



CAEN Centro de Altos
Estudios Nacionales
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
CON MENCIÓN EN DEFENSA NACIONAL**

AUTOR (A):

Bachiller Rosas Donayre Isaac Felipe

REVISOR - ASESOR (A):

Doctor José Rivas Rodríguez: Temático

Doctor Oscar Noguera Bedoya: Temático

Doctor. Jhonny Raggio Agüero: Metodológico

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Campo temático: Desarrollo Línea de investigación: Competitividad y
Modelos de Desarrollo.**

LIMA – PERÚ

2022

CONFORMIDAD**Jurado Evaluador de Tesis**

Los abajo firmantes, miembros del jurado evaluador de la sustentación de tesis titulada: “La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020”, dan conformidad de la aprobación de la defensa de tesis a cargo del Ing. Rosas Donayre Isaac Felipe, sugiriendo continúe con el procedimiento para optar el grado académico de: Magister en Administración y Gestión Pública.

Doctor José Napoleón Rivas Rodríguez

Presidente

Magister Amanda Benites Medina

Secretaria

Doctora Angélica Peña Hospinal

Vocal

Agradecimiento

A mi esposa e hija por su paciencia en todo este tiempo de estudios, y dar por fin el último paso para culminar el largo camino emprendido.

Dedicatoria

A mis padres por todas sus enseñanzas y sacrificios, en el que sembraron en mí la búsqueda de la felicidad de diferentes maneras.

Declaración Jurada de Autoría

Mediante el presente documento, Yo, Rosas Donayre Isaac Felipe, identificado con Documento Nacional de Identidad N°10427224, con domicilio Urbanización Honor y Lealtad Calle Humberto Cabrera Manzana X Lote 8, Distrito de Surco, provincia de Lima, departamento de Lima, estudiante/egresado del Curso de actualización de la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales (CAEN-EPG) declaro bajo juramento que:

Soy el autor de la investigación de la investigación titulada: La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2018-2020, que presento ante esta institución a los 22 días de abril del año 2022, ante esta institución con fines de optar el grado académico de Maestro en Administración y Gestión Pública con mención en Defensa Nacional.

Dicha investigación no ha sido presentada ni publicada anteriormente por ningún otro investigador ni por el suscrito, para optar otro grado académico ni título profesional alguno. Declaro que se ha citado debidamente toda idea, texto, figura, fórmulas, tablas u otros que corresponde al suscrito u a otro en respeto irrestricto a los derechos del autor. Declaro conocer y me someto al marco legal y normativo vigente relacionado a dicha responsabilidad.

Declaro bajo juramento que los datos e información presentada pertenecen a la realidad estudiada, que no han sido falseados, adulterados, duplicadas ni copiados. Que no he cometido fraude científico, plagio o vicios de autoría; en caso contrario, eximo de toda responsabilidad a la Escuela de Posgrado del Centro de Altos Estudios Nacionales y me declaro como el único responsable.

Rosas Donayre Isaac Felipe
D.N.I. N°10427224

Autorización de Publicación

A través del presente documento autorizo al Centro de Altos Estudios Nacionales la publicación del texto completo o parcial de la tesis de grado titulada: La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2018-2020, presentada para optar al grado de Magíster en Administración y Gestión Pública en el Repositorio Institucional y en el Repositorio Nacional de Tesis (RENATI) de la SUNEDU, de conformidad al marco legal y normativo vigente. La tesis se mantendrá permanente e indefinidamente en el Repositorio para beneficio de la comunidad académica y de la sociedad. En tal sentido, autorizo gratuitamente y en régimen de no exclusividad los derechos estrictamente necesarios para hacer efectiva la publicación, de tal forma que el acceso a la misma sea libre y gratuito, permitiendo su consulta e impresión, pero no su modificación. La tesis puede ser distribuida, copiada y exhibida con fines académicos siempre que se indique la autoría y no se podrán realizar obras derivadas de la misma.

Fecha, 22 de Abril de 2022

Rosas Donayre Isaac Felipe
D.N.I. N°10427224

ÍNDICE

Carátula	
Jurado evaluador	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Declaración jurada de autoría	v
Autorización de publicación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Resumo	xv
Introducción	xvi

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Delimitación del problema	21
1.2.1 Delimitación temática	21
1.2.2 Delimitación teórica	22
1.2.3 Delimitación espacial	22
1.2.4 Delimitación temporal	22
1.3 Formulación del problema	22

1.3.1 Problema general	22
1.3.2 Problemas específicos	22
1.4 Objetivos de la investigación	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos	23
1.5 Justificación e importancia de la investigación	24
1.6 Limitaciones de la investigación	24

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 Investigaciones nacionales	26
2.1.2 Investigaciones internacionales	30
2.2 Bases teóricas	35
2.3 Marco conceptual	52

CAPÍTULO III

Hipótesis y Variables

3.1 Variables	56
3.1.1 Definición conceptual	56
3.1.2 Definición operacional	56
3.2 Hipótesis	60
3.2.1 Hipótesis general	60
3.2.2 Hipótesis específicas	60

CAPÍTULO IV

Metodología de la Investigación

4.1 Enfoque de investigación	61
4.2 Tipo de investigación	61

4.3 Método de estudio	61
4.4 Alcance de investigación (nivel)	62
4.5 Diseño de investigación	62
4.6 Población, muestra, unidad de estudio	63
4.6.1 Población de estudio	63
4.6.2 Muestra de estudio	64
4.6.3 Unidad de estudio	64
4.7 Fuente de información	64
4.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
4.8.1 Técnicas de recolección de datos	64
4.8.2 Instrumento de recolección de datos	65
4.9 Método de análisis de datos	65

CAPÍTULO V

Resultados

5.1 Análisis descriptivo (variables, dimensiones de acuerdo a los objetivos)	67
5.2 Análisis inferencial (someter a prueba la tesis, estimación de parámetros [si fuera necesario])	113

CAPÍTULO VI

Discusión de Resultados

Discusión de resultados	125
Conclusiones	130
Recomendaciones (a quién y qué se propone)	133
Propuesta para enfrentar el problema (cómo se haría lo que se propone)	135
Referencias Bibliográficas	137
Anexos	142
Anexo 1: Matriz de consistencia	143
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	145
Anexo 3: Informes de validez del instrumento de recolección de datos	151
Anexo 4: Base de datos (origen de los resultados)	156

Anexo 5: Base de datos (prueba piloto)	158
Anexo 6: Proyecto de Plan Estratégico	162
Anexo 7: Solicitud para recojo de información en la Municipalidad Surco	171

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 El control de los tres niveles de la empresa	47
Tabla 2 Población de la municipalidad distrital de Surco	53
Tabla 3 Resultado de encuesta 1.1	70
Tabla 4 Resultado de encuesta 1.2	71
Tabla 5 Resultado de encuesta 1.3	72
Tabla 6 Resultado de encuesta 1.4	73
Tabla 7 Resultado de encuesta 1.5	74
Tabla 8 Resultado de encuesta 1.6	75
Tabla 9 Resultado de encuesta 1.7	76
Tabla 10 Resultado de encuesta 1.8	77
Tabla 11 Resultado de encuesta 1.9	78
Tabla 12 Resultado de encuesta 1.10	79
Tabla 13 Resultado de encuesta 1.11	80
Tabla 14 Resultado de encuesta 1.12	81
Tabla 15 Resultado de encuesta 1.13	82
Tabla 16 Resultado de encuesta 1.14	83
Tabla 17 Resultado de encuesta 1.15	84
Tabla 18 Resultado de encuesta 1.16	85
Tabla 19 Resultado de encuesta 1.17	86
Tabla 20 Resultado de encuesta 1.18	87
Tabla 21 Resultado de encuesta 2.1	91
Tabla 22 Resultado de encuesta 2.2	93
Tabla 23 Resultado de encuesta 2.3	94
Tabla 24 Resultado de encuesta 2.4	96

Tabla 25	Resultado de encuesta 2.5	97
Tabla 26	Resultado de encuesta 2.6	98
Tabla 27	Resultado de encuesta 2.7	99
Tabla 28	Resultado de encuesta 2.8	100
Tabla 29	Resultado de encuesta 2.9	101
Tabla 30	Resultado de encuesta 2.10	102
Tabla 31	Resultado de encuesta 2.11	103
Tabla 32	Resultado de encuesta 2.12	104
Tabla 33	Resultado de encuesta 2.13	105
Tabla 34	Resultado de encuesta 2.14	106
Tabla 35	Resultado de encuesta 2.15	107
Tabla 36	Resultado de encuesta 2.16	108
Tabla 37	Resultado de encuesta 2.17	110
Tabla 38	Resultado de encuesta 2.18	111

Figura 23 Gráfico de resultado de encuesta 2.1	91
Figura 24 Gráfico de resultado de encuesta 2.2	93
Figura 25 Gráfico de resultado de encuesta 2.3	94
Figura 26 Gráfico de resultado de encuesta 2.4	96
Figura 27 Gráfico de resultado de encuesta 2.5	97
Figura 28 Gráfico de resultado de encuesta 2.6	98
Figura 29 Gráfico de resultado de encuesta 2.7	99
Figura 30 Gráfico de resultado de encuesta 2.8	100
Figura 31 Gráfico de resultado de encuesta 2.9	101
Figura 32 Gráfico de resultado de encuesta 2.10	102
Figura 33 Gráfico de resultado de encuesta 2.11	103
Figura 34 Gráfico de resultado de encuesta 2.12	104
Figura 35 Gráfico de resultado de encuesta 2.13	105
Figura 36 Gráfico de resultado de encuesta 2.14	106
Figura 37 Gráfico de resultado de encuesta 2.15	107
Figura 38 Gráfico de resultado de encuesta 2.16	108
Figura 39 Gráfico de resultado de encuesta 2.17	110
Figura 40 Gráfico de resultado de encuesta 2.18	111

Resumen

El título de la presente investigación es: Gestión del talento humano y el proceso administrativo en la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2020, tuvo como objetivo general describir la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018 – 2020, se trabajó con un enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo básica, se aplicó el método hipotético deductivo, de alcance correlacional y el diseño fue no experimental de corte transversal correlacional.

La población en estudio estuvo conformada por 110 personas de los cuales 30 personas fueron funcionarios y 80 personas personal administrativo, todos ellos de la Municipalidad distrital de Santiago de Surco, el muestreo que se empleó fue censal el cual comprendió toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes, se empleó las técnicas de la observación y la entrevista y el instrumento aplicado fue un cuestionario estilo Likert con cinco opciones de respuesta.

La investigación concluyó: Se sugiere a la Gerencia Municipal de Surco implementar la gestión del talento humano con talleres, conferencias, cursos entre otros a cargo de gestores del talento humano para administrar, seleccionar, capacitar y planificar las relaciones dentro de la Municipalidad, para concientizar el trabajo en equipo y desarrollar estrategias y prácticas que fomenten y consoliden las herramientas de gestión para evitar las falencias en la ejecución de sus procesos provocando un inapropiado empleo de sus recursos, contrataciones de personal con bajo rendimiento y falta de herramientas administrativas. Por lo tanto, las herramientas técnicas como manuales de funciones contribuirán a optimar el desempeño en la gestión de talento humano y mediante la evaluación de los puestos se podrá contratar personal idóneo con el perfil requerido con la finalidad del logro de los objetivos estratégicos propuestos por la Municipalidad Distrital de Surco.

Palabras claves: Gestión del talento humano y proceso administrativo

Resumo

O título desta investigação é: A Gestão do talento humano e o processo administrativo no município distrital de Santiago de Surco, 2018-2020, teve como objetivo geral descrever a gestão do talento humano que está relacionado ao processo administrativo em governos locais: caso do município de Santiago de Surco, 2018 – 2020, se trabalhou com um abordagem quantitativa, a investigação foi do tipo básico, foi aplicado o método hipotético dedutivo, de alcance correlacional e o delineamento foi não experimental com seção transversal correlacional.

A população em estudo foi constituída por 110 pessoas das quais 30 pessoas eram funcionários e 80 pessoal administrativo, todos eles do distrito Município de Santiago de Surco, amostra utilizada foi um censo que abrangeu toda a população em estudo, tendo em conta que foi necessário conhecer os critérios de todos os participantes, foram utilizadas técnicas de observação e entrevista e o instrumento foi um questionário do tipo Likert com cinco opções de resposta.

A investigação concluiu: Suger-se à Direção Municipal de Surco que implemente a gestão do talento humano com workshops, conferências, cursos entre outros a cargo de gestores de talento humano para administrar, selecionar, treinar e planejar as relações dentro do Município, para aumentar a conscientização o trabalho em equipe e desenvolver estratégias y práticas que promovam e consolidem ferramentas de gestão para evitar falhas na execução de seus procesos que causem o uso inadequado de seus recursos, contratação de pessoal com baixo desempenho e carencia de ferramentas administrativas. Portanto, ferramentas técnicas como manuais de funções contribuirão para otimizar o desempenho na gestão do talento humano e por meio da avaliação dos cargos, poderá ser contratado pessoal adequado com o perfil necessário para atingir os objetivos estratégicos propostos pelo Município Distrital de Surco.

Palavras-chave: Gestão de talento humano e processo administrativo

Introducción

Anteriormente en el mundo empresarial los departamentos de recursos humanos realizaban contrataciones, nominas entre otras actividades, hoy en día las organizaciones han comprendido que es necesario realizar una gestión del talento humano, para entre otras cosas tener personal calificado cuyos esfuerzos se encuentran orientados al logro de sus metas organizacionales, el departamento de gestión del talento humano contrata personal con potencial y experiencia para posteriormente mediante una capacitación adecuada le faculte tener una visión de sus competencias que le permita lograr el éxito personal y organizacional. El proceso administrativo consiste en la realización de cinco etapas que se encuentran íntimamente relacionadas unas de las otras como son la planeación, la organización, la dirección, la ejecución y el control, fases necesarias para que una organización emplee sus recursos humanos, sus recursos técnicos, sus materiales entre otros con la finalidad de hacerla factible al público de interés de una empresa que permita su adecuado y eficiente funcionamiento este público de interés vienen a ser los empleados, proveedores, clientes, entre otros con el propósito de lograr sus objetivos previstos y la satisfacción de sus necesidades lucrativas y sociales.

El trabajo de investigación ha sido estructurado de la siguiente manera:

El capítulo I Planteamiento del problema. Contiene la descripción de la realidad problemática; delimitación del problema; formulación del problema; objetivos de investigación, justificación e importancia y limitaciones de la investigación.

El capítulo II Marco teórico. Contiene los antecedentes de la investigación, antecedentes nacionales e internacionales; las bases teóricas y el marco conceptual.

El capítulo III Hipótesis y variables. Desarrolla la definición conceptual y operacional, hipótesis general e hipótesis específicas.

El capítulo IV Metodología de la investigación. Desarrolla el enfoque; el tipo de investigación; el método; el alcance; el diseño de investigación; la población; la muestra; la unidad de estudio; las fuentes de información; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos.

El capítulo V Resultados. Contiene el análisis descriptivo y el análisis inferencial.

El capítulo VI Discusión de resultados. Contiene el desarrollo de la discusión de resultados.

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel Internacional

En el año 2019 España no se encontraba dentro de los primeros 20 países líderes del ranking mundial de competitividad del talento, situación preocupante para un país que quiere ubicarse en la vanguardia del talento mundial, en ese contexto, el diario económico español Cinco Días de Madrid presentó una noticia el 30 de diciembre 2020 titulada: Los retos que toda empresa debería asumir este año, donde señala que el COVID-19 ha cambiado los hábitos de las personas y por ende la manera de vivir, el virus ha cambiado considerablemente la agenda de prioridades de los ejecutivos de compañías de varios países, entre ellos España, según el informe ‘CEO Outlook 2020: Covid-19’, elaborado por la consultora KPMG y entre sus principales conclusiones del estudio realza la crisis sanitaria que ha fomentado el proceso de digitalización, debido a que el 80% de los consultados asegura que la transformación de su modelo operativo se ha acelerado a raíz de la pandemia; mientras que un 50% afirma que se sitúa meses por delante de lo esperado; y otro 30% considera que actualmente se encuentra años por delante de lo esperado antes del estallido de la pandemia, en relación con lo anterior, para el 33% de los encuestados, el principal obstáculo para acelerar su proceso de digitalización es la indecisión de los escenarios operativos en los que se desarrollará su actividad en el futuro.

Las empresas tratan de adaptar sus estrategias a una situación adversa y afrontan retos que permitan asegurar la continuidad de su negocio y la omnicanalidad que es la estrategia de comunicación empleado para estar en contacto con los clientes mediante email, redes sociales, sitio web, entre otros y cuya importancia se ha puesto en evidencia con la pandemia, el consumidor ha aprendido que casi todo se puede comprar a través de canales no

presenciales, de manera que tendrá que redefinirse el rol de la tienda física. Con respecto al teletrabajo, se están viviendo momentos de cambios precipitados por la crisis sanitaria, que ha afectado significativamente al mundo laboral, la directora general de Deusto Business School señaló que el teletrabajo está íntimamente ligado a la irrupción de la revolución digital, la conciliación, la separación entre tiempo de trabajo y de descanso, es un reto que ahora está más presente que hace muy pocos años.

En este proceso han adquirido protagonismo las plataformas de trabajo en remoto y de videoconferencias en streaming, pero el confinamiento las convirtió en masivas, este tipo de plataformas también se están empezando a emplear en sectores que eran más reticentes, como el de la educación o el de la telemedicina, la crisis sanitaria ha dejado al descubierto la importancia del compromiso de las empresas con la sostenibilidad, si bien en los últimos años ha habido avances en esta materia, sobre todo vinculados a la cuestión medioambiental, la crisis humanitaria a la que está asistiendo la sociedad lo evidencia aún más.

La sostenibilidad está orientada a impulsar el bienestar de los empleados y la conciliación entre la vida laboral y personal y está prácticamente en todas las áreas de negocio de las grandes compañías, pero no tanto entre las pymes, esa brecha es la que hay que superar para que llegue a todo el sistema productivo y se convierta realmente en la gran palanca de cambio que es, la sostenibilidad es un valor que se ha introducido en las compañías y que han empezado a promoverla en sus negocios, incorporando las llamadas políticas de factores ambientales, sociales y de gobierno (ESG) que entre otras cosas, significa fomentar el bienestar de los empleados y la conciliación entre la vida laboral y personal, incluye invertir en el desarrollo de sus competencias y, por lo tanto, en la mejora de su empleabilidad; supone implementar la innovación y la transformación digital en las empresas y obliga a impulsar el compromiso de los trabajadores y a reducir la disparidad de oportunidades, a fomentar la igualdad.

Para la Directora general de Deusto Business School, uno de los factores más relevantes que cambiará el mercado laboral será la necesidad de adaptarse de forma rápida a un mundo cambiante, que hará más patente que nunca la necesidad de seguir formándose a lo largo de toda la carrera profesional, la gestión de la coexistencia de diferentes generaciones en la misma plantilla es otro de los grandes retos. La mayor longevidad y la necesidad de alargar la vida laboral están suponiendo que las empresas se encuentren con plantillas integradas por tres o cuatro generaciones diferentes, con sus características, habilidades e intereses específicos con los que los gestores de las empresas se verán obligados a lidiar y la diversidad cultural se ha consolidado enriqueciendo los entornos empresariales, lo que ha llevado a los profesionales a tener que ser capaces de desarrollarse plenamente en contextos con personas de culturas, religiones e idiomas diferentes.

A nivel Nacional

Para el año 2019, el Perú se ubicó 4 puestos por debajo del año 2018, en el ranking mundial del talento; por lo que nuestro país tiene el reto de al menos mantenerse dentro de la lucha por el talento, y en ese camino, el diario digital “El Peruano” presentó una noticia titulada: Retos para el área de Recursos Humanos, donde señala que las organizaciones que deseen estar a la vanguardia en sus departamentos de Recursos Humanos (RR. HH), tienen como principal tarea realizar un análisis de resultados de sus estrategias, llevar a cabo los ajustes y modificaciones necesarios e implementarlos, en especial en situaciones como el Covid-19 que ha obligado a todos los ámbitos de la sociedad a adoptar nuevas medidas en tiempo récord. Para ello la empresa de soluciones tecnológicas para la gestión y desarrollo del capital humano, Meta4 A Cegid Company, propone importantes retos que los profesionales de RR. HH. Deben considerar, incluyendo a las soluciones Cloud, como su mejor aliado, estamos en un momento en que todas las organizaciones han sufrido las

repercusiones de la pandemia y las empresas necesitan asegurar el talento y el compromiso necesarios para que sus negocios sigan funcionando.

La función de RR. HH. debe anticiparse y tener diseñadas políticas y estrategias cuando la guerra por el talento vuelva a resurgir como un aspecto prioritario una vez superada la incertidumbre, las empresas tienen que enfrentarse a continuos cambios legislativos, como el cumplimiento de la reciente ley en el Perú que regula el Teletrabajo o el Trabajo desde casa, en este entorno las compañías deben disponer de herramientas tecnológicas que les permitan, además de ofrecer respuesta a todos los cambios normativos gestionar otros aspectos clave como los procesos de onboarding, para disminuir la indecisión de las nuevas incorporaciones, ya que en muchas ocasiones los nuevos empleados contratados no han podido acudir físicamente a sus oficinas como también deben gestionar los trámites administrativos a distancia, necesarios.

A nivel Local

Hoy por hoy las organizaciones a nivel mundial a través del departamento de gestión del talento humano integran nuevos integrantes con talentos a la fuerza laboral de una empresa o institución. La gestión del talento humano conjugada con un conveniente proceso administrativo optimiza la competitividad en una organización, de la misma manera una de las preocupaciones que tienen las organizaciones es la fuga de talentos humanos que frecuentemente pasa en las organizaciones, es por ello que la gestión del talento humano busca permanentemente estrategias que le permitan retener y captar personal idóneo.

En la Municipalidad de Santiago de Surco durante las labores diarias se observó que algunos empleados administrativos desconocían algunas fases del proceso administrativo posiblemente por la inadecuada gestión del talento humano al captar personal que no cumplía

con el perfil del cargo que ocupaban y consecuentemente causaban retrasos administrativos a la gestión municipal.

De la misma manera se observó que algunos empleados no participaban con sugerencias o recomendaciones para mejorar la competitividad municipal es decir los empleados no innovaban y solo se dedicaba a trabajar de manera tradicional bajo ciertos parámetros laborales que cohibían en el personal participar con su creatividad y de esta manera permitir su participación voluntaria, imposibilitando de esta manera el desarrollo de la gestión pública municipal.

Asimismo, se pudo observar que algunos trabajadores no se sentían satisfechos con su trabajo al no satisfacer en su totalidad sus necesidades humanas y emocionales y ello causaba en el ambiente laboral un clima organizacional desfavorable para desarrollar competencias en el personal capaces de contribuir en la competitividad municipal y de esta manera cumplir sus objetivos organizacionales previstos.

También se pudo observar que algunos empleados no estimulaban su creatividad y la participación voluntaria en los problemas de la comuna surcana y no contribuían con sugerencias o recomendaciones para la solución de algunos problemas que contribuiría a la competitividad municipal y con ello ofrecer servicios y bienes de calidad a los ciudadanos del distrito de Surco.

1.2 Delimitación del Problema

1.2.1 Temática

El presente trabajo de investigación comprende la revisión y el estudio de las temáticas relacionadas a la Gestión del Talento Humano y Proceso Administrativo.

1.2.2 Teórica

La delimitación teórica para la variable de estudio 1 Gestión del talento Humano estuvo comprendida por las dimensiones: innovación, satisfacción en el trabajo, estímulo o la creatividad y la participación voluntaria, para la variable 2 Proceso Administrativo estuvo comprendida por las dimensiones: planeamiento, organización, dirección o ejecución y control.

1.2.3 Espacial

La delimitación espacial se desarrolló en el distrito de Santiago de Surco departamento de Lima.

1.2.4 Temporal

El presente estudio comprendió al período 2018 - 2020.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?

1.3.2 Problemas Específicos

¿De qué manera la innovación en la gestión del talento humano se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?

¿Cómo la satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?

¿Cómo la creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

Describir la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018 - 2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

Definir la innovación en la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018 - 2020.

Identificar la satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018 - 2020.

Determinar la creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano que se relacionan con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018 - 2020.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

1.5.1 Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica, debido a que los procesos administrativos vienen a ser un conjunto de fases empleadas por la administración de un gobierno local, que le permite desarrollar sus funciones de planificación, organización, de dirección o ejecución y de control, para el logro de sus objetivos municipales, toda vez que son las herramientas y las técnicas de toda función administrativa, y por tal motivo se debe de determinar aquellos factores que están dificultando una conveniente gestión del talento humano, que ocasiona una inadecuada labor administrativa municipal, debido a que el personal contratado no cuentan con perfil requerido y competencias idóneas, para ocupar ciertos puestos de importancia municipal y que consecuentemente está generando problemas en la Municipalidad en la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2018 - 2020. Problemas que se están agudizando últimamente, como la inseguridad ciudadana, el comercio ambulatorio, el caos en el tránsito, micro comercialización de drogas, entre otros flagelos de la sociedad.

1.5.2 Importancia de la Investigación

La importancia de este trabajo de investigación científica, se centra en el proceso administrativo, que actualmente se ejecuta en la municipalidad de Surco y que a la fecha no ha dado los resultados previstos, debido posiblemente a la inadecuada captación del personal que labora en el sector administrativo de esa comuna distrital, que ha ocasionado que los problemas administrativos en los distintos sectores y/o ámbitos se compliquen, y finalmente se convierten en conflictos sociales, los cuales están perturbando la vida pacífica de los ciudadanos y que afecta psicológicamente a la población de ese distrito perteneciente a la ciudad de Lima debido al descontrol en la inseguridad ciudadana, el problema de tránsito

entre otros que limita limitando la toma de decisiones en la solución de los problemas álgidos que tiene esa comunidad.

1.6 Limitaciones de la Investigación

1.6.1 Limitación Teórica

La limitación teórica consistió en las limitadas investigaciones nacionales sobre los procesos administrativos municipales.

1.6.2 Limitación Geográfica

La presente investigación tiene como limitación geográfica la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.

1.6.2 Limitación Logística

El autor de la investigación será el responsable de los recursos logísticos que estuvieron a su cargo, por tanto, no tendrán límites, ni se constituirá en un problema para la investigación.

1.6.4 Limitación de Información

La limitación de información está referida al grado de dificultad en obtener la información, debido a la restricción social por la emergencia sanitaria del COVID-19 que ha sido declarado por el Gobierno Central.

CAPITULO II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Investigaciones Nacionales

Castañeda (2018), presentó un trabajo de investigación “*Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privada*”, para optar el grado de Magister en Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal de la ciudad de Lima, su objetivo general fue determinar si la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado, el tipo de investigación fue descriptivo, el nivel de investigación fue correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo constituida por 500 mayores empresas del sector privado que se encuentran en el Perú, la muestra fueron 103 empresas del sector privado, que están ubicadas en el Perú, la técnica empleada la observación activa o directa.

La investigación concluyó: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado. Asimismo, existe una relación positiva y significativa entre la gestión de talento humano y el desempeño de las tareas de los equipos de trabajo como también con el desempeño contextual y el desempeño organizacional en el sector empresarial privado.

Vargas (2017), presentó un trabajo de investigación “*Gestión del talento humano y gestión educativa en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria de la ciudad de*

Juliaca – 2016”, para optar el grado de Magíster en Educación de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, su objetivo general fue determinar la relación de la gestión del talento humano con la gestión educativa en las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria de la ciudad de Juliaca, 2016, el diseño de investigación fue correlacional, los tipos de investigación empleados fueron: Según su finalidad es teórica, básica, sustantiva o pura; según su carácter es correlacional; según su naturaleza es cuantitativa; según el alcance temporal es transversal y según el origen que asume está orientada a la comprobación empírica, el nivel de investigación fue sustantiva descriptiva, los métodos empleados fueron: método estadístico y el método deductivo, la población estuvo constituida por 1,144 personas entre los cuales fueron 962 docentes, 120 no docentes y 62 auxiliares que laboran en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la ciudad de Juliaca.

La investigación concluyó: Los resultados de la investigación determinan que existe una correlación positiva considerable entre las variables gestión del talento humano y gestión educativa en las instituciones educativas públicas del nivel de educación secundaria de la ciudad de Juliaca, tal como se puede demostrar con la prueba de hipótesis en el coeficiente r de Pearson cuyo valor es 0,863.

Fernández (2017) presentó un trabajo de investigación “*Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*”, para optar el grado de Magister en Gestión pública de la Universidad Cesar Vallejos de la ciudad de Lima, su objetivo general fue determinar la relación que existe entre Proceso Administrativo y la Gestión de Calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017, su diseño de investigación fue no experimental, la investigación fue descriptiva, fue

una investigación correlacional, se empleó la técnica de la encuesta, el instrumento que se empleó fue el cuestionario.

La investigación concluyó: Existe una relación alta entre ambas variables de estudio denominadas proceso administrativo y la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017 ($r = 0.751^{**}$), el cual se llega a la conclusión que la gestión del proceso administrativo se realiza de manera eficiente siguiendo los lineamientos establecidos por la Municipalidad, esto impactará en la gestión de calidad que se brinda a los usuarios que acuden a la comuna provincial, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

El Proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017; es percibida de manera regular a un 58.82%, información recogida bajo la percepción de los trabajadores administrativos, con ello se concluye que la planeación, organización, dirección y control que conforman el proceso administrativo, tienen que ser reforzados con estrategias y planes de mejora, además de aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Burgos y Cervera (2017) presentaron un trabajo de investigación “*Elaboración del proceso administrativo en la Empresa Comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo, 2016*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo, su objetivo general fue determinar el proceso administrativo para mejorar las actividades de la empresa Comercial A&C en la ciudad de Chiclayo, 2016, se determinó como población al personal administrativo de la empresa, y como muestra al administrador. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo-propositivo y el diseño

planteado fue no experimental-transversal, se aplicó el método inductivo, la técnica de la entrevista semiestructurada y el instrumento utilizado fue una guía de preguntas.

La investigación concluyó: La realidad problemática estudiada en la empresa comercial A&C de la ciudad de Chiclayo 2016, nos permitió descubrir que dicha entidad funcionaba sin un proceso administrativo, el cual le permitiera establecer objetivos claros y concisos a mediano y largo plazo, por lo cual se puede afirmar que sus actividades eran realizadas a la deriva y sin una guía la cual permita estandarizar actividades, así como también la empresa no estaba organizada, por lo cual nadie conocía exactamente el puesto en donde se encontraba y cuáles eran sus responsabilidades que debía cumplir, además no se ejercía control alguno en el rendimiento de los trabajadores por lo cual no se sabía exactamente cuál era el aporte que otorgaba cada uno a la empresa.

Coah y Limachi (2016), presentaron una investigación *“Procesos Administrativos y la Satisfacción del usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, Año 2016”*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de la ciudad de Lima, su objetivo general fue de establecer de qué manera afecta los procesos administrativos en la satisfacción de los usuarios de la sub-gerencia de acondicionamiento territorial y licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2016, el enfoque de investigación es cuantitativa con un diseño de investigación no experimental, de corte transversal correlacional, con una población de 522 usuarios y una muestra de 143 usuarios, se utilizó como técnica la observación y la encuesta.

La investigación concluyó: En el trabajo de investigación se determinó que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y los procesos administrativos. Sobre los

procesos administrativos se concluye que se debería darse respuesta los trámites solicitados en un tiempo más corto, según el análisis sobre cada trámite de las cuatro áreas que conforma la Sub-Gerencia de Acondicionamiento Territorial y licencias; indicaron que existe un alto tiempo de demora y es en el Área de Adjudicaciones quien tiene mayor tiempo de demora esto repercute en el grado de satisfacción de cada administrado, también debe contar la entidad con personal capacitado en el área correspondiente para que puedan especificar y guiar bien en los procesos administrativos a cada administrado.

Respecto a la satisfacción de los usuarios se comprobó que los usuarios tienen una buena percepción sobre la imagen personal del personal municipal, así como también el trato que se brinda a cada administrado es el adecuado, sin embargo, sobre la predisposición que tiene el personal municipal para atender al administrado no es adecuada, está en un nivel regular esto influye en la satisfacción de los usuarios.

2.1.2 Investigaciones Internacionales

Méndez (2019), presentó una investigación “*Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*”, para optar el grado de Magister en Derecho Administrativo de la Universidad Andina Simón Bolívar, esta investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo y trató sobre aspectos relacionados con: El procedimiento administrativo común como garantía en la seguridad jurídica en las relaciones Estado-ciudadano, Procedimiento administrativo común en el Ecuador y el Código Orgánico Administrativo y las aspiraciones de unificación del procedimiento administrativo común.

La investigación concluyó El procedimiento administrativo como trámite propio de la administración pública, a la que se le atribuye capacidad de decisión, debe constituir una

garantía a favor de los ciudadanos frente al Estado, respecto a su derecho a la seguridad jurídica, para proscribir la arbitrariedad.

Por lo expuesto, dentro del procedimiento administrativo, se debe observar el principio de legalidad y la actividad reglada, que consisten en la obligatoriedad de que la administración pública, al emitir sus decisiones, deba de forma irrestricta someterse al imperio de la norma. De forma tal, que se pueda obtener seguridad jurídica en sede administrativa para garantizar el respeto a todo el ordenamiento jurídico, pero en específico, a las que atañen al ejercicio de la potestad pública que la ley ha entregado a la entidad gubernamental.

La unificación del procedimiento común constituye un desafío para todos los Estados, respecto de que las normas que regulan su trámite, no acarreen a los administrados, dudas, confusiones, contradicciones; o, cualquier temor sobre la administración pública y su actuación.

Tapia (2017), presentó una investigación “*Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de esmeralda*”, para optar el grado de Magister en administración de Empresas mención Planeación de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador, su objetivo general fue analizar el proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” para conocer la situación actual del negocio y determinar estrategias administrativas de mejora, los métodos de investigación empleados fueron: Método inductivo y el método deductivo, el tipo de investigación fue aplicada, la población de estudio estuvo constituida por 11 personas entre 1 gerente propietario, 1 administrador financiero, 4 técnicos de apoyo y 5 vendedores, por ser una población reducida se empleó a todos los sujetos identificados, las técnicas empleadas fueron la encuesta y la observación.

La investigación concluyó: Las empresas en general, requieren contar con una estructura que les permita organizarse, crecer y por ende ser rentables. A pesar de la importancia de esta

herramienta administrativa, la empresa “Quimi Limpieza”, no cuenta con una estructura organizativa que delimite los niveles y jerarquías que deben observarse en el desarrollo de las actividades. Su inexistencia no permite que las responsabilidades estén claramente definidas y que cada empleado sepa con exactitud, cuál es su posición en la estructura de la organización.

Los procesos de dirección y control de la empresa “Quimi Limpieza”, son realizadas en base al criterio empírico de la gerente propietaria, lo que no ha permitido que se planifiquen y formulen, en cuanto a la dirección, planes de motivación y recompensa para premiar la eficiencia de los empleados, así como adecuados procesos de comunicación formal organizacional. Respecto del control, no se han desarrollado evaluaciones de personal que con eficacia midan el desempeño de los colaboradores, así como también, no se han aplicado indicadores que evalúen la gestión administrativa organizacional.

Flores (2015), presento un trabajo de investigación “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinoteg*”, para optar el grado de Magister en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa Unan-Farem – Matagalpa, su objetivo general fue analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, para el desarrollo del trabajo de investigación empleó el método científico, el tipo de estudio fue descriptivo, el diseño fue no experimental, el enfoque que se desarrolló fue el cualitativo, se empleó el método teórico y el empírico, las técnicas empleadas fueron: Revisión documental, la observación directa y la entrevista.

La investigación concluyó: En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso

Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Se realizó una valoración en cuanto a los proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está plantando correctamente, de los que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.

Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.

Borsic (2017), presento una investigación titulada *“La Gestión del Talento Humano y la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior”*, para optar el grado de Doctora en Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración, su objetivo general fue obtener información sobre los procesos de la gestión del talento humano desde la perspectiva del personal que labora en la unidad de talento humano de la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE, para el desarrollo del trabajo de investigación empleó un enfoque mixto. Por un lado, en el diseño cuantitativo se midieron las relaciones entre las variables y diferencias entre los grupos por sus características sociodemográficas, con un instrumento de cuestionario. De manera simultánea se realizó un estudio cualitativo que permitió valorar la gestión del talento humano mediante el uso de entrevistas semi estructuradas.

La investigación concluyó: Los resultados obtenidos reflejan la existencia de una relación lineal positiva entre la gestión del talento humano y la inteligencia emocional de los

docentes de instituciones de educación superior. De igual manera, existe una relación positiva entre la eficiencia en la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los docentes de instituciones de educación superior. También se identificaron diferencias de grupos tanto en aspectos de la gestión del talento humano como en aspectos de la inteligencia emocional o en el desempeño de los docentes, respecto de factores demográficos como: el sexo, la edad, nivel de educación formal y los años de experiencia en docencia.

Ferreira (2016), presentó una investigación “*Diseño de un sistema gestión de talento humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales de la empresa Prevemedic S.A*”, para optar el grado de Magister en Desarrollo de Personas y del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, su objetivo general fue diseñar un sistema de gestión del talento humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales para mejorar el desempeño en seguridad y salud ocupacional de la empresa Prevemedic S.A., el trabajo de investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, en el que a través de la tabulación de las respuestas, se realizó un análisis estadístico para demostrar la relación existente entre las variables.

La investigación está caracterizada por un estudio descriptivo y explicativo, siendo en el aspecto descriptivo la intención de describir la realidad actual de Prevemedic S.A. en relación al manejo y administración de su talento humano y la manera como se encuentran gestionando sus riesgos laborales.

Es un estudio explicativo porque pretende demostrar la relación que existe en el diseño de un sistema de gestión de talento humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales, con el desempeño en seguridad y salud ocupacional dentro de la compañía.

La investigación concluyó: A través de la presente investigación se pudo evidenciar la inexistencia de procesos estructurados y documentados de talento humano, que dificulta la

gestión y desarrollo del personal que trabaja en Prevemedic S.A. Los procesos del área de talento humano son realizados de manera informal y subjetiva, recayendo en la mayoría de los casos en la Gerencia General, al no contar con una persona o responsable en esa área.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Base Teórica de la Variable de Estudio 1: Gestión del Talento Humano

2.2.1.2 Definición. Vallejos (2015) define a la gestión del talento humano como:

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente.(p.16).

2.2.1.2 Medición. Para la medición de la variable Gestión del talento humano se ha formulado dimensiones e indicadores en base a la operacionalización de variables, desarrollándose las dimensiones siguientes: innovación con seis (06) indicadores, la satisfacción en el trabajo con seis (06) indicadores y el estímulo o la creatividad y la participación voluntaria imaginario con seis (06) indicadores desarrollados en un cuestionario estilo Likert con 18 preguntas y cinco opciones de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

2.2.1.3 Teorías. Según Vallejos (2015), las organizaciones se sirven del desempeño de sus miembros con lo cual se le conoce como: empleados, trabajadores, personal, recursos humanos, talento humano entre otros, el recurso humano está conformado por personas que tienen habilidades y le dan dinamismo a la organización, pero hoy por hoy se le denomina a

ese capital humano como talento humano debido a que las personas tienen talentos. En una empresa las pérdidas de maquinarias tienen solución, en cambio cuando hay fuga de talento para su solución se necesita tiempo, esfuerzo y dinero conjuntamente con un proceso de reclutar, seleccionar, capacitar y desarrollar el personal conveniente para la formación de grupos de trabajo competitivos, por esta razón el talento humano es el capital más importante para toda organización, pero su dirección no es tan sencilla debido a que cada persona es distinta en aptitudes y comportamientos. (Vallejos, 2015).

Los cambios que pasan en el mundo repercuten en las empresas, para ello las partes de una empresa deben adaptarse a esos cambios, el factor productivo debe de trabajar hacia el cumplimiento de sus objetivos y el talento humano debe ser considerado de vital importancia por sus competencias, sus aptitudes y por entregar lo mejor de sí para realizar su trabajo y por lo cual la empresa debe de reconocerlo para que todo trabajador se sienta motivado, la finalidad de la gestión del talento humano es impulsar el desarrollo personal y compromiso del capital humano, el talento humano impulsa las competencias de los trabajadores, facilita la comunicación entre los trabajadores e involucra a la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores, con el propósito de asistirlos, protegerlos y brindarles un desarrollo personal para lograr la motivación de los trabajadores que vendrían ser el capital más importante con que cuenta toda organización. (Vallejos, 2015).

Según Chiavenato (2009) los equipos de gestión del talento humano, reemplazaron a los departamentos de recursos humanos y la praxis de recursos humanos se les fue encargadas a los gerentes de línea que posteriormente se les conoció como administradores de recursos humanos, en tanto que las otras no importantes se concedió en la modalidad de subcontratos, y con ello los equipos de gestión del talento se dedicaron a suministrar asesoría interna con la

finalidad de asumir actividades estratégicas para enfrentar el destino de la organización, convirtiendo a sus miembros en gestores activos e ingeniosos que contribuyen a regir los demás recursos de la organización. El trabajador es parte de la organización, participa en la toma de decisiones, cumple metas para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas. (Chiavenato, 2009).

Figura 1

Los cambios y transformaciones del área de recursos humanos

Era de la industrialización clásica (De 1900 a 1950)		Era de la industrialización neoclásica (De 1950 a 1990)		Era del conocimiento (Después de 1990)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inicio de la industrialización y formación del proletariado. ➤ Transformación de las oficinas en fábricas. ➤ Estabilidad, rutina, mantenimiento y permanencia. ➤ Adopción de las estructuras tradicionales y de la departamentalización funcional y divisional. ➤ Modelo mecanicista, burocrático, estructuras altas y amplitud de control. <p>Necesidad de orden y rutina</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expansión de la industrialización y del mercado de candidatos. ➤ Aumento del tamaño de las fábricas y del comercio mundial. ➤ Inicio del dinamismo del ambiente: inestabilidad y cambio. ➤ Adopción de estructuras híbridas y de nuevas soluciones organizacionales. ➤ Modelo menos mecanicista, estructuras bajas y amplitud de control más estrecha. ➤ Necesidad de adaptación 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ El mercado de servicios supera al mercado industrial. ➤ Adopción de unidades de negocios para sustituir a las organizaciones grandes. ➤ Extremo dinamismo, turbulencia y cambio. ➤ Adopción de estructuras orgánicas y adhocráticas. ➤ Modelos orgánicos, ágiles, flexibles y cambiantes. ➤ Necesidad de cambios
Departamento de personal	Departamento de relaciones industriales.	Departamento de recursos humanos	Departamento de gestión del talento humano	Equipos de gestión del talento humano
Personas como mano de obra		Personas como recursos humanos		Personas como asociadas

Nota. La figura muestra los cambios y transformaciones del área de recursos humanos.

Fuente: Chiavenato (2009).

La figura N°1 muestra los cambios y las transformaciones del área de recursos humanos, bregar personas se ha convertido actualmente en una posible solución para cualquier organización como también es una ventaja competitiva, y en la era del conocimiento la administración de recursos humanos se ha convertido en gestión del talento humano.

Nuestro periodo actual se caracteriza por los cambios continuos en el ambiente, en las organizaciones y en las personas, tal y conforme se muestra en la figura N°2 que muestra la globalización, tecnología, información, conocimientos, servicios, importancia del cliente, calidad, productividad y competitividad las cuales influyen en el manejo de las personas en las organizaciones. (Chiavenato, 2009, p. 42).

Figura 2

Los desafíos del tercer milenio



Nota. La Figura muestra los desafíos del tercer milenio. Fuente: Chiavenato (2009).

Importancia de la administración del talento humano. En toda organización hay trabajadores insatisfechos ya sea por conflictos, con su trabajo, por el clima o cualquier otra actividad, que prontamente debe ser resueltos por la organización, la cual debe de contar con personal calificados, con respuesta inmediata y resolución de conflictos, a pesar de que los activos financieros y la infraestructura son recursos indispensables para la organización, los trabajadores son muy importantes, el talento humano suministra la creativa, el personal de una organización cumple labores como: diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, entre otras actividades muy importantes de toda organización, sin personal competente, es complicado que una organización logre sus objetivos. (Vallejos, 2015, p. 21).

2.2.1.4 Dimensionamiento. Nuevas Tendencias de la Gestión del Talento Humano

La globalización ha permitido que diversas empresas en el mundo han apostado por impulsar la competitividad a través de nuevas tecnologías en la gestión del talento humano y la organización del trabajo, produciendo cambios a través de un enfoque global posibilitando una visión integral y eficiencia de la organización, los cambios que se detallan a continuación influyen en la eficacia de una empresa lo que la gerencia de gestión de talento humano debe de promover actividades para consolidar el compromiso con la organización. (Ibáñez, 2011).

La influencia. La influencia vendría a ser la aptitud que tiene una persona de variar el modo de pensar de otro, las personas que tienen bajo nivel de influencia se resisten más al cambio y esto sucede tanto en los niveles inferiores como en los niveles altos de una organización, una empresa no solo debe tener personas que cumplan con sus manuales y procedimientos sino también debe tener personas innovadoras que propongan soluciones para la empresa, la manera hacer entender a su personal es ejerciendo un respeto por ellos para que comprendan los mensajes y si el trato es agresivo será todo lo contrario obstaculizando el

progreso de la organización pretextando no haber entendido el mensaje recibido. (Ibáñez, 2011).

La innovación. El trabajador cuestiona, motiva y expresa otras formas de resolver es por ello que hoy por hoy la innovación es fundamental para toda organización porque permite que las sugerencias de los trabajadores se tomen en cuenta para optimar la competitividad de la organización y por ello los empleados se esmerarán aún más en mejorar su desempeño, toda organización está pendiente permanentemente de promover la creatividad, de invertir en nuevos conocimientos porque si no es desplazada inmediatamente del mercado es por ello que la innovación es fundamental para toda organización, para lograr ello se debe de crear canales de dialogo para que las propuestas de los empleados lleguen a la gerencia y puedan ser evaluadas por personal especializado como también se debe emplear el pensamiento global que plantea una visión inter multidisciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que le estudiar a su organización de forma integral para poder determinar con claridad sus problemas organizacionales y sus causas y consecuencias. (Ibáñez, 2011).

Trabajo en equipo. La particularidad de un equipo de trabajo es laborar en paz para lograr los objetivos específicos, sintiéndose en confianza convirtiéndose en la mejor forma de ejecutar una tarea para alcanzar los objetivos previstos por la organización, la acción conjunta de trabajadores para la realización de una tarea es la particularidad de los equipos de trabajo, asimismo, se debe tener en cuenta que os equipos de trabajo deben estar conformados por personas con conocimientos especializados y como resultado del lograr soluciones innovadoras a los problemas se les podrían entregar incentivos, regalos, recompensas entre otros.

Satisfacción en el trabajo. Todo trabajador debe sentirse satisfecho por su trabajo y por lo cual debe satisfacer tanto sus necesidades humanas como sus necesidades emocionales, para esto las empresas tienden a considerar algunas necesidades de los trabajadores para para sí identificarse con su grupo de trabajo que como resultado se sentirán motivados y mejorará su desempeño laboral. Si se tienen un talento humano que no es reconocido por la organización, que tiene una remuneración que no cubren la canasta básica, que se le desconoce sus derechos laborales por consiguiente cómo un trabajador se va a sentir satisfecho con su trabajo, es por ello que toda persona para sentirse satisfecho con su trabajo debe de buscar su autorrealización, sentirse importante y tener la probabilidad de alcanzar sus objetivos. (Ibáñez, 2011).

Deseo de cambiar en la empresa. Para que suceda el deseo de cambiar en una empresa debe de existir un cierto nivel de insatisfacción y de no solucionarse esta situación podría llegar la empresa al fracaso, toda organización o empresa está sujeta al cambio es por ello que una persona que no busque el cambio pasará a la obsolescencia es por ello buscan ese cambio a través de tendencias tecnológicas. (Ibáñez, 2011).

La responsabilidad en el trabajo. La conciencia de responsabilidad laboral se forma a través de la calidad total y competitividad lo que denota estar sensato de la responsabilidad en el trabajo, aceptar responsabilidad emocional y realizar sus labores con entrega y atención para sentirse satisfechos de haber realizados sus labores. (Ibáñez, 2011).

La participación en la toma de decisiones. La actual corriente administrativa asiática sostiene que el trabajador debe de participar en la empresa inclusive hasta la toma de decisiones, teniendo en consideración que toda participación del trabajador en la organización genera responsabilidad, es por ello que las organizaciones inteligentes pretenden la

participación de sus trabajadores en la toma de decisiones especialmente en los mandos medios y de esta manera los retos empresariales demandan una organización más integral. (Ibáñez, 2011).

Estimulo o la creatividad y la participación voluntaria. En la actividad empresarial se estimula la creatividad y la participación voluntaria de los trabajadores en los problemas y mejoras que tienen la organización es por ello que la motivación, la calidad y excelencia del servicio vienen a ser el producto de grupos automotivados que se responsabilizan con el cambio y competitividad empresarial, un sinnúmero de empresas motivan a sus trabajadores con reconocimientos subjetivos y objetivos como premios otras empresas implantan programas de sugerencias. (Ibáñez, 2011).

2.2.2 Base Teórica de la Variable en Estudio2: Proceso Administrativo

Definiciones. Cano (2017) se refiere al proceso administrativo como “Todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos” (p.22).

Medición. Para la medición de la variable Proceso Administrativo se ha formulado dimensiones e indicadores en base a la operacionalización de variables, desarrollándose las dimensiones siguientes: planeamiento con ocho (08) indicadores, organización con cuatro (04) indicadores y dirección con seis (06) indicadores en un cuestionario estilo Likert con 18 preguntas y cinco opciones de respuestas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, con lo cual se obtendrán opiniones de los participantes.

Teóricas

Evolución histórica del proceso administrativo. La evolución histórica del proceso administrativa nace en los fenicios, egipcios, griegos, romanos, hebreos, Aztecas, Mayas,

Caribes, Incas, entre otras civilizaciones como también se desarrolló en las conquistas, colonizaciones y guerras, así como todos los procesos que acompañaron la toma de decisiones, Frederick Taylor formuló su obra “Administración Científica” y relacionó el método científico a las tareas propias de la administración, y da inicio a la “la Era Científica de la Administración” y con ello crea a la ingeniería industrial, las relaciones industriales y funciones administrativas de planeación y control, toda esta actividad se realizó en Estados Unidos. (Cano, 2017).

En Francia Henry Fayol, clasifica las operaciones de una empresa a través de “La división del trabajo”, que se oponía a la propuesta de Taylor, por otro lado en 1923 Elton Mayo experimentó con una industria de textiles sobre el incremento de la productividad, posteriormente, se vinculó entre 1927 y hasta 1932 con la experiencia Hawthorne dirigida por la Universidad de Harvard, como resultado obtuvo la identificación del “hombre dentro de la organización” detectando los aspectos emocionales en el trabajo. La segunda Guerra Mundial (1939-1945) trajo consigo innovaciones como la planeación estratégica, la programación lineal, entre otros avances, posteriormente en la posguerra Douglas McGregor presenta su teoría del comportamiento X y Y; y Abraham Maslow planteó la teoría de la motivación y Frederick Herzberg, sobre los factores higiénicos y motivacionales al trabajo, lo cual muestra como este el proceso administrativo siempre ha estado relacionado con el hombre desde sus inicios que posteriormente se convirtió en disciplina y que estudia el trabajo en todas sus modalidades y por ende faculta a emplear los recursos para el logro de unos objetivos previamente establecidos. (Cano, 2017).

Importancia del Proceso Administrativo. La importancia radica en que toda organización tiene una estructura jerárquica que contienen todos sus componentes importantes como las personas, las tareas y la administración, en tanto que el proceso

administrativo demanda concordar sus elementos de planificación, organización, dirección y control a través de instrumentos de comunicación para dar a conocer sus ideas. (Cano, 2017).

Dimensionamiento

Planeamiento. Louffat (2015) define a la planeación como la que “Guía, orienta ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para alcanzar una realización sostenible y rentable en el tiempo” (p.2).

La planeación está constituida por la misión la cual viene a ser la razón de ser, de una empresa después de la misión y visión se plantea lo objetivos que vendría a ser las metas a alcanzar y para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos es de responsabilidad de idear las estrategias lo que permite a la organización el cumplimiento de sus objetivos, para implementar las estrategias es conveniente proponer políticas para gestionar decisiones administrativas que direccionen las acciones estratégicas decidir, para poner en funcionamiento las estrategias se debe de considerar los cronogramas que son los que permiten poner fechas a las actividades y los presupuestos que son los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas. (Louffat ,2015)

Misión. La misión de una organización se sustenta en valores y principios con la cual le dan identidad propia, asimismo señala cómo una organización alcanza y afianza su existencia.

La misión responde a las siguientes interrogantes ¿Quiénes somos?, se hace alusión al tipo de empresa, ubicación, ámbito de actividad y tamaño de la empresa; ¿Para que existimos?, se refiere al producto y/o servicio que se ofrece; ¿A quiénes servimos, se refiere a los diferentes

grupos de personas que influyen en una empresa como los accionistas, los ejecutivos, los trabajadores, los clientes entre otros; ¿Qué nos hace diferentes?, se refiere a las ventajas que una empresa puede proporcionar a sus clientes referente a la competencia del mercado. (Louffat ,2015).

Visión. La visión viene a ser la misión proyectada al futuro a mediano y largo plazo y responde a las siguientes interrogantes ¿Quiénes seremos?, concierne al desarrollo organizacional y al desarrollo de las fases del negocio entrada, crecimiento y madurez; ¿Para qué existimos?, está referido al incremento de las necesidades de los clientes vigentes y futuro; ¿A quiénes serviremos?, se refiere a los diferentes grupos de personas que influyen en una empresa en el futuro considerando la facultad de cambios importantes; ¿En qué nos diferenciamos?, involucra las nuevas propuestas para satisfacer a los clientes para captación de futuros consumidores. (Louffat ,2015).

Objetivos. Es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión dentro de un plazo establecido para ello se debe determinar indicadores que puedan estimar su observancia. (Louffat ,2015).

Estrategias. Es un componente importante en el proceso de planeamiento y en general todas las organizaciones diseñan y aplica estrategias que en otras palabras es lo que representa a una empresa para progresar los aspectos críticos de ventaja competitiva que faculte a una empresa conseguir la fidelidad de sus clientes, asimismo la estrategia es la posición empresarial para ejecutar la misión y los objetivos previstos, involucra la toma de decisiones y elegir mejor opción estratégica. (Louffat ,2015).

Políticas. Son normas que direccionan la toma de decisiones administrativas sin establecer precisamente la decisión, las políticas deben ser claras a fin de evitar las malas interpretaciones, son normas que asistan al logro de la misión, objetivos y las estrategias. (Louffat ,2015).

Cronograma. Es uno de los factores importantes de la planeación y permiten poner fechas a las actividades que harán cumplir la misión, visión y estrategias. (Louffat ,2015).

Presupuesto. Es el elemento de la planeación que permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas. (Louffat ,2015).

Organización. Su función es ordenar internamente una organización acorde con la planeación estratégica, para ejecutar una conveniente organización involucra requiere precisar lo siguiente:

Modelo organizacional. Es el interno más conveniente y conciliable con las estrategias seleccionadas por la organización, entre los modelos organizacionales tenemos los siguientes: el funcional, el de producto de los clientes entre otros. (Louffat ,2015).

Organigrama. En ella se considera la estructura organizacional, para su formulación puede basarse en la información que ofrecen y las unidades que las conforman, para con ello ubicar las unidades orgánicas y sus nomenclaturas. (Louffat ,2015).

Manuales organizacionales. Los manuales se emplean para una adecuada comprensión del diseño organizacional diseñado en los organigramas y contiene procesos, funciones procedimientos entre otros. (Louffat ,2015).

Condicionantes y componentes organizacionales. Son los elementos que repercutieron en la elaboración del diseño organizacional entre los condicionantes tenemos la estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional y de los componentes se estudian los elementos de departamentalización, formalización, unidades de línea y de apoyo entre otros. (Louffat ,2015).

Dirección. Bernal (2007) define a la dirección como:

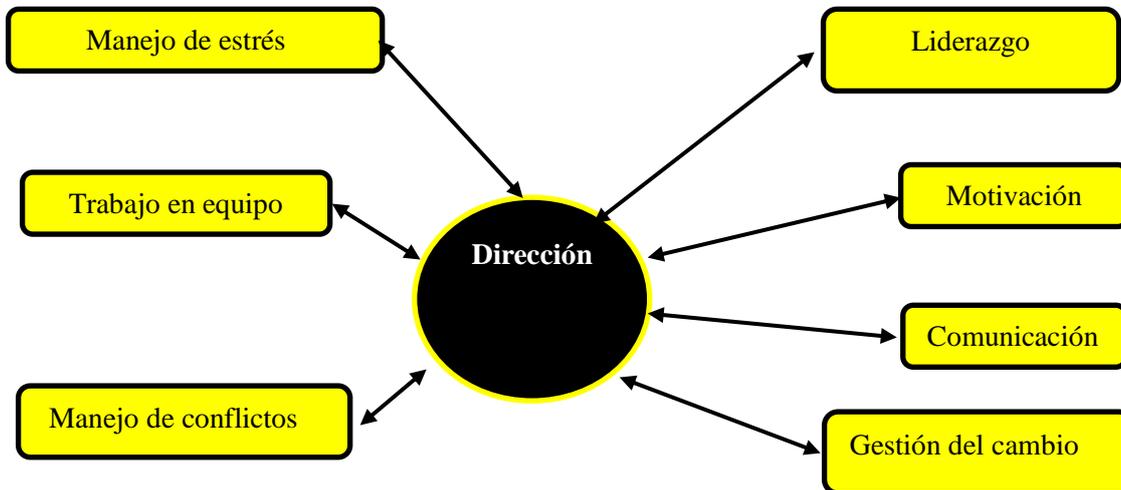
El proceso cuyo desarrollo resulta más complejo para las directivas de las compañías. La razón es que involucra directamente la relación con las personas de la empresa, y para una efectiva orientación del talento humano hacia el logro de los fines organizacionales se requiere contar con una excelente formación en todo aquello que concierne al comportamiento humano. (p.118).

Componentes de la dirección:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Gestión del cambio
- Manejo de conflictos
- Toma de decisiones
- Manejo del estrés (Bernal, 2007, p.118).

Figura 3

Síntesis de las actividades básicas de la función directiva



Nota. La figura las síntesis de las actividades básicas de la función directiva

Fuente: Bernal (2007).

Liderazgo. El liderazgo direcciona a alcanzar los objetivos previstos en toda organización y es la característica fundamental de los directivos del ámbito empresarial. (Bernal, 2007).

Figura 4

Aspectos básicos de la función de liderazgo en las organizaciones



Nota. La figura muestra los aspectos básicos de la función de liderazgo en las organizaciones. Fuente: Bernal (2007).

Motivación. La motivación se refiere a todo lo que repercute para alcanzar un resultado según Robbins y Coulter la motivación es cuando un individuo ejecuta un esfuerzo para alcanzar los objetivos organizacionales previstos, según la administración modera un conveniente estilo de dirección fomenta que los individuos se automotiven y autocontrolen. (Bernal, 2007).

Comunicación. Existen estudios que consideran que más del 60% de los problemas que generan ineficiencia en una organización se debe a una inadecuada comunicación y en todos los niveles organizacionales la comunicación el 75%, las relaciones interpersonales

conjuntamente con la comunicación son fundamentales para una conveniente dirección. (Bernal, 2007).

Gestión del cambio. La gestión del cambio es muy importante para la sobrevivencia de las organizaciones y es un tema de mucho interés en los directivos del futuro, es función de los directivos coadyuvar a sus miembros para responder de manera efectiva y eficiente a los cambios y llevar a la organización de manera resuelta a realizar aquellos cambios que la direccionen a ser una organización innovadora y competitiva. Para tal fin se requiere de directivos visionarios con una gerencia participativa y dinámica. (Bernal, 2007).

Manejo de conflictos. Existe diversas investigaciones sobre manejos de conflictos, pero actualmente han aumentado los conflictos en el ámbito organizacional es por ello que las que la dirección y las personas que laboran en los diferentes niveles organizacionales deben aprender a lidiar con los conflictos, estos conflictos se desarrollan cuando en una interrelación las acciones de una persona se oponen a los intereses de la otra y no se ponen de acuerdo por ambas partes. Existen cinco tipos de conflictos en las organizaciones: Conflicto intrapersonal, conflicto interpersonal, conflicto intragrupal, conflicto intergrupalo y conflicto interorganizacional. (Bernal, 2007).

Trabajo en equipo. El trabajo en equipo es muy importante para toda organización y una de las funciones de la dirección impulsar a las personas de la organización a trabajar en equipo. Los tipos de equipo son: Equipos formales, equipos autodirigidos, equipos informales y equipos virtuales/globales. (Bernal, 2007).

Manejo del estrés. Hoy en día la función directiva considera el manejo de estrés debido a la presión que sienten las personas para lograr que sus empresas sean competitivas. (Bernal, 2007).

Control. Chiavenato (2009) define al control como:

La esencia del control reside en la verificación de si la actividad contralada está alcanzando o no los resultados deseados. Cuando se habla de resultados deseados, se parte del principio de que estos resultados estaban previstos y requieren ser controlados. Entonces el control presupone la existencia de objetivos y de planes, ya que no se puede controlar sin que haya planes que definan lo que debe hacerse. (p.346).

Niveles de control. El control se encuentra en toda actividad empresarial, los gerentes observan permanentemente el desempeño de su personal, métodos, procesos entre otros en los tres niveles de organización de la empresa tal y como se muestra en la figura 5.

Tabla 1

El control en los tres niveles de la empresa

Nivel De la empresa	Tipo De control	Contenido	Tiempo	Amplitud
Institucional	Estratégico	Genérico y sintético	Orientado a largo plazo	Macroorientado Considera la empresa en su totalidad, como un sistema.
Intermedio	Táctico	Menos genérico y más detallado	Orientado a mediano plazo	Considera cada unidad de la empresa (departamento) o cada conjunto de recursos por separado
Operacional	Operacional	Detallado y analítico	Orientado a corto	Microorientado. Considera cada tare u operación

Nota. La figura muestra el control en los tres niveles de la empresa. Fuente: Chiavenato (2009).

2.2.3 Base Teórica de la Tesis

Las teorías que se emplearan para desarrollar la variable Gestión del Talento Humano fueron extraídas por la teoría científica de Vallejos (2015) en su libro Gestión del Talento Humano, la teoría de Chiavenato (2009) en su Gestión del Talento Humano, la teoría científica de Ibáñez (2011) en su libro Gestión del Talento Humano en la empresa.

Las teorías que se emplearan para sustentar la variable Proceso Administrativo fueron la teoría propuesta por Cano (2017) en su libro, La Administración y el Proceso Administrativo, la teoría propuesta por Louffat (2015) en su libro Administración: Fundamentos del proceso administrativo, la teoría propuesta por Bernal (2007) en su libro Introducción a la Administración de las Organizaciones.

2.3 Marco Conceptual

Capacitación

Chávez (2015) define a la capacitación como el “Conjunto de actividades enfocadas a generar o incrementar conocimientos y mejorar las aptitudes de los trabajadores. Está orientada a preparar al personal sobre temas de contenido técnico, científico o administrativo” (p.23).

Capital humano

Gobierno Regional de Lima (2016) lo define como “Es el potencial económico contenido en una persona, el cual se obtiene inicialmente como herencia al nacer, y que se adquiere posteriormente mediante la educación y la capacitación. (p.51).

Competitividad

Gobierno Regional de Lima (2016) lo define como “El conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de una nación” (p.52).

Creatividad

Foro Consultivo Científico y Tecnológico (2012) define a la creatividad como:

La capacidad de generar nuevas ideas más prácticas para la solución de problemas. La solución creativa de los problemas no radica básicamente en el desarrollo de nuevos productos sino, con frecuencia, es una nueva combinación de elementos de pensamiento ya conocidos, aún no ligados entre sí. Por tanto, la creatividad es el resumen y reestructuración del conocimiento en relaciones y conexiones nuevas. (p.9).

Eficiencia, según la Asociación de Administradores Americanos es producir bienes o servicios de la forma siguiente:

- a. De la mejor calidad
- b. En el menor tiempo
- c. Con el menor número de insumos
- d. Al menor costo
- e. Con la mayor rentabilidad
- f. Obteniendo la más alta producción; y.
- g. Con el menor número de problemas

Eficacia, según la Asociación de Administradores Americanos es el cumplimiento cabal y preciso de:

- a. Objetivos
- b. Metas
- c. Planes
- d. Estrategias

- e. Reglamentos
- f. Directivas
- g. Órdenes
- h. Presupuestos
- i. Normas; y
- j. Leyes

Estimulo

Pérez (2013) lo define como “La incitación o atractivo, ya sea de tipo económico como no económico, para la actuación que rebase algún nivel o punto previamente señalado, generalmente llamado norma” (p.139)

Estrategias

Pérez (2013) lo define como:

La estrategia de una organización no siempre es el producto de la planeación racional, sino frecuentemente una respuesta emergente a circunstancias no previstas; por lo tanto, la estrategia es un modelo en una corriente de decisiones o acciones que es el producto de cualquier estrategia planeada y de cualquier estrategia emergente. (p.149).

Gestión del talento humano

Ibáñez (2011) lo define como “El proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias. La salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización, en beneficio de la propia organización y del país en general” (p.17).

Innovación

Andía (2015) lo define como “Todo cambio producido en una tecnología dada se denomina innovación. Se produce a través de la incorporación de conocimientos en un determinado proceso, ya sea para modificarlo, o bien para crear uno nuevo” (p.192).

Organización

Pérez (2013) define a la organización como “El proceso de integrar, en una estructura coordinada, las actividades necesarias para alcanzar, los objetivos de una empresa, dotar esta estructura con personal calificado y competente, y proveerlos de los elementos físicos necesarios para el desempeño de sus funciones” (p.217).

Políticas

Pérez (2013) lo define como “Guías a seguir para desarrollar las funciones a las cuales se aplica, como una ayuda para tomar decisiones, permite una solución más consistente a los problemas que se presentan, y que están cubiertos por las políticas” (p. 231).

Proceso administrativo

El proceso administrativo viene a ser el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo comprende los procesos de: Planeación, organización, dirección y control. (Bernal y Sierra, 2013, p. 16).

Productividad

Foro Consultivo Científico y Tecnológico. (2012) es “La relación entre la producción (o ventas) de una organización, y la cantidad de insumos utilizados” (p.10).

CAPITULO III

Hipótesis y Variables

3.1 Variables de Estudio

3.1.1 Definición Conceptual (citar)

Gestión del Talento Humano. Vallejos (2015) define a la gestión del talento humano como: La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente.(p.16).

Proceso Administrativo. Cano (2017) son “Todos los momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos” (p.22).

3.1.2 Definición Operacional (Matriz de Operacionalización)

Gestión del Talento Humano. Para la base teórica de la variable de estudio 1 Gestión del Talento Humano se va a operacionalizar en dimensiones e indicadores a través de una ficha de encuesta tipo escala Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: Innovación (6 ítems), satisfacción en el trabajo (6 ítems) y creatividad y la participación voluntaria (6 ítems).

Proceso administrativo. Para la base teórica de la variable de estudio 2 Proceso Administrativo se va a operacionalizar en dimensiones e indicadores a través con una ficha de encuesta tipo escala Likert de 5 respuestas en tres dimensiones: planeamiento (8 ítems), organización (4 ítems) y control (6 ítems).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: COMPONENTES DE LA VARIABLE PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
La innovación	La competitividad		1	Tipo de variable: numérica discreta Valores: 1: nunca 2: muy pocas veces 3: algunas veces. 4: casi siempre. 5: siempre.	Nivel: ordinal Rango: 5-1 = 4
	Promoción de la creatividad		2		
	Nuevos conocimientos		3		
	Canales de dialogo		4		
	Pensamiento global		5		
	Problemas organizacionales		6		
Satisfacción en el trabajo	Necesidades humanas		7		
	Necesidades emocionales		8		
	Desempeño laboral		9		
	Remuneración		10		
	Derecho laboral		11		
	Autorrealización		12		
Creatividad y la participación voluntaria.	Creatividad		13		
	Participación voluntaria		14		
	Competitividad empresarial		15		
	Reconocimientos subjetivos		16		
	Reconocimientos Objetivos		17		
	Programas de sugerencias		18		
DEFINICION OPERACIONAL			ITEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGO
DIMENSIONES	INDICADORES				
Planeamiento	Opciones administrativas		19	Tipo de variable: numérica discreta Valores: 1: nunca 2: muy pocas veces 3: algunas veces.	Nivel: ordinal Rango: 5-1 = 4
	Misión		20		
	Visión		21		
	Objetivos		22		
	Estrategias		23		
	Políticas		24		

	Cronograma	25	4: casi siempre. 5: siempre.	
	Presupuestos	26		
Organización	Modelo organizacional	27		
	Organigrama	28		
	Manuales organizacionales	29		
	Condicionantes organizacionales	30		
Dirección o Ejecución	Liderazgo	31		
	Comunicación	32		
	Gestión del cambio	33		
	Manejo de conflictos	34		
	Trabajo en equipo	35		
	Manejo de estrés	36		

3.2 Hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

3.2.2 Hipótesis Especificas

La innovación en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

CAPÍTULO IV

Metodología de la Investigación

4.1 Enfoque de Investigación

La presente investigación científica se desarrolló bajo el enfoque cuantitativa debido a que se va a utilizar valores numéricos para estudiar las variables en estudio (fenómeno).

La información que se obtuvo para esta cuantificación, se realizó en base a las opiniones de la población en estudio, de acuerdo al instrumento de la encuesta a utilizada. Sus opiniones expresadas en el cuestionario utilizado como instrumento, no realizó diferencias de sexo, años, ni ninguna otra diferencia existente entre ellos, el cuestionario fue general.

Silvestre y Huamán (2019) “Se caracteriza por ser un proceso riguroso y lineal, por el énfasis que hace que hace para medir o contar de manera objetiva, las variables en el fenómeno que se estudia” (p.116).

4.2 Tipo de Investigación (según su finalidad)

Según su finalidad la investigación fue de tipo básica orientada a profundizar los conocimientos existentes para difundir sus resultados.

Villegas, et al. (2019) “La investigación básica es un tipo de investigación inminentemente teórica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos teóricos a efectos de corregir, ampliar o sustentar mejor la teoría existente” (p.85).

4.3 Método de Investigación

El método investigación que se empleó fue el método Hipotético Deductivo y el método inductivo.

El método hipotético deductivo según Bisquerra (como se citó en Valderrama, 2019, p.256) sostiene que a partir de la observación de casos particulares se puede plantear un problema, el

cual puede remitir a una teoría a través de un proceso de inducción. Partiendo del marco teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo que; que luego, esta se intenta validar empíricamente. El ciclo completo se le conoce como proceso hipotético deductivo.

Y el método inductivo según Bernal (2010) “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general” (p.59). En conclusión, el método deductivo dentro de la investigación científica es la forma de razonamiento que va de lo general a lo particular y así se llega a conclusiones particulares; mientras que el método inductivo va de lo particular a lo general.

4.4 Alcance

El alcance de la investigación fue correlacional porque se determinó la relación entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo, a través de un proceso de relación y análisis.

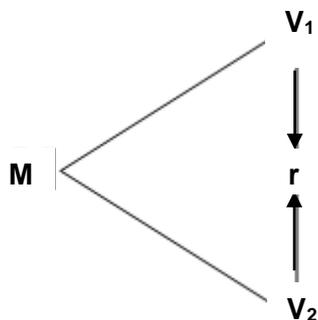
Según Hernández y Mendoza (2018) el alcance correlacional “Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.109).

4.5 Diseño de Investigación

Para estudio se empleará el diseño no experimental de corte transversal correlacional.

Según Hernández y Mendoza (2018) indicaron que estos diseños son “Útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causan efecto” (p.178).

Se rige por el presente esquema:



Donde:

M : Muestra

V₁ : Gestión del Talento Humano

V₂ : Proceso Administrativo

r : Relación entre la V₁ y V₂

4.6 Población, Muestra, Unidad de Estudio

4.6.1 Población de Estudio

La población en estudio estuvo conformada por 110 personas de los cuales 30 personas fueron funcionarios y 80 personas personal administrativo, todos ellos de la Municipalidad distrital de Santiago de Surco.

Tabla 2

Población de la Municipalidad distrital del Distrito de Surco

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO			
	FUNCIONARIOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO	TOTAL
01	30	80	110

Nota. Datos tomados de la Subgerencia de personal (2020)

4.6.2 Muestra de estudio

El muestreo que se empleó fue censal el cual comprendió toda la población en estudio en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes. (Hayes, 1999).

4.6.3 Unidades de Estudio

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por funcionarios y personal administrativo de la municipalidad distrital de Santiago de Surco.

4.7 Fuentes de Información

Para el presente estudio se empleó fuentes primarias como: Libros, artículos de revista en PDF, tesis y producción documental electrónica, las cuales tienen información original no abreviada ni traducida.

4.8 Técnicas e Instrumento de recolección de datos

4.8.1 Técnicas de Recolección de Datos

Observación. Se realizó la técnica de la observación científica.

“Mercado (2011) sostiene que la observación consiste en examinar detenidamente los diferentes aspectos de un objeto de un proceso, con el fin de percibir, registrar y sistematizar sus características. Se emplea durante todo el procedimiento de investigación sobre todo al inicio del mismo y en la verificación de las hipótesis” (Valderrama, 2014, p. 76).

Encuesta. Se aplicó al personal a los funcionarios y personal administrativo de la municipalidad distrital de Santiago de Surco.

“Treball (2008) señala que la encuesta es una de las técnicas de investigación social más difundida, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos (hechos, hábitos de

conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes)” (Valderrama y León, 2009, p.88).

4.8.2 Instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se formuló un cuestionario estilo Likert, con 5 respuestas:

Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo, el cuestionario fue constituido con 36 Ítems, dirigida al personal de funcionarios y personal administrativo de la municipalidad distrital de Surco.

4.9 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos consistió en:

Toma de decisiones respecto a los análisis a realizar (pruebas estadísticas)

Elaboración del programa de análisis

Ejecución del programa en computadora

Obtención de los análisis

Se aplicó el diseño no experimental de corte transversal correccional, en la medida que se llevó a cabo la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, para determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo en la municipalidad de Santiago de Surco.

Se empleó el programa estadístico llamado SPSS Versión 25, creando una base de datos con los 110 individuos de acuerdo a la muestra calculada, se aplicaron los procesos estadísticos de cálculo de los estadísticos: media, mediana, moda y varianza, análisis de fiabilidad de Alfa de Crombach, correlación de Pearson.

Para probar la hipótesis de la presente investigación en el ámbito de la estadística inferencial se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (r), para proceder al análisis de correlación de las variables, previo a la estimación de las estadísticas descriptivas correspondientes considerados en los dos niveles de tratamiento de cada uno. Finalmente, la aproximación visual para explorar el grado de correlación entre las variables de las hipótesis es a través de un gráfico de dispersión o nube de puntos.

CAPÍTULO V

Resultados Estadísticos

5.1 Análisis Descriptivo

Variable: La Gestión del Talento Humano

		Estadísticos					
		1.1.- La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad.	1.2.-Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial.	1.3.- La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo.	1.4.- Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad.	1.5.- El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar las causas y consecuencias de los problemas organizacionales.	1.6.- Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción los requerimientos del ciudadano.
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	50	50	50	50	50	50
Media		3,30	3,30	2,83	3,63	3,70	3,67
Mediana		3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		1,088	1,149	1,234	,809	,877	,884
Varianza		1,183	1,321	1,523	,654	,769	,782
Asimetría		-,651	-,932	,339	-,884	-,335	-1,188
Error estándar de asimetría		,427	,427	,427	,427	,427	,427
Curtosis		,224	,019	-,684	2,672	-,369	2,002
Error estándar de curtosis		,833	,833	,833	,833	,833	,833
Percentiles	25	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
	50	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

SPSS25

Estadísticos

		1.7.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores.	1.8.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello se frustre y merme su productividad de sus labores.	1.9.- Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuencia de la motivación realizada por sus directivos.	1.10.- Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre su canasta básica.	1.11.- La municipalidad de Surco hace cumplir a cabalidad los derechos laborales de sus trabajadores y vela por sus intereses y su bien social.	1.12.- Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	50	50	50	50	50	50
Media		4,27	2,90	4,53	3,87	3,33	3,83
Mediana		4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00
Desviación estándar		,828	1,213	,571	,776	1,422	,531
Varianza		,685	1,472	,326	,602	2,023	,282
Asimetría		-1,333	-,417	-,732	-,233	-,100	-,192
Error estándar de asimetría		,427	,427	,427	,427	,427	,427
Curtosis		2,013	-1,060	-,429	-,232	-1,379	,459
Error estándar de curtosis		,833	,833	,833	,833	,833	,833
Percentiles	25	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,75
	50	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	4,00
	75	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00

SPSS25

Estadísticos							
		1.13.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales.	1.14.- Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal.	1.15.- Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia en el servicio.	1.16.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos.	1.17.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensando los con premios a su mayor productividad.	1.18.- La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros.
N	Válido	30	30	30	30	30	30
	Perdidos	50	50	50	50	50	50
Media		3,00	3,57	4,60	2,70	3,33	3,63
Mediana		3,00	4,00	5,00	3,00	3,50	3,00
Desviación estándar		1,232	1,165	,498	1,022	1,398	1,033
Varianza		1,517	1,357	,248	1,045	1,954	1,068
Asimetría		-,119	-,313	-,430	-,170	-,078	,219
Error estándar de asimetría		,427	,427	,427	,427	,427	,427
Curtosis		-,979	-,842	-1,950	-1,064	-1,542	-1,288
Error estándar de curtosis		,833	,833	,833	,833	,833	,833
Percentiles	25	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00
	50	3,00	4,00	5,00	3,00	3,50	3,00
	75	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00

SPSS25

Tablas y Gráficos

Tabla 3

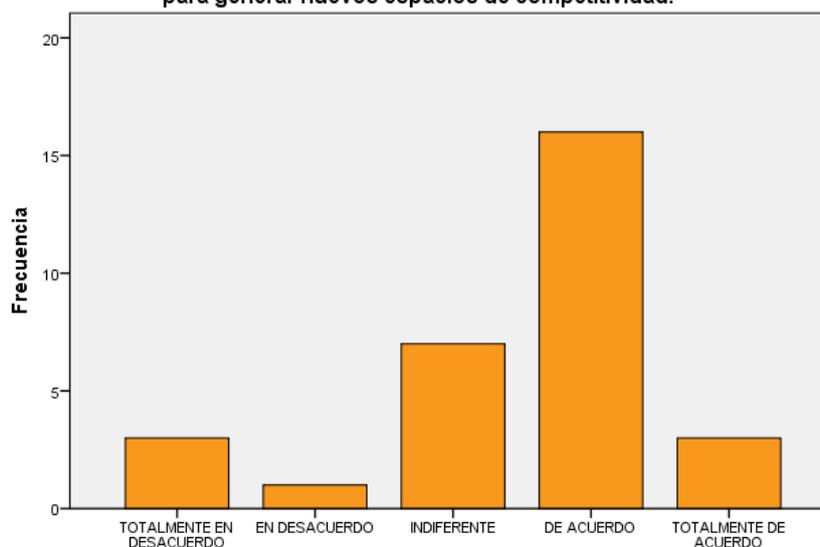
1.1.- La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	10,0
	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	13,3
	INDIFERENTE	7	23,3	23,3	36,7
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 5

1.1.- La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad.



1.1.- La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad, del estudio estadístico se puede determinar que el 53,5% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 4

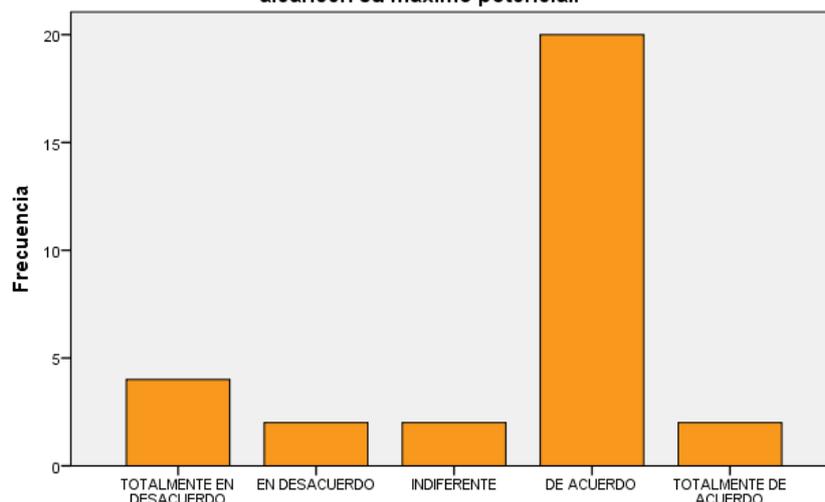
1.2.-Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	13,3	13,3	13,3
	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	20,0
	INDIFERENTE	2	6,7	6,7	26,7
	DE ACUERDO	20	66,7	66,7	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 6

1.2.-Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial.



1.2.-Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial, del estudio estadístico se puede determinar que el 66,7% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 6,7% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO, INDIFERENTE y TOTALMENTE DE ACUERDO.

Tabla 5

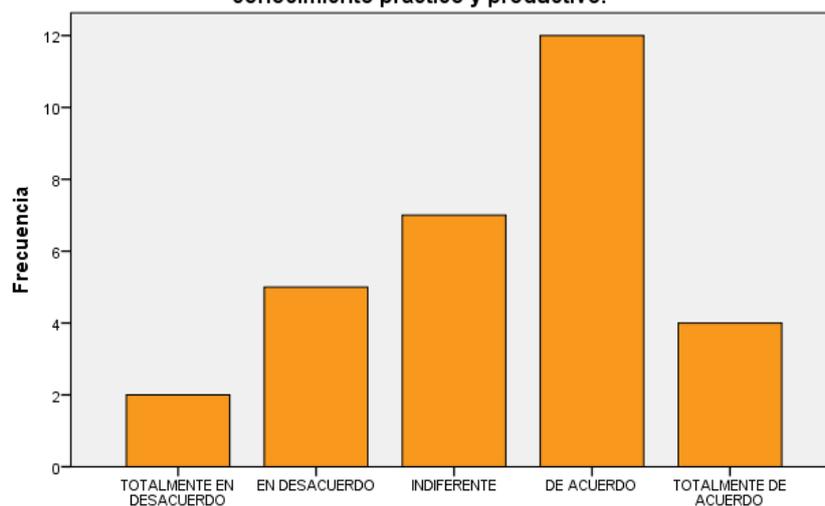
1.3.- La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	EN DESACUERDO	5	16,7	16,7	23,3
	INDIFERENTE	7	23,3	23,3	46,7
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	86,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 7

1.3.- La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo.



1.3.- La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo, del estudio estadístico se puede determinar que el 40% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 6,7% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 6

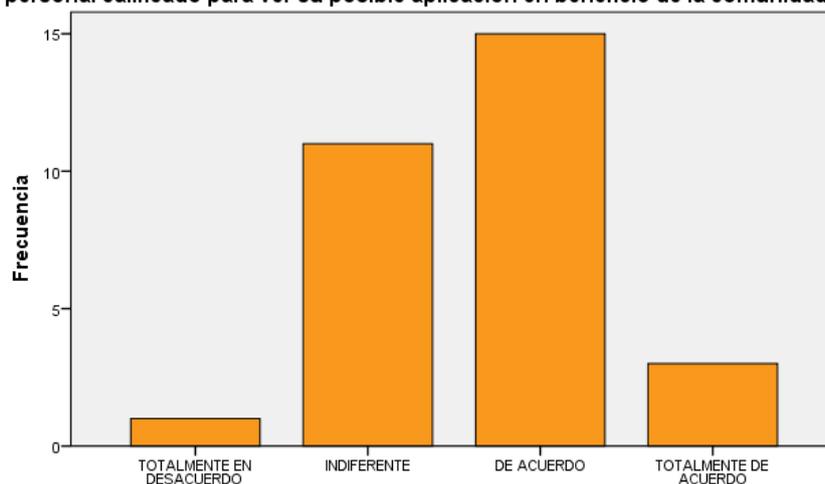
1.4.- Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	INDIFERENTE	11	36,7	36,7	40,0
	DE ACUERDO	15	50,0	50,0	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 8

1.4.- Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad.



1.4.- Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad, del estudio estadístico se puede determinar que el 50% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 7

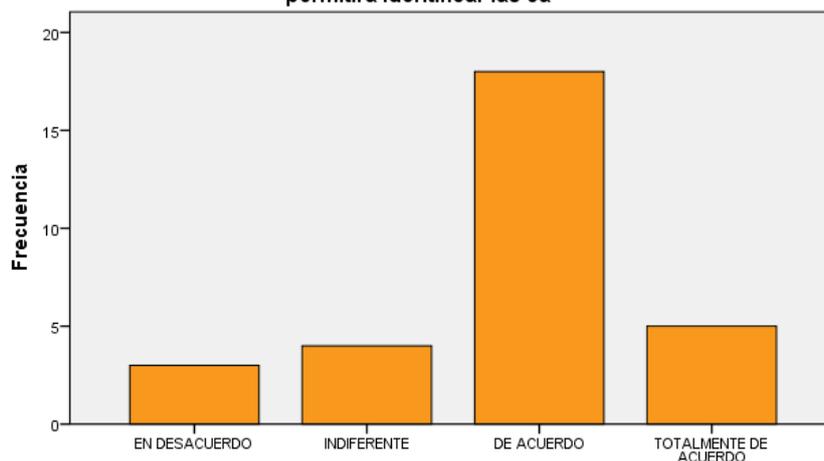
1.5.- El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar ...

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	10,0
	INDIFERENTE	4	13,3	13,3	23,3
	DE ACUERDO	18	60,0	60,0	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 9

1.5.- El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar las ca



1.5.- El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar las ca

SPSS25

Interpretación.- Del ítem propuesto: El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar las causas y consecuencias de los problemas organizacionales, del estudio estadístico se puede determinar que el 60% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 10% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 8

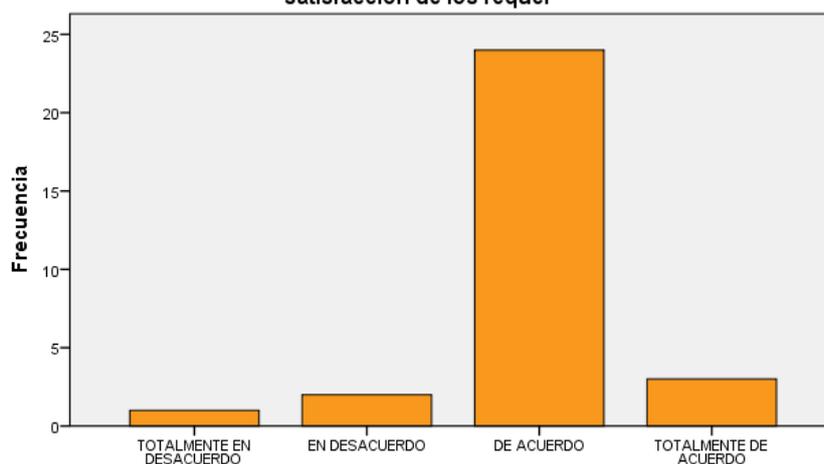
1.6.- Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	10,0
	DE ACUERDO	24	80,0	80,0	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 10

1.6.- Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción de los requer



1.6.- Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción de los requer

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción de los requerimientos del ciudadano, del estudio estadístico se puede determinar que el 80% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 9

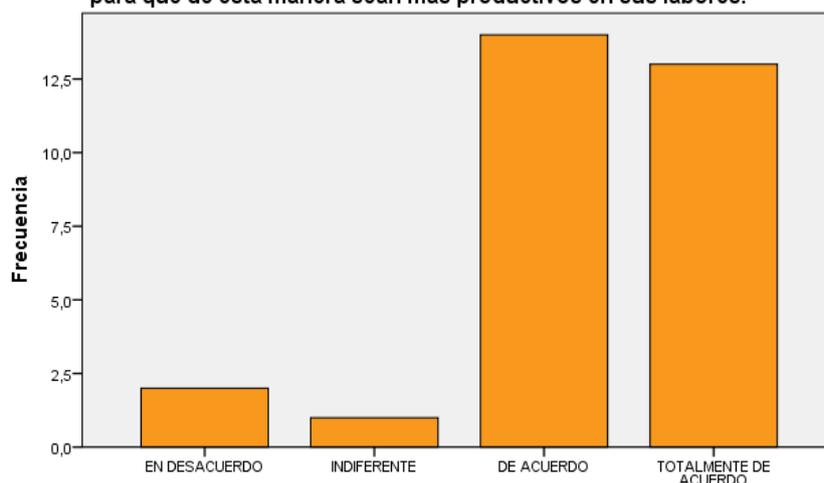
1.7.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	10,0
	DE ACUERDO	14	46,7	46,7	56,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 11

1.7.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores.



1.7.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores, del estudio estadístico se puede determinar que el 46,7% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa INDIFERENTE

Tabla 10

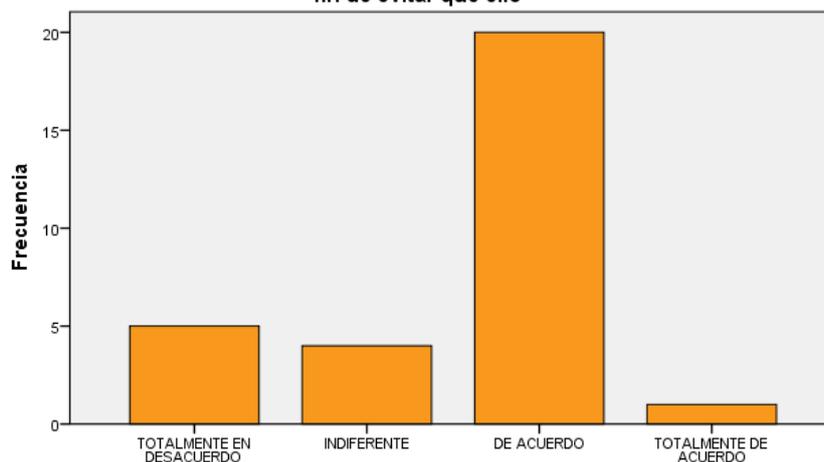
1.8.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	16,7	16,7	16,7
	INDIFERENTE	4	13,3	13,3	30,0
	DE ACUERDO	20	66,7	66,7	96,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 12

1.8.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello



1.8.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello

SPSS25

Interpretación.- Del ítem propuesto: Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello se frustre y merme su productividad de sus labores, del estudio estadístico se puede determinar que el 66,7% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO

Tabla 11

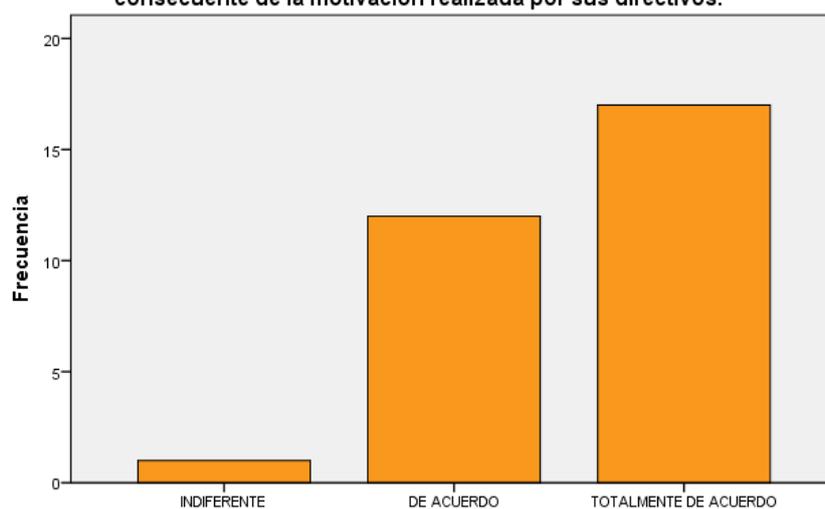
1.9.- Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuente de la motivación realizada por sus directivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	3,3
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	43,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 13

1.9.- Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuente de la motivación realizada por sus directivos.



1.9.- Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuente de la motivación realizada por sus directivos.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuente de la motivación realizada por sus directivos, del estudio estadístico se puede determinar que el 56,7% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa INDIFERENTE

Tabla 12

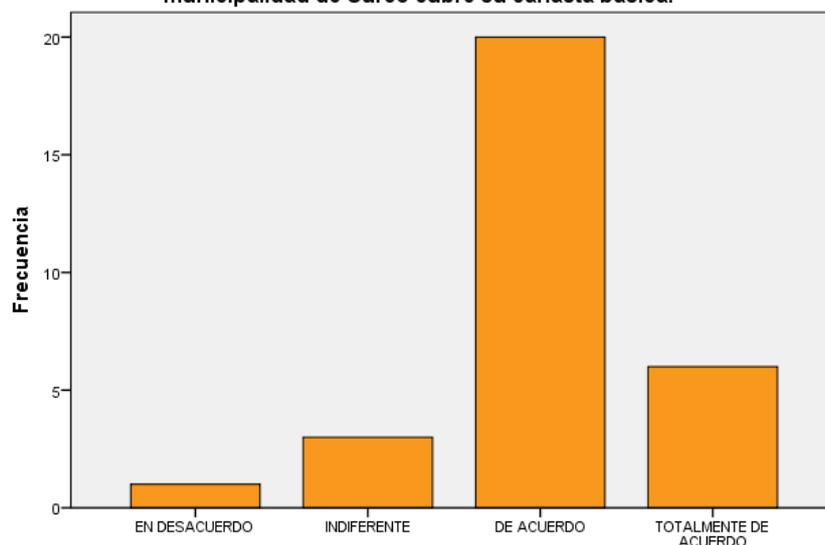
1.10.- Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre su canasta básica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	INDIFERENTE	3	10,0	10,0	13,3
	DE ACUERDO	20	66,7	66,7	80,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 14

1.10.- Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre su canasta básica.



1.10.- Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre su canasta básica.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre su canasta básica, del estudio estadístico se puede determinar que, el 66,7% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

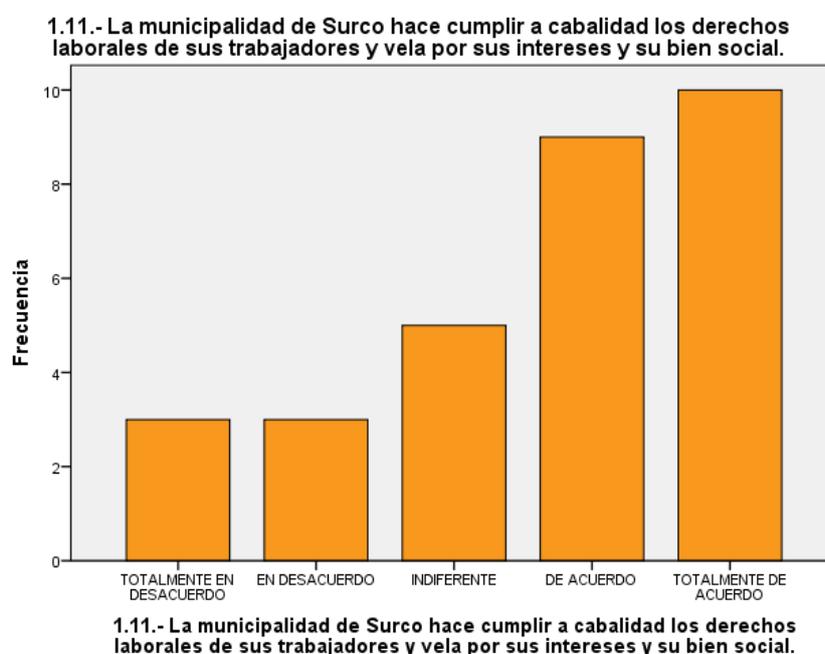
Tabla 13

1.11.- La municipalidad de Surco hace cumplir a cabalidad los derechos laborales de sus trabajadores y vela por sus intereses y su bien social.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	10,0
	EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	20,0
	INDIFERENTE	5	16,7	16,7	36,7
	DE ACUERDO	9	30,0	30,0	66,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 15



SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La municipalidad de Surco hace cumplir a cabalidad los derechos laborales de sus trabajadores y vela por sus intereses y su bien social, del estudio estadístico se puede determinar que, el 33,3% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 10% corresponde a las alternativas EN DESACUERDO Y TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 14

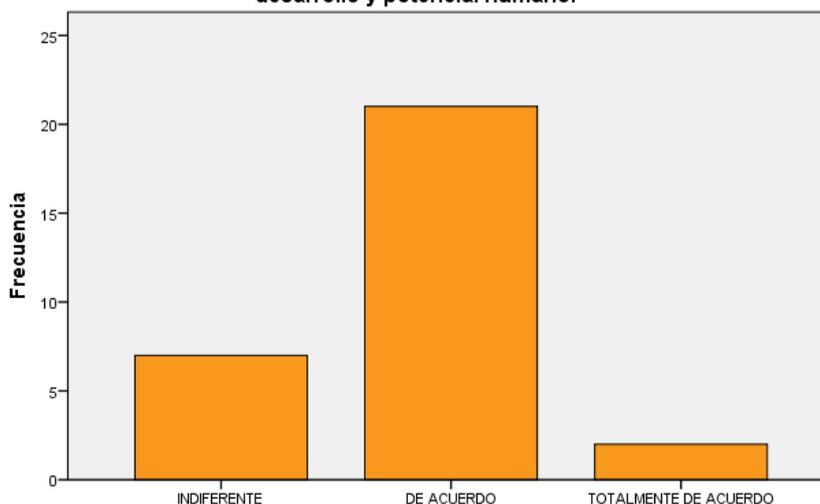
1.12.- Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	7	23,3	23,3	23,3
	DE ACUERDO	21	70,0	70,0	93,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 16

1.12.- Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.



1.12.- Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano, del estudio estadístico se puede determinar que, el 70% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 6,7% corresponde a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO.

Tabla 15

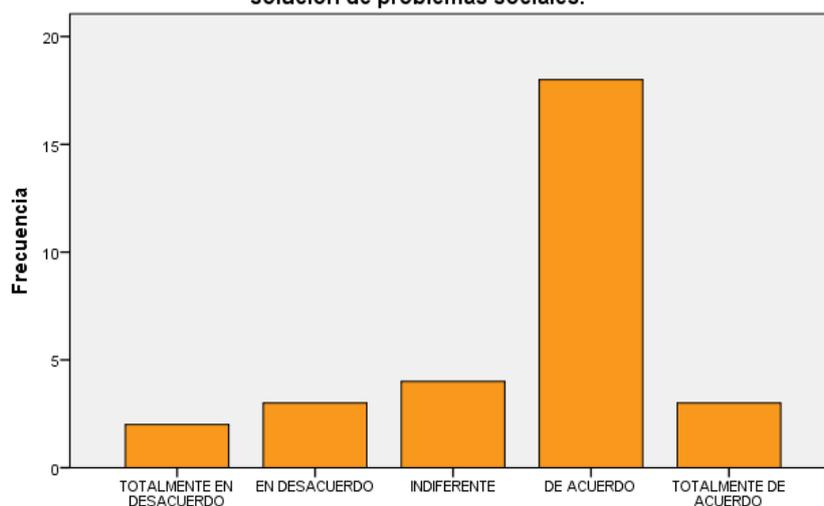
1.13.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	EN DESACUERDO	3	10,0	10,0	16,7
	INDIFERENTE	4	13,3	13,3	30,0
	DE ACUERDO	18	60,0	60,0	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 17

1.13.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales.



1.13.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales, del estudio estadístico se puede determinar que, el 60% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 6,7% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 16

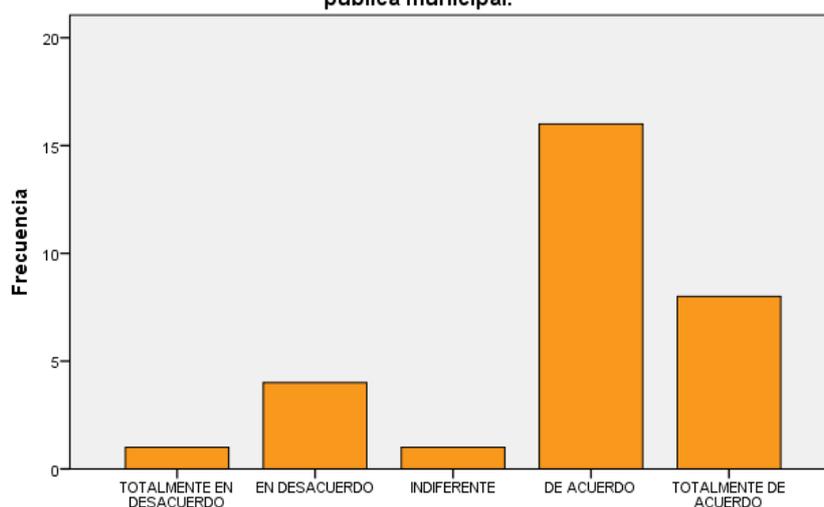
1.14.- Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	EN DESACUERDO	4	13,3	13,3	16,7
	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	20,0
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	73,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 18

1.14.- Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal.



1.14.- Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal, del estudio estadístico se puede determinar que, el 53,3% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa INDIFERENTE y TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 17

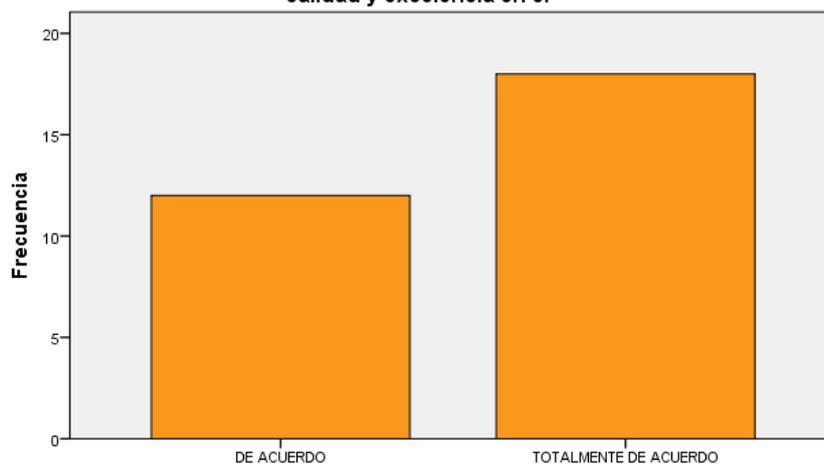
1.15.- Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	40,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 19

1.15.- Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia en el



1.15.- Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia en el

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia en el servicio, del estudio estadístico se puede determinar que, el 60% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 40% corresponde a la alternativa DE ACUERDO.

Tabla 18

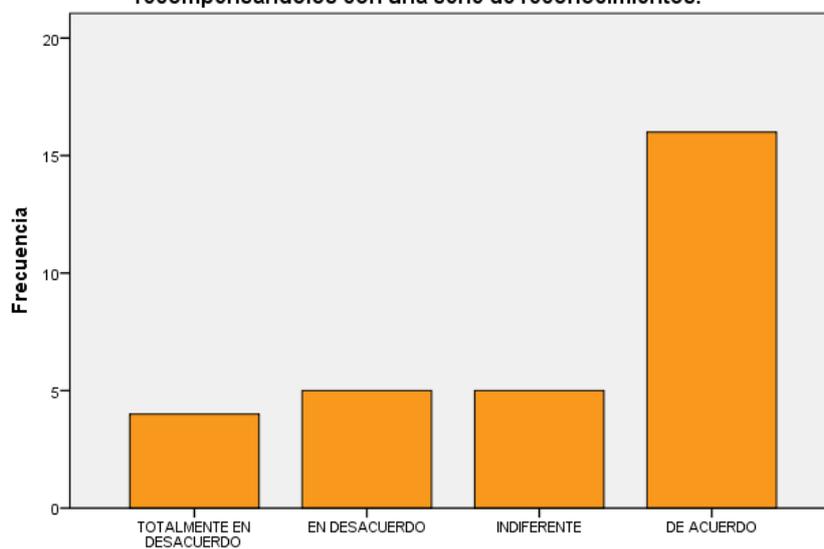
1.16.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	13,3	13,3	13,3
	EN DESACUERDO	5	16,7	16,7	30,0
	INDIFERENTE	5	16,7	16,7	46,7
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 20

1.16.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos.



1.16.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos, del estudio estadístico se puede determinar que, el 53,3% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 13,3% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 19

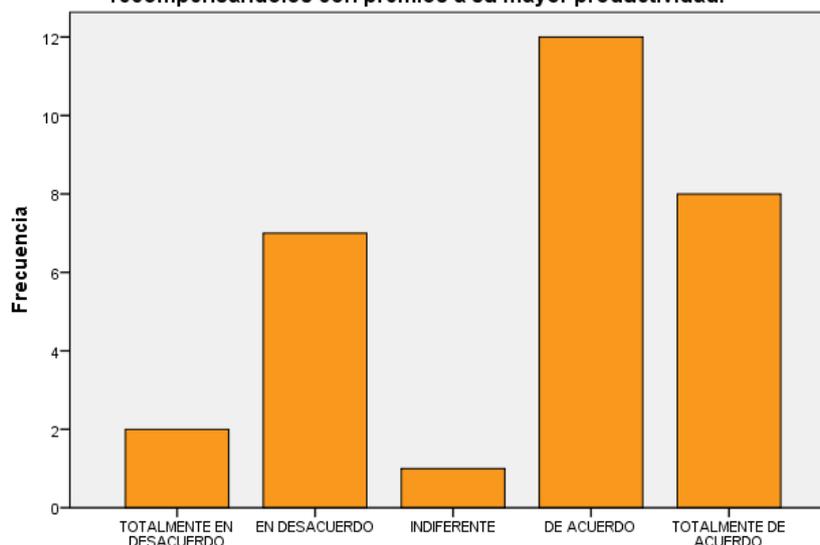
1.17.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con premios a su mayor productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	EN DESACUERDO	7	23,3	23,3	30,0
	INDIFERENTE	1	3,3	3,3	33,3
	DE ACUERDO	12	40,0	40,0	73,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 21

1.17.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con premios a su mayor productividad.



1.17.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con premios a su mayor productividad.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con premios a su mayor productividad, del estudio estadístico se puede determinar que, el 40% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,3% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

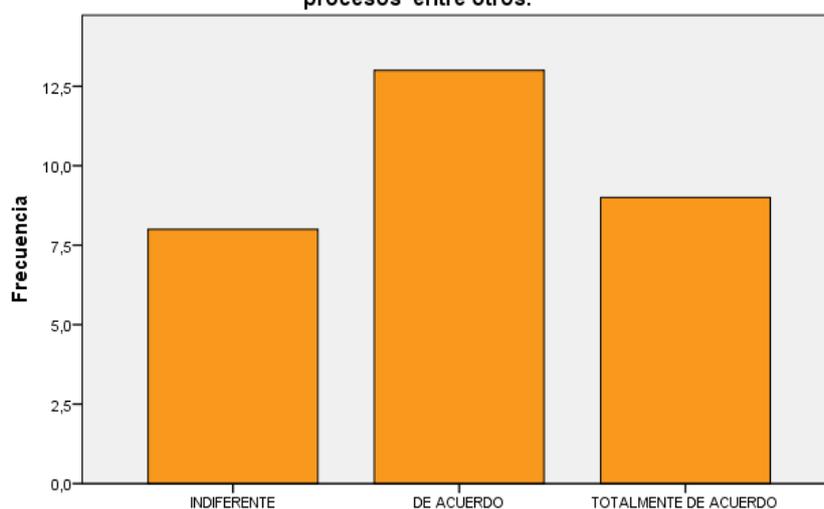
Tabla 20

1.18.- La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	8	26,7	26,7	26,7
	DE ACUERDO	13	43,3	43,3	70,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 22

1.18.- La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros.



1.18.- La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros, del estudio estadístico se puede determinar que, el 43,3% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 26,7% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

Variable: Proceso Administrativo

		Estadísticos					
		2.1.- El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo.	2.2.- Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios solidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido.	2.3.- Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador.	2.4.- Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia.	2.5.- En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.	2.6.- La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.
N	Válido	80	80	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,71	3,70	3,28	3,60	3,69	4,16
Mediana		4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		1,058	,802	,993	,922	1,038	,645
Varianza		1,119	,643	,987	,851	1,078	,416
Asimetría		-,712	-,305	-,344	-,302	-,518	-,163
Error estándar de asimetría		,269	,269	,269	,269	,269	,269
Curtosis		,025	-,231	-,189	-,244	-,035	-,601
Error estándar de curtosis		,532	,532	,532	,532	,532	,532
Percentiles	25	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
	50	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,75	5,00

SPSS25

Estadísticos

		2.7.- Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias.	2.8.- Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas.	2.9.- El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.	2.10.- El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman.	2.11.- El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.	2.12.- La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco.
N	Válido	80	80	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		3,43	4,01	3,25	4,35	3,55	3,43
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Desviación estándar		1,123	,684	1,345	,618	1,525	1,597
Varianza		1,260	,468	1,810	,382	2,327	2,551
Asimetría		-,909	-,259	-,408	-,392	-,756	-,501
Error estándar de asimetría		,269	,269	,269	,269	,269	,269
Curtosis		,425	-,047	-1,106	-,632	-,944	-1,409
Error estándar de curtosis		,532	,532	,532	,532	,532	,532
Percentiles	25	3,00	4,00	2,00	4,00	2,25	2,00
	50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	75	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00

SPSS25

Estadísticos

		2.13.- Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitaciones.	2.14.- Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos.	2.15.- Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva.	2.16.- Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca cambio, estimule el interés y mejore la comunicación en el equipo de trabajo y en la organización en general.	2.17.- Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad.	2.18.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejercen mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de surco.
N	Válido	80	80	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		4,36	3,76	3,96	3,28	3,75	3,08
Mediana		4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,00
Desviación estándar		,680	1,275	,947	1,331	1,373	1,271
Varianza		,462	1,626	,897	1,772	1,886	1,615
Asimetría		-,599	-1,041	-1,848	-,293	-,707	-,030
Error estándar de asimetría		,269	,269	,269	,269	,269	,269
Curtosis		-,693	,121	4,079	-1,096	-,841	-1,016
Error estándar de curtosis		,532	,532	,532	,532	,532	,532
Percentiles	25	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00
	50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,00
	75	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00

SPSS25

Tablas y gráficos estadísticos

Tabla 21

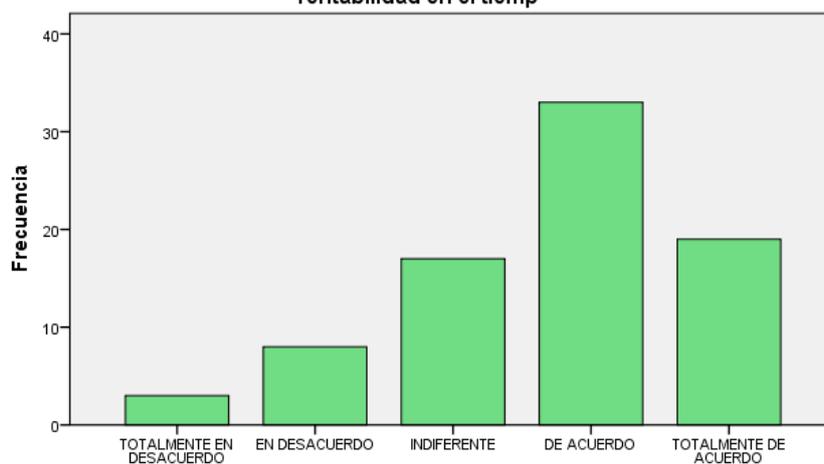
2.1.- El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	3,8
	EN DESACUERDO	8	10,0	10,0	13,8
	INDIFERENTE	17	21,3	21,3	35,0
	DE ACUERDO	33	41,3	41,3	76,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 23

2.1.- El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo



2.1.- El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo, del estudio estadístico se puede determinar que, el 41,3%

corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,8%
corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 22

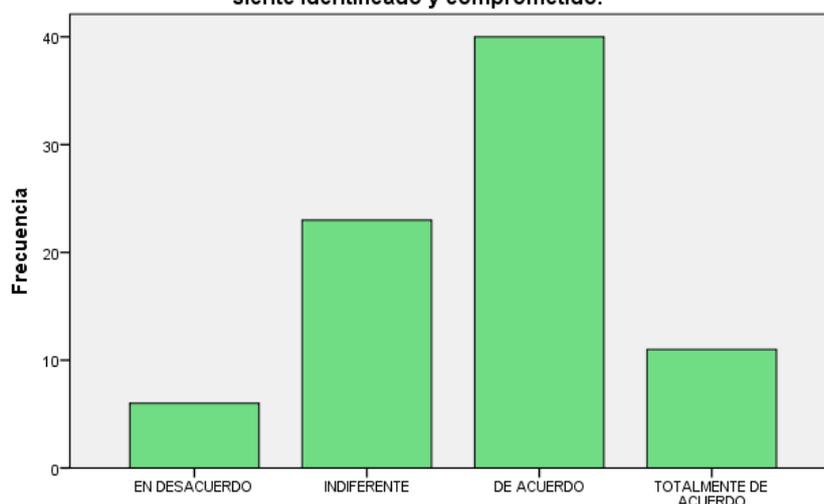
2.2.- Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios solidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	7,5	7,5	7,5
	INDIFERENTE	23	28,8	28,8	36,3
	DE ACUERDO	40	50,0	50,0	86,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 24

2.2.- Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios solidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido.



2.2.- Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios solidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios solidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido, del estudio estadístico se puede determinar que, el 50% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 7,5% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 23

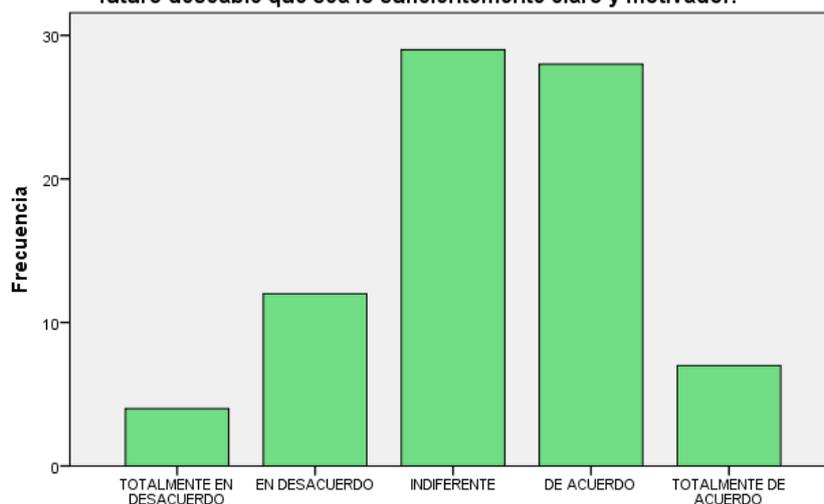
2.3.- Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO	12	15,0	15,0	20,0
	INDIFERENTE	29	36,3	36,3	56,3
	DE ACUERDO	28	35,0	35,0	91,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 25

2.3.- Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador.



2.3.- Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador, del estudio estadístico se puede determinar que, el 36,3% corresponden a la alternativa INDIFERENTE, en contraste

tenemos un 5% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN
DESACUERDO.

Tabla 24

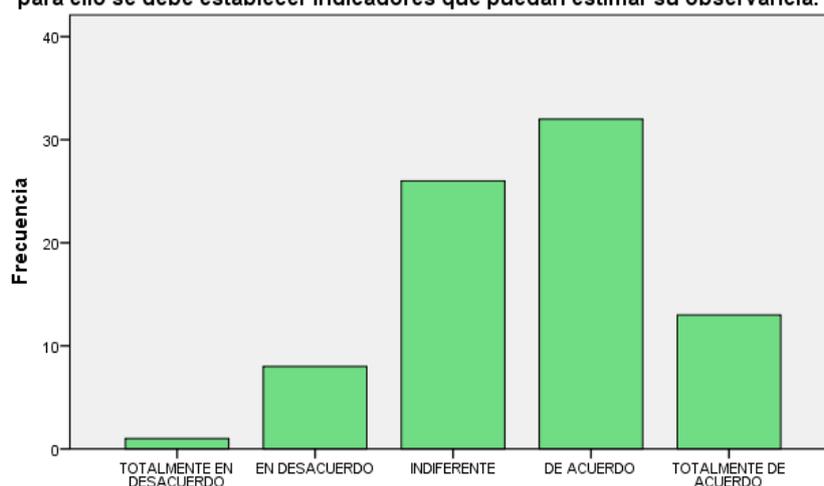
2.4.- Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	1,3
	EN DESACUERDO	8	10,0	10,0	11,3
	INDIFERENTE	26	32,5	32,5	43,8
	DE ACUERDO	32	40,0	40,0	83,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 26

2.4.- Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia.



2.4.- Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia, del estudio estadístico se puede determinar que, el 40% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 1,3% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 25

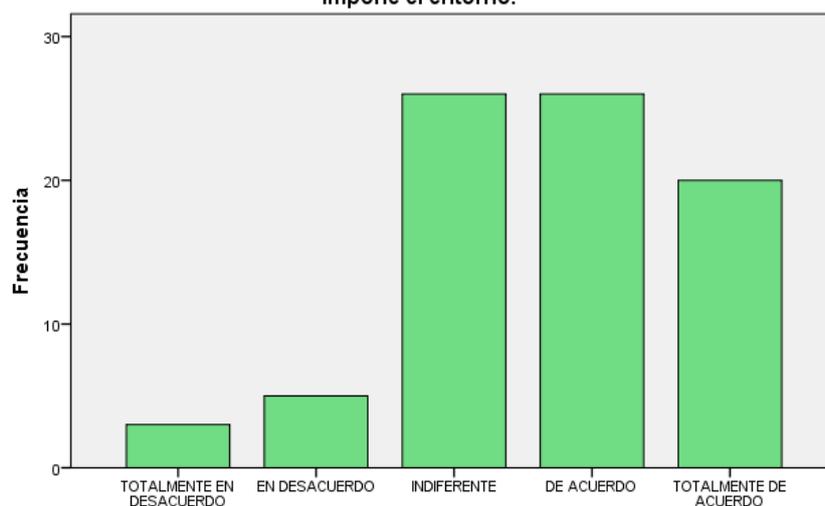
2.5.- En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	3,8
	EN DESACUERDO	5	6,3	6,3	10,0
	INDIFERENTE	26	32,5	32,5	42,5
	DE ACUERDO	26	32,5	32,5	75,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 27

2.5.- En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.



2.5.- En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno, del estudio estadístico se puede determinar que, el 32,5% corresponden a la alternativa INDIFERENTE y DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,8% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 26

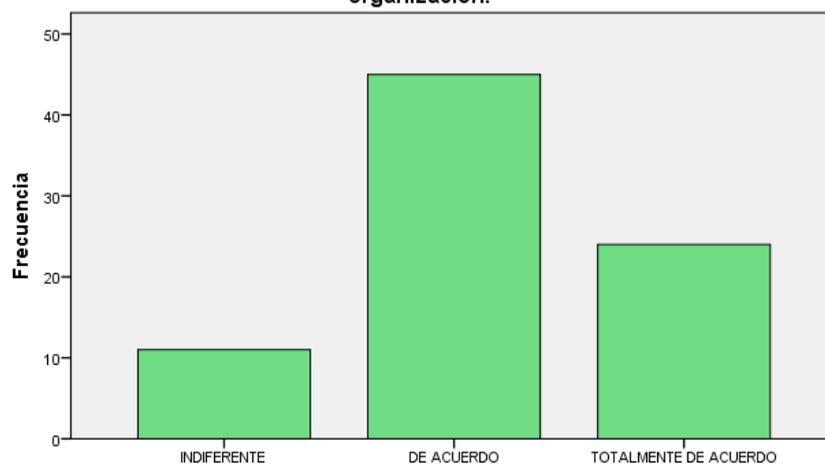
2.6.- La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	11	13,8	13,8	13,8
	DE ACUERDO	45	56,3	56,3	70,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 28

2.6.- La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.



2.6.- La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización, del estudio estadístico se puede determinar que, el 56,3% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 13,8% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

Tabla 27

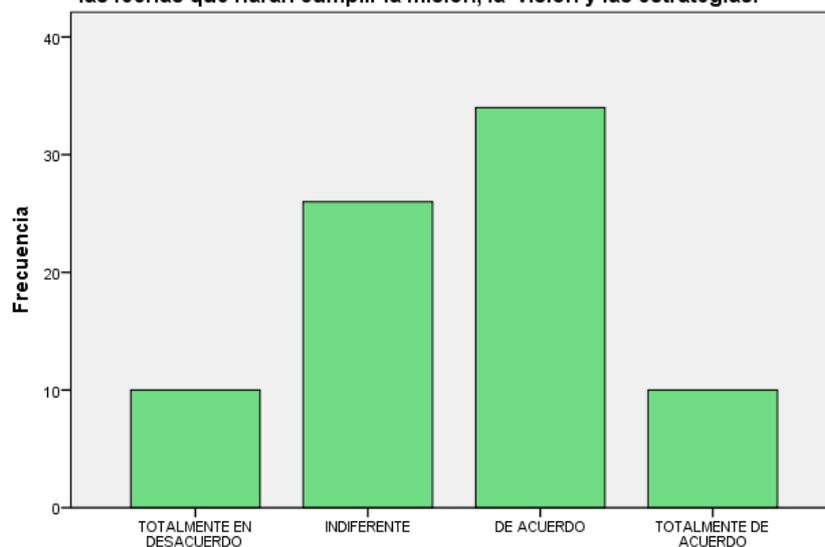
2.7.- Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	12,5	12,5	12,5
	INDIFERENTE	26	32,5	32,5	45,0
	DE ACUERDO	34	42,5	42,5	87,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 29

2.7.- Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias.



2.7.- Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias, del estudio estadístico se puede determinar que, el 42,5% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 12,5 % corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO y TOTALMENTE DE ACUERDO.

Tabla 28

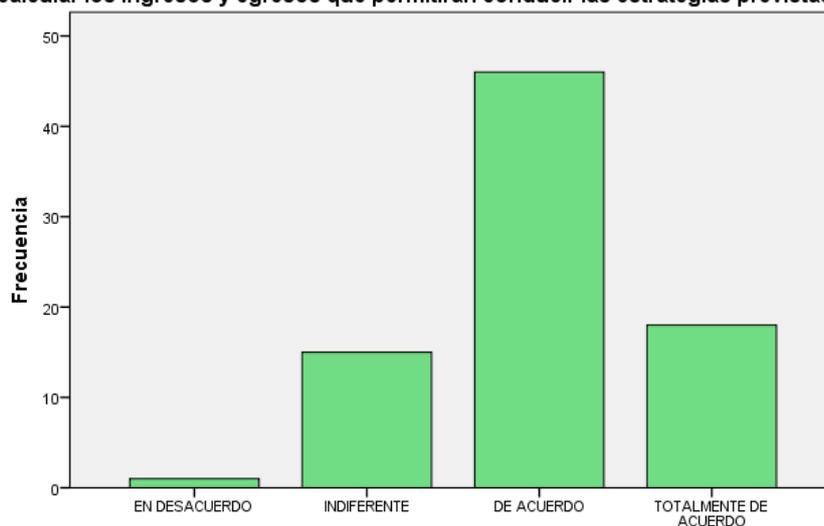
2.8.- Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	1,3
	INDIFERENTE	15	18,8	18,8	20,0
	DE ACUERDO	46	57,5	57,5	77,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 30

2.8.- Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas.



2.8.- Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas, del estudio estadístico se puede determinar que, el 57,5% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 1,3% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 29

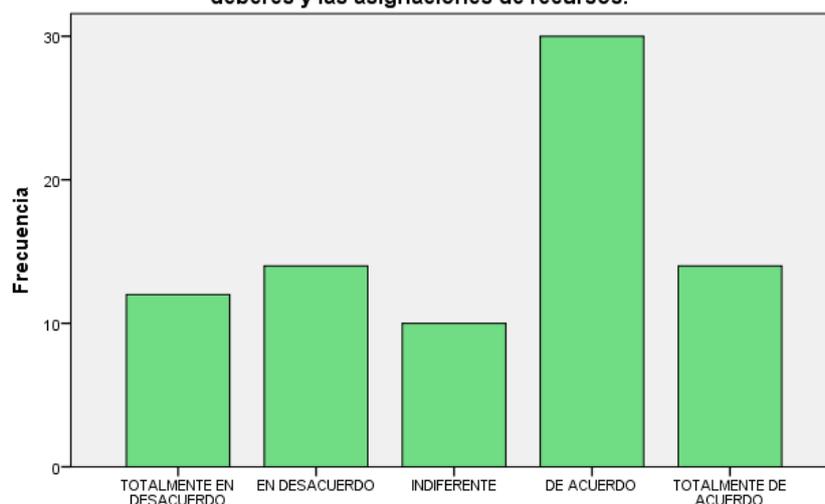
2.9.- El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	15,0	15,0	15,0
	EN DESACUERDO	14	17,5	17,5	32,5
	INDIFERENTE	10	12,5	12,5	45,0
	DE ACUERDO	30	37,5	37,5	82,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 31

2.9.- El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.



2.9.- El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos, del estudio estadístico se puede determinar que, el 37,5% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 12,5% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

Tabla 30

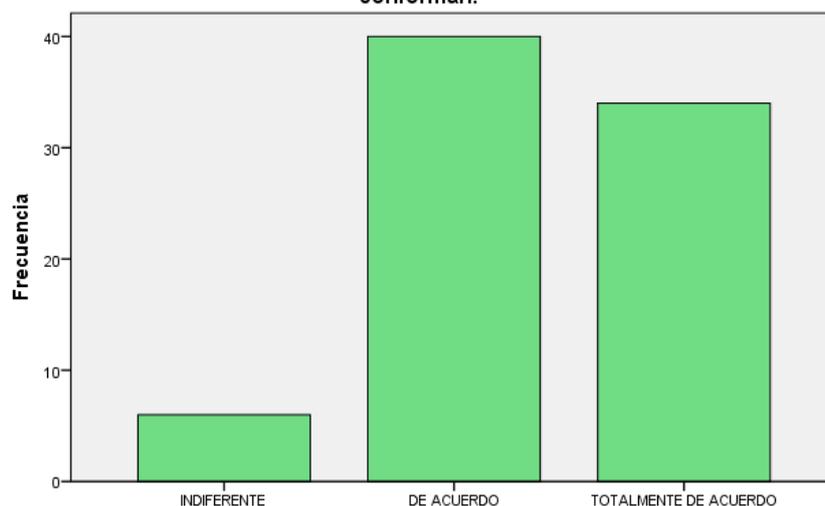
2.10.- El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	6	7,5	7,5	7,5
	DE ACUERDO	40	50,0	50,0	57,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 32

2.10.- El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman.



2.10.- El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman, del estudio estadístico se puede determinar que, el 50% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 7,5% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

Tabla 31

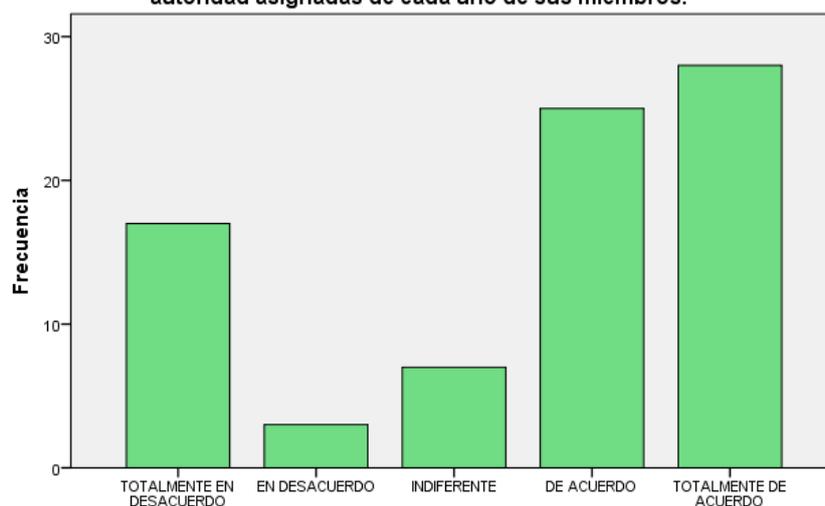
2.11.- El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	21,3	21,3	21,3
	EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	25,0
	INDIFERENTE	7	8,8	8,8	33,8
	DE ACUERDO	25	31,3	31,3	65,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 33

2.11.- El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.



2.11.- El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros, del estudio estadístico se puede determinar que, el 35% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 3,8% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 32

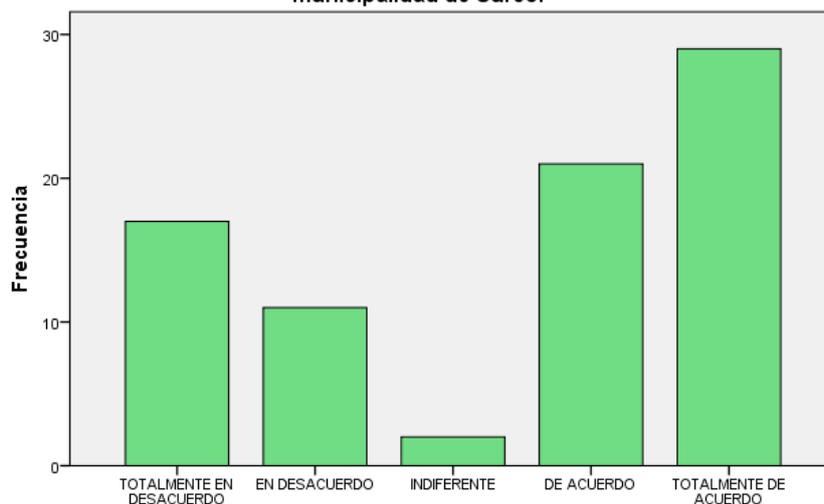
2.12.- La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	21,3	21,3	21,3
EN DESACUERDO	11	13,8	13,8	35,0
INDIFERENTE	2	2,5	2,5	37,5
DE ACUERDO	21	26,3	26,3	63,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	29	36,3	36,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 34

2.12.- La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco.



2.12.- La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco, del estudio estadístico se puede determinar que, el 36,3% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 2,5% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

Tabla 33

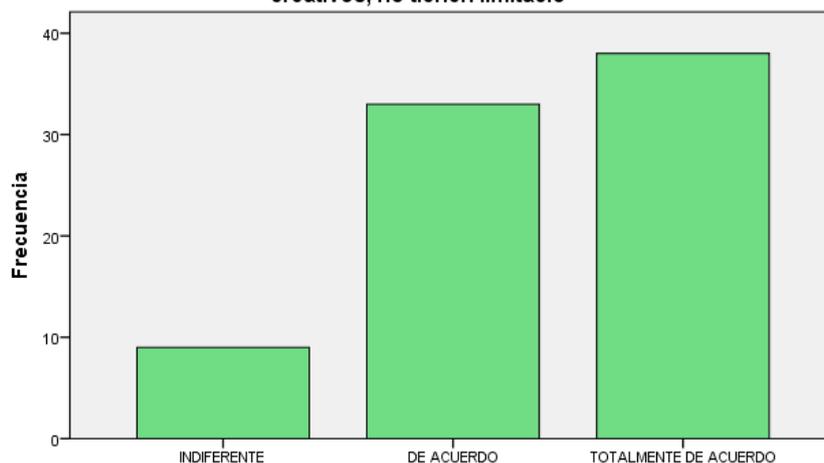
2.13.- Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	9	11,3	11,3	11,3
	DE ACUERDO	33	41,3	41,3	52,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	38	47,5	47,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 35

2.13.- Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitacio



2.13.- Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitacio

SPSS25

Interpretación.- Del ítem propuesto: Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitaciones y se arriesgan a pesar del peligro o riesgo, que puede existir durante su proceso, del estudio estadístico se puede determinar que, el 47,5% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 11,3% corresponde a la alternativa INDIFERENTE.

Tabla 34

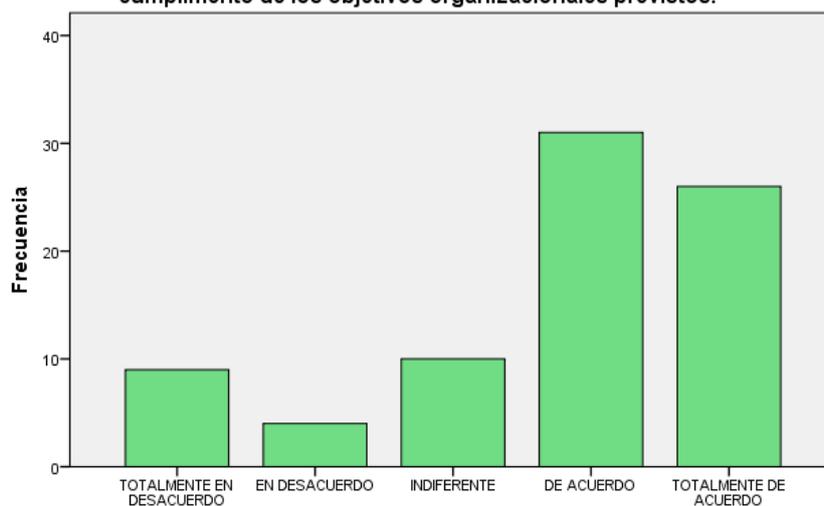
2.14.- Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	11,3	11,3	11,3
	EN DESACUERDO	4	5,0	5,0	16,3
	INDIFERENTE	10	12,5	12,5	28,8
	DE ACUERDO	31	38,8	38,8	67,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 36

2.14.- Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos.



2.14.- Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos, del estudio estadístico se puede determinar que, el 38,8% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 5% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 35

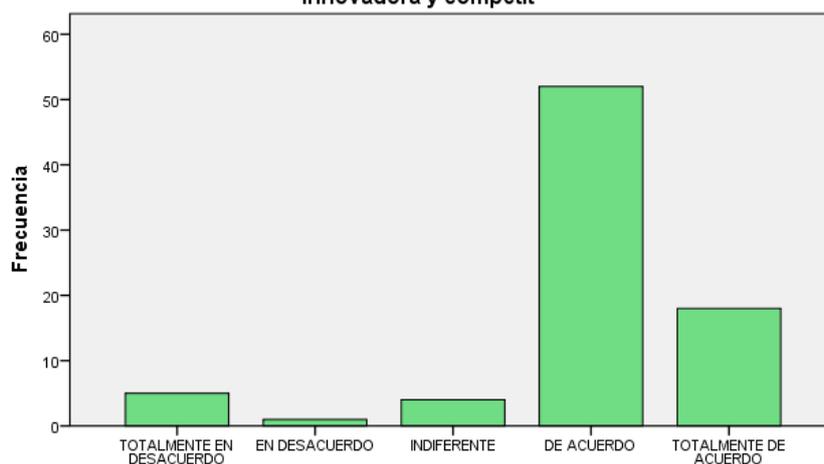
2.15.- Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	6,3	6,3	6,3
	EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	7,5
	INDIFERENTE	4	5,0	5,0	12,5
	DE ACUERDO	52	65,0	65,0	77,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 37

2.15.- Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva



2.15.- Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva, del estudio estadístico se puede determinar que, el 65% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 1,3% corresponde a la alternativa EN DESACUERDO.

Tabla 36

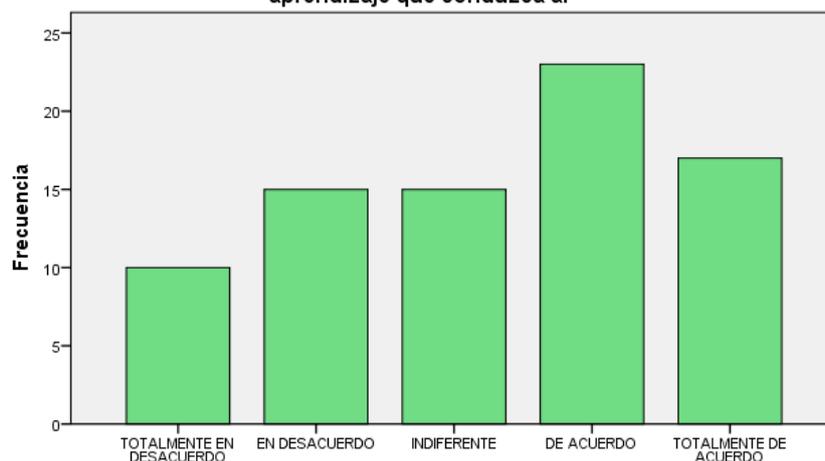
2.16.- Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca al cambio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	12,5	12,5	12,5
	EN DESACUERDO	15	18,8	18,8	31,3
	INDIFERENTE	15	18,8	18,8	50,0
	DE ACUERDO	23	28,8	28,8	78,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 38

2.16.- Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca al



2.16.- Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca al

SPSS25

Interpretación.- Del ítem propuesto: Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca al cambio, estimule el interés y mejore la comunicación en el equipo de trabajo y en la organización en general, del estudio estadístico se puede determinar que, el

28,8% corresponden a la alternativa DE ACUERDO, en contraste tenemos un 12,5% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 37

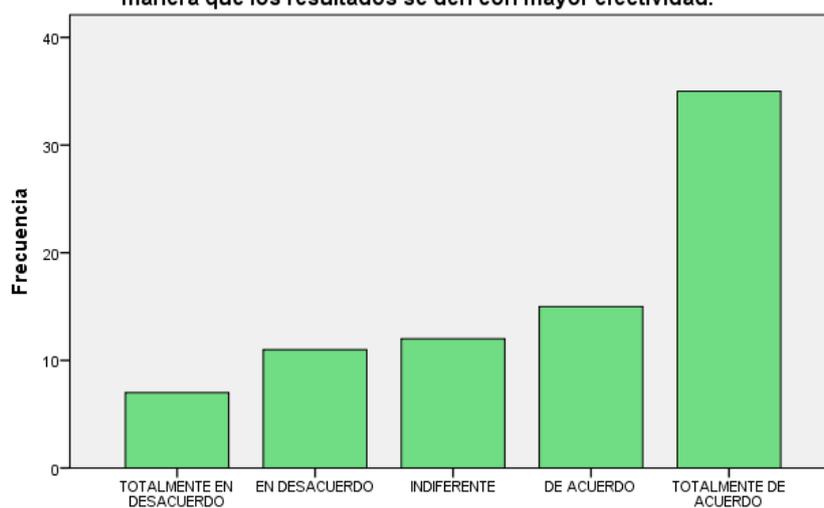
2.17.- Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	8,8	8,8	8,8
	EN DESACUERDO	11	13,8	13,8	22,5
	INDIFERENTE	12	15,0	15,0	37,5
	DE ACUERDO	15	18,8	18,8	56,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 39

2.17.- Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad.



2.17.- Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad.

SPSS25

Interpretación. - Del ítem propuesto: Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad, del estudio estadístico se puede determinar que, el 43,8% corresponden a la alternativa TOTALMENTE DE ACUERDO, en contraste tenemos un 8,8% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN DESACUERDO.

Tabla 38

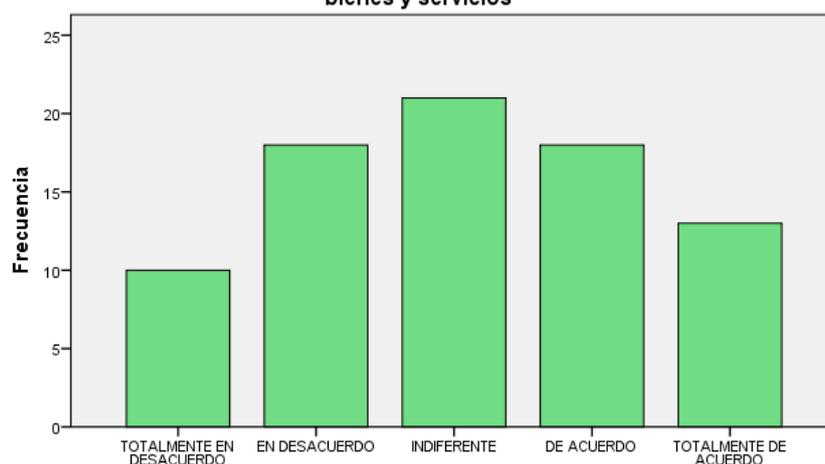
2.18.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejerce mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	12,5	12,5	12,5
	EN DESACUERDO	18	22,5	22,5	35,0
	INDIFERENTE	21	26,3	26,3	61,3
	DE ACUERDO	18	22,5	22,5	83,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

SPSS25

Figura 40

2.18.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejerce mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios



2.18.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejerce mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios

SPSS25

Interpretación.- Del ítem propuesto: Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejerce mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de Surco, del estudio estadístico se puede determinar que, el 26,3% corresponden a la alternativa INDIFERENTE, en

contraste tenemos un 12,5% corresponde a la alternativa TOTALMENTE EN
DESACUERDO.

5.2 Análisis inferencial

Se presentan la prueba de Normalidad de las variables: La Gestión del talento humano y el Proceso administrativo.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	30	37,5%	50	62,5%	80	100,0%
Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	30	37,5%	50	62,5%	80	100,0%

SPSS25

Descriptivos					
		Estadístico	Error estándar		
X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	Media	3,8000	,07428		
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,6481		
		Límite superior	3,9519		
	Media recortada al 5%	3,8333			
	Mediana	4,0000			
	Varianza	,166			
	Desviación estándar	,40684			
	Mínimo	3,00			
	Máximo	4,00			
	Rango	1,00			
	Rango intercuartil	,00			
	Asimetría	-1,580	,427		
	Curtosis	,527	,833		
	Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	Media	3,8333	,06920	
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	3,6918		
		Límite superior	3,9749		
Media recortada al 5%		3,8704			
Mediana		4,0000			
Varianza		,144			
Desviación estándar		,37905			
Mínimo		3,00			
Máximo		4,00			
Rango		1,00			
Rango intercuartil		,00			
Asimetría		-1,884	,427		
Curtosis		1,657	,833		

SPSS25

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	,488	30	,000	,492	30	,000
Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	,503	80	,000	,452	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors
SPSS25

Para la variable: La Gestión del talento humano se realizó la prueba Shapiro- Wilk por tratarse 30 elementos de la muestra (menos de 50), obteniendo un valor de significancia de 0,000 en este caso no se supera el valor del 5%, demostrando que la variable no presenta normalidad en sus resultados.

Para la variable: El proceso administrativo se realizó la prueba Kolmogorov-Smirnov por tratarse 80 elementos de la muestra (más de 50), obteniendo un valor de significancia de 0,000 en este caso no se supera el valor del 5%, demostrando que la variable no presenta normalidad en sus resultados.

Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis principal

H1: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

H0: La gestión del talento humano no se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO * Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	30	37,5%	80	62,5%	110	100,0%

SPSS25

Tabla cruzada X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO*Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

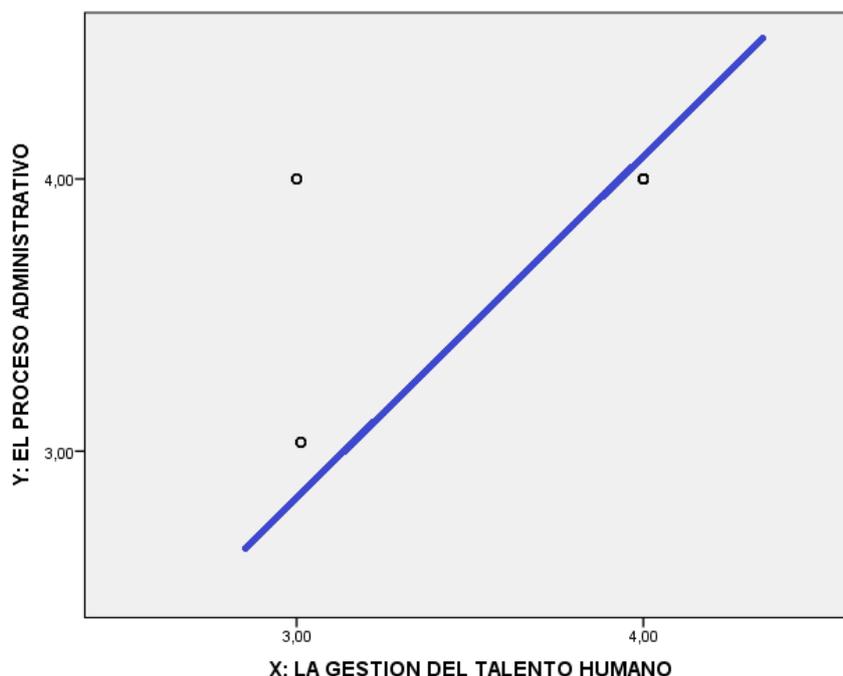
Recuento	Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO			Total
	3,00	4,00		
X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	3,00	0	6	6
	4,00	5	19	24
Total		5	25	30

SPSS25

Correlaciones				
		X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO
Rho de Spearman	X: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,724
		Sig. (bilateral)	.	,0225
		N	30	30
	Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	Coeficiente de correlación	,724	1,000
		Sig. (bilateral)	,0225	.
		N	30	80

SPSS25

Gráfico de correlación



SPSS25

Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,724

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza Hipótesis Nula, y se concluye que: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA ALTA

TABLA DE BAREMO DE LOS VALORES PARA LA INTERPRETACION DE LA CORRELACION DE PEARSON

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 1

H1: La innovación en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

H0: La innovación en la gestión del talento humano no se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X1: La innovación en la gestión del talento humano * Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	30	37,5%	80	62,5%	110	100,0%

SPSS25

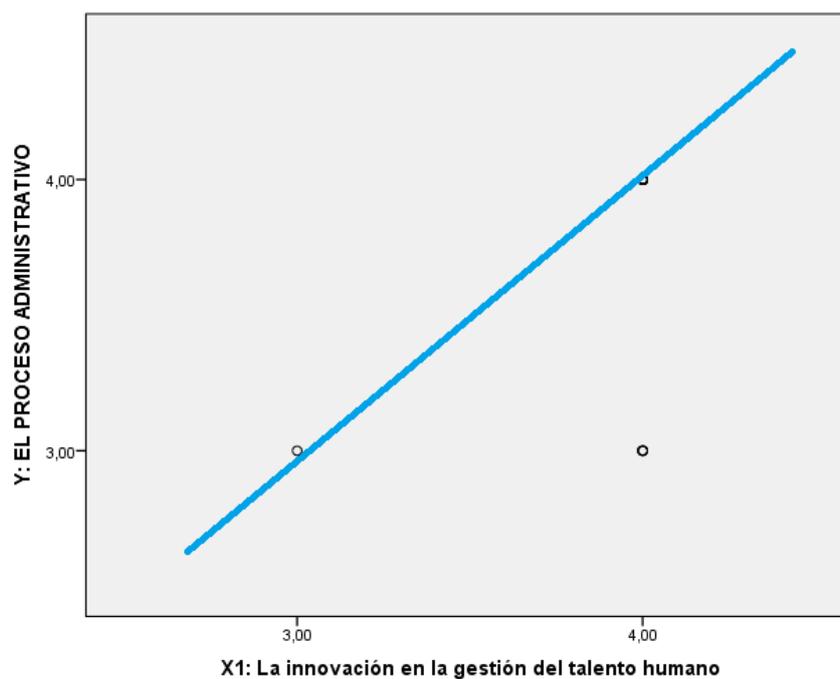
Tabla cruzada X1: La innovación en la gestión del talento humano*Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Recuento		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO		Total
		3,00	4,00	
X1: La innovación en la gestión del talento humano	3,00	1	10	11
	4,00	4	15	19
Total		5	25	30

SPSS25

Correlaciones				
		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO		X1: La innovación en la gestión del talento humano
Rho de Spearman	Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	Coeficiente de correlación	1,000	,855
		Sig. (bilateral)	.	,0141
		N	80	30
	X1: La innovación en la gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,855	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	30	30

SPSS25



SPSS25

Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,855

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza Hipótesis Nula, y se concluye que: La innovación en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA ALTA

Estudio de Correlación entre las variables de la hipótesis específica 2

H1: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

H0: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano no se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X2: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano * Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	30	37,5%	80	62,5%	110	100,0%

SPSS25

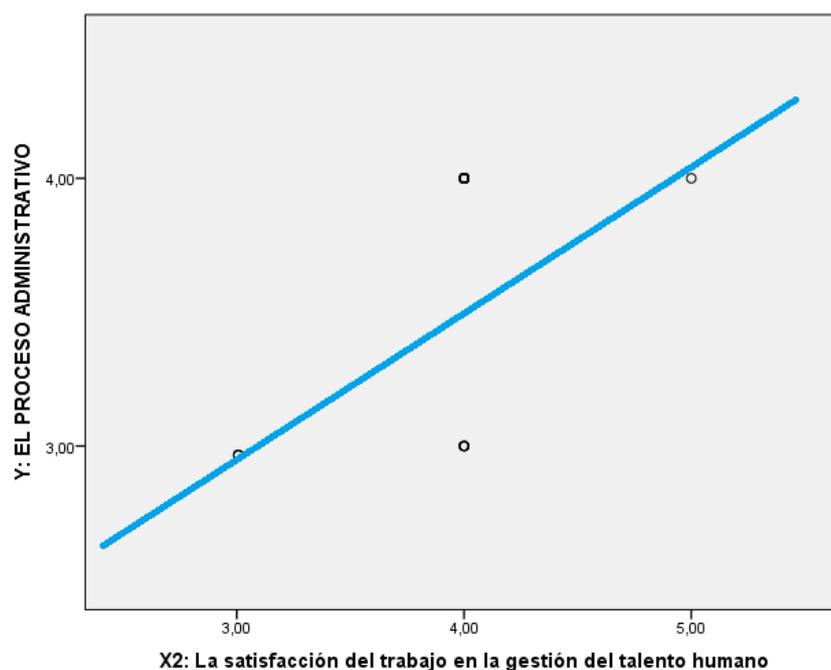
Tabla cruzada X2: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano*Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Recuento		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO		Total
		3,00	4,00	
X2: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano	3,00	0	3	3
	4,00	5	21	26
	5,00	0	1	1
Total		5	25	30

SPSS25

Correlaciones				
		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO		X2: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano
Rho de Spearman	Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,908
		Sig. (bilateral)	.	,0146
		N	80	30
	X2: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,908	1,000
		Sig. (bilateral)	,0146	.
		N	30	30

SPSS25



SPSS25

Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,908

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza Hipótesis Nula, y se concluye que: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona directa y

significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA MUY ALTA

Estudio de correlación entre las variables de la hipótesis específica 3

H1: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

H0: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano no se relacionan directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X3: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano * Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	30	37,5%	80	62,5%	110	100,0%

SPSS25

Tabla cruzada X3: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano*Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO

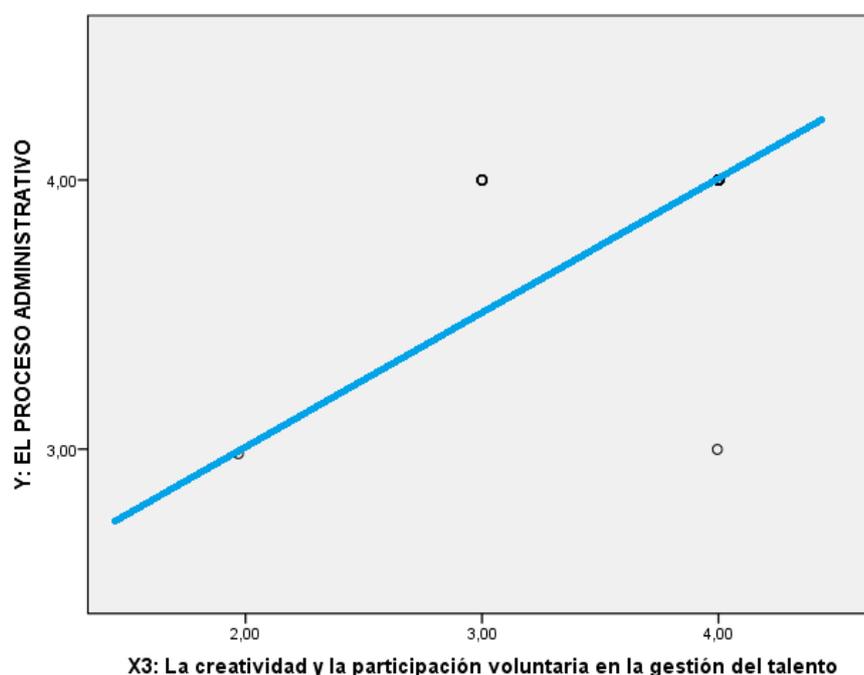
Recuento

		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO		Total
		3,00	4,00	
		X3: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano	2,00	
	3,00	1	6	7
	4,00	4	18	22
Total		5	25	30

SPSS25

Correlaciones				
		Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO		X3: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano
Rho de Spearman	Y: EL PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,745
		Sig. (bilateral)	.	,0198
		N	80	30
	X3: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,745	1,000
		Sig. (bilateral)	,0198	.
		N	30	30

SPSS25



Lectura del valor de Correlación de Rho de Spearman = Se observa un valor calculado de 0,745

Toma de decisiones: Del valor obtenido se rechaza Hipótesis Nula, y se concluye que: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

En la comparación del valor obtenido con la tabla adjunta, se puede apreciar que obtenemos una correlación POSITIVA ALTA

CAPÍTULO VI

Discusión de Resultados

Este trabajo de investigación concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, 2020. Se desarrolló el estudio de la normalidad de la variable: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, mediante la prueba de Shapiro - Wilk, por tratarse de 30 elementos de la muestra, obteniendo para la variable un valor de significancia de 0,000 en este caso no se supera el valor del 5%, demostrando que la variable no presenta normalidad en sus resultados.

Para la variable: PROCESO ADMINISTRATIVO se desarrolló el estudio de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de 80 elementos de la muestra, obteniendo para la variable un valor de significancia de 0,000 en este caso no se supera el valor del 5%, demostrando que la variable no presenta normalidad en sus resultados.

A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados; a un 95% de nivel de confianza $r = 0,724$ lo que corresponde a una CORRELACIÓN POSITIVA ALTA. Por consiguiente, para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,0225 podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la Hipótesis de trabajo: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Dichos resultados son sustentados por Bustamante, et al., (2019), de la revista científica San Gregorio de la Universidad San Gregorio de Portoviejo Ecuador, en su investigación titulada: Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano, investigación que concluyó lo siguiente: La importancia de los elementos que contribuyen al

mejoramiento del desarrollo de una organización, son la misión, visión de la empresa como de los departamentos que la conforman, los procesos administrativos, los reglamentos y sus respectivos manuales de funciones, facilitaran eficazmente al desarrollo de las metas y objetivos determinados por la empresa, igualmente se ha demostrado que un departamento con falencias en la ejecución de sus procesos provoca un inapropiado empleo de sus recursos, contrataciones de personal con bajo rendimiento y falta de herramientas administrativas que propicien un adecuado desarrollo en la evaluación de su personal. Las herramientas técnicas como manuales de funciones ayudaran a mejorar el desempeño en la gestión de talento humano, a través de la evaluación de los puestos se podrá contratar personal adecuado para el perfil requerido. Asimismo, un efectivo plan de capacitación ayuda a que se realicen inducciones en el proceso de selección del personal. Los resultados son similares a los resultados presentadas en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo.

En la investigación propuesta de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 1 se verifica la relación entre: La innovación en la gestión del talento humano y el proceso administrativo. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados; a un 95% de nivel de confianza $r = 0,855$ lo que corresponde a una CORRELACIÓN POSITIVA ALTA. Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia **0,0141** podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la Hipótesis de trabajo: La innovación en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Dichos resultados se sustentan teóricamente por Varela (2017) en su investigación titulada: Relación entre factores administrativos e innovación, investigación que concluyó lo

siguiente: Es evidente que existe una prioridad hacia la innovación técnica que se ve influida por los cinco factores administrativos con indicadores muy específicos, no tanto así para la innovación administrativa. Este resultado estaría en concordancia con el trabajo de Damanpour (1996) quien plantea que la introducción de innovaciones técnicas es importante para la efectividad organizacional, mientras que la innovación administrativa provee solo un balance entre la estructura social y la estructura técnica de la organización.

En cuanto a cada uno de los factores administrativos, se concluye que la aplicación coherente de los objetivos desempeña un papel central en la estrategia de innovación y en el desarrollo de las compañías. Según los resultados, estas organizaciones deben buscar una estrategia de diferenciación, ya que obliga a las empresas a crear algo que sea percibido en el mercado como único, que sea diferente. Esto motiva a las empresas a diseñar productos y procesos que cumplan esta premisa a través de la innovación. Los resultados son similares a los resultados presentadas en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre la innovación del talento humano y el proceso administrativo.

En la investigación propuesta de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 2 se verifica la relación entre: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano y el proceso administrativo. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados; a un 95% de nivel de confianza, $r = 0,908$ lo que corresponde a una **CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA**. Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia **0,0146** podemos **RECHAZAR** la hipótesis nula, y aceptar la Hipótesis de trabajo: La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Dichos resultados se sustentan teóricamente por Prieto (2013) en su investigación titulada: Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, investigación que concluyó lo siguiente: El talento humano es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones, debido a que las personas más capacitadas podrán crear los mejores productos y generar las mejores ideas para que las compañías superen exitosamente a sus competidores. En la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, son fundamentales para las empresas, para ello se debe de desarrollar un programa que permita identificar el potencial de los empleados, es decir precisar si cumplen los perfiles para ocupar cargos superiores en la organización. La Gestión del Talento Humano, se convierte en un aspecto decisivo, e invertir en las personas puede generar grandes beneficios. por lo tanto, la gestión humana se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente. La satisfacción laboral es un pilar importante para las organizaciones y a la cual se le debe prestar atención, de igual modo, la empresa debe estar interesarse en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos. Los resultados son similares a los resultados presentadas en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva muy alta entre la satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano y el proceso administrativo.

En la investigación propuesta de los resultados obtenidos en el estudio de la hipótesis específica 3 se verifica la relación entre: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano y el proceso administrativo. A través del estudio estadístico del coeficiente de correlación de Spearman se encontraron los siguientes resultados; a un 95% de nivel de confianza $r = 0745$, lo que corresponde a una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA**.

Para un nivel de significancia del 95%, según el nivel de significancia 0,0198 podemos RECHAZAR la hipótesis nula, y aceptar la Hipótesis de trabajo: La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.

Dichos resultados se sustentan teóricamente por Acosta, et al. (2016) en su investigación titulada: La creatividad y el desarrollo del talento humano, investigación que concluyó lo siguiente: El talento creativo es un don que tienen todas las personas, algunas más desarrolladas que otras, generados por factores culturales, genéticos, entre otros, que actúan para encontrar soluciones nuevas ante problemas que se presenten, y conjuntamente con el pensamiento crítico que es el que influye los aspectos de la creatividad, se puede aprender y desarrollar, el pensamiento creativo no depende de ninguna técnica para que las personas sean creativas deben estar motivadas, contar con espacios abiertos donde puedan expresarse, trabajar en equipo, comentar ideas descansar y desarrollar a la vez su talento. Es decir, la creatividad enfrenta situaciones inesperadas y nuevas en forma creativa, por lo tanto, es conveniente provocar una disposición permanente al cambio, una actitud flexible, de reto permanente, en la organización del siglo XXI la creatividad es un modo de ser, una forma de pensar, sentir y actuar. Los resultados son similares a los resultados presentadas en otras investigaciones y en nuestro caso son resultados muy similares debido a que existe una correlación positiva alta entre la creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano y el proceso administrativo.

Conclusiones

1. Con un nivel de significancia del 95% se halló que: que existe un coeficiente de **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo, se evidencia una correlación de Spearman que resulto un valor de $r = 0,724$, resultado que confirma que la misión, la visión de la empresa como de los departamentos, los procesos administrativos, los reglamentos y sus respectivos manuales de funciones son elementos que contribuyen al mejoramiento del desarrollo de una organización y facilitan eficazmente el desarrollo de las metas y objetivos determinados por la empresa, un departamento con falencias en la ejecución de sus procesos provoca un inapropiado empleo de sus recursos, contrataciones de personal con bajo rendimiento y falta de herramientas administrativas que propicien un adecuado desarrollo en la evaluación de su personal. Por lo tanto, las herramientas técnicas como manuales de funciones contribuirán a optimar el desempeño en la gestión de talento humano y mediante la evaluación de los puestos se podrá contratar personal idóneo con el perfil requerido.
2. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre la innovación en la gestión del talento humano y el proceso administrativo, se evidencia una correlación de Spearman que resulto un valor de $r = 0,855$, resultado que confirma que la aplicación coherente de los objetivos desempeña un papel central en la estrategia de innovación y en el desarrollo de las compañías. Según los resultados, estas organizaciones deben buscar una estrategia de diferenciación, ya que obliga a las empresas a crear algo que sea percibido en el mercado como único, que sea diferente. Esto motiva a las empresas a diseñar productos y procesos que cumplan esta premisa a través de la innovación.

3. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA MUY ALTA** entre la satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano y el proceso administrativo, se evidencia una correlación de Spearman que resulto un valor de $r = 0,908$, resultado que confirma que el talento humano es actualmente la variable más competitiva de las organizaciones en la generación de ventajas competitivas, los procesos de captación, desarrollo y retención del talento, para ello se debe de desarrollar un programa que permita identificar el potencial de los empleados, la gestión del talento humano, se convierte en un aspecto decisivo, e invertir en las personas puede generar grandes beneficios y se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas. La satisfacción laboral es un pilar importante para las organizaciones y a la cual se le debe prestar atención, de igual modo, la empresa debe estar interesarse en el bienestar de sus empleados, pues de lo contrario no tiene sentido hablar de salario emocional, modelos de gestión, políticas de ingreso y retención de los mejores talentos.
4. Con un nivel de significancia del 95% se halló que existe una **CORRELACIÓN POSITIVA ALTA** entre la creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano y el proceso administrativo, se evidencia una correlación de Pearson que resulto un valor de $r = 0,745$, resultado que confirma que el talento creativo es un don que tienen todas las personas, algunas más desarrolladas que otras, generados por factores culturales, genéticos, entre otros, que actúan para encontrar soluciones nuevas ante problemas que se presenten, y conjuntamente con el pensamiento crítico que es el que influye los aspectos de la creatividad, se puede aprender y desarrollar, el pensamiento creativo no depende de ninguna técnica, para que las personas sean creativas deben estar motivadas, contar con espacios abiertos donde puedan expresarse, trabajar en equipo, comentar ideas descansar y desarrollar a la vez su

talento. Por lo tanto, es conveniente provocar una disposición permanente al cambio, una actitud flexible, de reto permanente, en la organización del siglo XXI la creatividad es un modo de ser, una forma de pensar, sentir y actuar.

Recomendaciones

1. Se sugiere a la Gerencia Municipal de Surco implementar la gestión del talento humano con talleres, conferencias, cursos entre otros a cargo de gestores del talento humano para administrar, seleccionar, capacitar y planificar las relaciones dentro de la Municipalidad, para concientizar el trabajo en equipo y desarrollar estrategias y prácticas que fomenten y consoliden las herramientas de gestión para evitar las falencias en la ejecución de sus procesos provocando un inapropiado empleo de sus recursos, contrataciones de personal con bajo rendimiento y falta de herramientas administrativas. Por lo tanto, las herramientas técnicas como manuales de funciones contribuirán a optimar el desempeño en la gestión de talento humano y mediante la evaluación de los puestos se podrá contratar personal idóneo con el perfil requerido con la finalidad del logro de los objetivos estratégicos propuestos por la Municipalidad Distrital de Surco.
2. Se sugiere a la Gerencia Municipal de Surco implementar la innovación en la gestión del talento humano con clases magistrales, talleres, entre otros a cargo de personal especialista en innovación estratégica para concientizar competencias técnicas idóneas al personal responsable del proceso administrativo, para con ello desarrollar estrategias de diferenciación, en el personal que permitirá crear algo que sea percibido en el mercado como único y diferente. Ello motivará al personal a diseñar productos y procesos que cumplan esta premisa a través de la innovación y así facilitar el logro de los objetivos organizacionales propuestos por la Municipalidad Distrital de Surco.
3. Se sugiere a la Gerencia Municipal de Surco implementar la satisfacción laboral a través de clases magistrales, talleres, entre otros a cargo de personal especialista en satisfacción laboral para consolidar y/o reforzar competencias necesarias entre otras técnicas para fomentar y mejorar la satisfacción laboral, pero para ello se debe de impulsar la

motivación, la autoestima de los trabajadores y mejorar las relaciones interpersonales con el propósito de optimar el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Surco.

4. Se sugiere que la Gerencia Municipal de Surco implemente sus estrategias de gestión a través de clases magistrales, talleres, entre otros a cargo de personal expertos en creatividad y educación para concientizar en el personal administrativo competencias que impulsen el sentido creativo del personal para encontrar soluciones nuevas ante problemas que se presenten, y conjuntamente con el pensamiento crítico se puede aprender y desarrollar, y para ello se debe contar con espacios abiertos donde puedan expresarse, trabajar en equipo, comentar ideas, descansar y desarrollar a la vez su talento. Por lo tanto, es conveniente provocar una disposición permanente al cambio, una actitud flexible, de reto permanente, teniendo en consideración que en la organización del siglo XXI la creatividad es un modo de ser, una forma de pensar, sentir y actuar que facilitará el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco.

Propuesta para enfrentar el problema

El objetivo de esta investigación fue definir la innovación en la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018 - 2020, teniendo en consideración que la gestión del talento humano evalúa y administra el desempeño de los empleados en el desarrollo eficiente del proceso administrativo cuyo resultado se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta para establecer la relación existente entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo.

Problema	Medida	Acción	Responsable	Plazo
Proceso administrativo.	Innovación.	Solicitar personal especialista en innovación estratégica para concientizar competencias técnicas idóneas al personal responsable del proceso administrativo, para con ello desarrollar estrategias de diferenciación, en el personal que permitirá crear algo que sea percibido en el mercado como único y diferente.	Gerencia municipal.	Corto
	Satisfacción del trabajo.	Solicitar personal especialista en satisfacción laboral para consolidar y/o reforzar competencias necesarias entre otras técnicas para fomentar y mejorar la satisfacción laboral, pero para ello se debe de impulsar la motivación, la autoestima de los trabajadores y mejorar las relaciones interpersonales con el propósito de optimar el proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Surco.	Gerencia municipal.	Corto
	Creatividad y participación voluntaria.	Solicitar personal expertos en creatividad y educación para concientizar en el personal administrativo competencias que impulsen el sentido	Gerencia municipal.	Corto

		creativo del personal para encontrar soluciones nuevas ante problemas que se presenten, y conjuntamente con el pensamiento crítico se puede aprender y desarrollar, y para ello se debe contar con espacios abiertos donde puedan expresarse, trabajar en equipo, comentar ideas descansar y desarrollar a la vez su talento.		
--	--	---	--	--

Se adjunta en anexo, una propuesta de plan estratégico del talento humano, de tal manera que pueda ser aplicado en la municipalidad de Santiago de Surco, esto se ha realizado en base a los resultados de la investigación realizada.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, L.D, et al. (2016). La creatividad y el desarrollo del talento humano.
file:///c:/users/propietario/downloads/48-texto%20del%20art%20c3%adculo-1393-1-10-20171025%20(1).pdf
- Andía, V. W. (2015). *Diccionario de administración*. Ediciones Arte y Pluma.
- Bernal, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones*. México: Pearson Educación.
- Berna, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo*. Pearson.
- Bustamente, C. M. et al., (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. file:///c:/users/propietario/downloads/869-3640-2-pb.pdf
- Borsic, Z. (2017). *La Gestión del Talento Humano y la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de México].
<https://132.248.9.195/ptd2017/abril/0757873/0757873.pdf>
- Burgos, O. y Cervera, A. (2017). *Elaboración del proceso administrativo en la empresa comercial A&C, de la ciudad de Chiclayo*. [Tesis de Título Profesional. Universidad Señor de Sipán]
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4268/Burgos%20Castro%20-%20Cervera%20Orellano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano, C. (2017). La administración y el proceso administrativo. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Castañeda, B. (2018). *Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal]

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1>

Cinco Días (2020, diciembre 30). Los retos que toda empresa debería asumir este año. Cinco Días.

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/12/28/extras/1609173797_926887.html

Chávez, C (2015). *Diccionario de recursos humanos*. Editorial Brujas.

Chiavenato. I (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw – Hill/interamericana editores, S.A. DE C.V.

Coah, E. y Limachi, O. (2016). *Procesos Administrativos y la satisfacción del usuario de la Subgerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, Año 2016*. [Tesis para Título Profesional. Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

https://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1686/TESISTACNA_PR_OCESOSADMINISTRATIVOSYSATISFACCIONDELUSUARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Devia, P.J. (2012). Creatividad e innovación en la administración. [file:///c:/users/propietario/downloads/1514-texto%20del%20art%c3%adculo-5076-1-10-20120828%20\(1\).pdf](file:///c:/users/propietario/downloads/1514-texto%20del%20art%c3%adculo-5076-1-10-20120828%20(1).pdf)

El peruano (2021, abril 13). Retos para el área de Recursos Humanos. El peruano. <https://elperuano.pe/noticia/118780-retos-para-el-area-de-recursos-humanos>

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. [Tesis de Maestría. Universidad Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Fernández, D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, para el 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%C3%A1ndez_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ferreira, A. (2016). *Diseño de un sistema Gestión de Talento Humano bajo un enfoque de prevención de riesgos laborales de la empresa Prevemedic S.A.* [Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Sede Ecuador].

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5515/1/T2202-MDTH-Ferreira-Diseño.pdf>

Foro Consultivo Científico y Tecnológico. (2012). Glosario.

http://www.foroconsultivo.org.mx/asuntos/temas_innovacion/glosario_innovacion.pdf

Gobierno Regional de Lima (2016). Plan de Desarrollo Regional Concertado actualizado 2016-2021 del Gobierno Regional de Lima.

<https://www.regionlima.gob.pe/transparencia/PDRC2016.pdf>

Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. Edit. Oxford.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw – Hill/interamericana editores, S.A. DE C.V.

Ibáñez, M (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Editorial San Marcos.

Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. CEGAGE Learnig.

Méndez, A. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. [Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar].

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf)

[Importancia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf)

Municipalidad Distrital de la Punta. *Plan Estratégico de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de la Punta (2017-2021)*.

https://munilapunta.gob.pe/transparencia/Directivas/PLAN%20ESTRATEGICO%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS_2017.pdf

Ñaupas, P.H., et al. (2013). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Editorial e imprenta de la UNMSM.

Pérez, R.M. (2013). *Diccionario de administración*. (tercera reimpresión). Editorial San Marcos.

Prieto, B. P. (2013). Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Silvestre, I. y Huamán, c. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Editorial San Marcos.

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-Colombia. *Plan Estratégico de Talento Humano (2018)*.

https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Talento_Humano/Plan-Estrategico-TH-2019-2022-31012021.pdf

Tapia, T. (2017). *Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de esmeraldas*. [Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%C3%9AS.pdf>

- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Vargas, J. (2017). *Gestión del talento humano y gestión educativa en las instituciones educativas públicas de nivel secundaria de la ciudad de Juliaca – 2016*. [Tesis de Maestría. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez]
http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1568/T036_02164974.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Valderrama, S y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis*. Editorial San Marcos.
- Valderrama, (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Valderrama, S. y León, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Vallejos, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Espoch.
- Varela, L. J. (2017). Relación entre factores administrativos e innovación.
<http://www.scielo.org.co/pdf/eand/n83/0120-8160-eand-83-00031.pdf>
- Villegas, L., et al. (2019). *Teoría y praxis de la investigación científica*. Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 01
Matriz de
Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variabes	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?	Describir la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020.	La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.	Variable 1 Gestión del Talento Humano	La innovación	La competitividad	1. Enfoque de investigación Cuantitativa 2. Tipo de investigación Básica 3. Método de investigación Hipotético deductivo 4. Alcance de investigación Correlacional 5. Diseño de investigación No experimental de corte transversal correlacional 6. Población La población en estudio estará conformada por 110 personas de los cuales 30 personas serán funcionarios y 80 personas fueron personal administrativos todos ellos de la Municipalidad distrital de Santiago de Surco. 7. Muestra El muestreo que se empleó fue censal el
					Promover la creatividad	
					Nuevos conocimientos	
					Canales de dialogo	
					Pensamiento global	
				Satisfacción en el trabajo	Problemas organizacionales	
					Necesidades humanas	
					Necesidades emocionales	
					Desempeño laboral	
				Creatividad y la participación voluntaria.	Remuneración	
					Derecho laboral	
					Autorrealización	
			Creatividad			
			Participación voluntaria			
			Competitividad empresarial			
			Planeamiento	Reconocimientos subjetivos		
				Reconocimientos Objetivos		
				Programas de sugerencias		
¿Cómo la satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona con el proceso	Identificar la satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano que se relaciona con el proceso	La satisfacción del trabajo en la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el proceso			Opciones	

<p>administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?</p> <p>¿Cómo la creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso Municipalidad de Santiago de Surco- 2018 - 2020?</p>	<p>administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.</p> <p>Determinar la creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano que se relacionan con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.</p>	<p>administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.</p> <p>La creatividad y la participación voluntaria en la gestión del talento humano se relacionan directa y significativamente con el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco.</p>	<p>Variable2 Proceso Administrativo</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1153 199 1366 454"></td> <td data-bbox="1366 199 1612 454"> administrativas Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas Cronograma Presupuestos </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 454 1366 678">Organización</td> <td data-bbox="1366 454 1612 678"> Modelo organizacional Organigrama Manuales organizacionales Condicionantes organizacionales </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1153 678 1366 957">Dirección o Ejecución</td> <td data-bbox="1366 678 1612 957"> Liderazgo Comunicación Gestión del cambio Manejo de conflictos Trabajo en equipo Manejo de estrés </td> </tr> </table>		administrativas Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas Cronograma Presupuestos	Organización	Modelo organizacional Organigrama Manuales organizacionales Condicionantes organizacionales	Dirección o Ejecución	Liderazgo Comunicación Gestión del cambio Manejo de conflictos Trabajo en equipo Manejo de estrés	<p>cual comprendió toda la población en estudio 110 personas en vista que se requirió conocer el criterio de todos los participantes. (Hayes, 1999).</p> <p>8. Técnicas La observación y la encuesta</p> <p>9. Instrumentos El cuestionario</p>
	administrativas Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas Cronograma Presupuestos										
Organización	Modelo organizacional Organigrama Manuales organizacionales Condicionantes organizacionales										
Dirección o Ejecución	Liderazgo Comunicación Gestión del cambio Manejo de conflictos Trabajo en equipo Manejo de estrés										

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE
LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO PARA EVALUAR
LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “**La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020**”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	La innovación					
1	La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad.					
2	Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial.					
3	La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo.					
4	Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco					

	para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad.					
5	El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar las causas y consecuencias de los problemas organizacionales.					
6	Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción de los requerimientos del ciudadano.					
	Satisfacción en el trabajo					
7	Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores.					
8	Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello se frustre y merme su productividad de sus labores.					
9	Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuente de la motivación realizada por sus directivos.					
10	Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre su canasta básica.					
11	La municipalidad de Surco hace cumplir a cabalidad los derechos laborales de sus trabajadores y vela por sus intereses y su bien social.					
12	Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.					
	Estimulo o la creatividad y la participación voluntaria					

13	Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales.					
14	Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal.					
15	Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia en el servicio.					
16	La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos.					
17	La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con premios a su mayor productividad.					
18	La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros.					



**CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DE
SANTIAGO DE SURCO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.**

Instrucciones:

Estimado participante, a continuación, te presento un cuestionario sobre “**La Gestión del talento humano y el proceso administrativo en los gobiernos locales: caso municipalidad de Santiago de Surco, 2018-2020**”, tu respuesta es sumamente relevante; por ello debes leerlo en forma detallada y, luego, marcar una de las cinco alternativas:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	02	03	04	05

Nº	Dimensiones	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
	Planeamiento					
19	El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo.					
20	Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios sólidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido.					
21	Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador.					
22	Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco					

	dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia.					
23	En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.					
24	La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.					
25	Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias.					
26	Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas.					
	Organización					
27	El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulado en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.					
28	El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman.					
29	El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.					
30	La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco.					
	Dirección					
31	Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitaciones y se arriesgan a pesar del peligro o riesgo, que puede existir					

	durante su proceso.					
32	Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos.					
33	Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva.					
34	Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca al cambio, estimule el interés y mejore la comunicación en el equipo de trabajo y en la organización en general.					
35	Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad.					
36	Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejerce mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de surco.					

Anexo 3

Informe de validez del instrumento de recolección de datos

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CROMBACH

Según los ítems propuestos en los instrumentos de recolección de datos de la presente investigación, se realiza el análisis de confiabilidad alfa de Crombach con el paquete estadístico SPSS 25, mediante el cual se determinan los siguientes estadísticos:

- Media de la escala si se elimina un elemento.
- Varianza de la escala si se elimina un elemento.
- Correlación elemento total corregido.
- Alfa de Crombach si se elimina el elemento.

A continuación, se muestra el cuadro resumen:

		N	%
Casos	Válidos	110	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	110	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Crombach	Alfa de Crombach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,846	0,845	36

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLES DE ESTUDIO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	1,120	1,558	1,201	,145	1,244	,0132	18
Varianzas de elemento	1,138	1,056	1,265	,119	1,423	,0345	18

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
1.- La innovación genera desarrollo sostenido y es condición indispensable para generar nuevos espacios de competitividad.	10,245	1,357	,897	,902
2.- Se debe perfeccionar los talentos individuales del personal que labora en la municipalidad de Surco para expresar la creatividad, y hacer que los empleados alcancen su máximo potencial.	11,356	1,367	,845	,911
3.- La innovación, incluye la mejora de los productos y procesos, la cual se desarrolla a través de la transformación de conocimientos nuevos en conocimiento práctico y productivo.	11,256	1,566	,891	,870
4.- Ud. considera conveniente crear canales de dialogo en la municipalidad de Surco para que el personal presente sus propuestas que serán evaluadas por personal calificado para ver su posible aplicación en beneficio de la comunidad.	10,245	2,134	,818	,834
5.- El pensamiento global plantea una visión inter disciplinaria, multidisciplinaria y transdisciplinaria que contribuirá a analizar de manera integral la gestión de talento humano en la municipalidad de Surco con la cual le permitirá identificar las causas y consecuencias de los problemas organizacionales.	10,143	1,355	,796	,801
6.- Ud. considera., que la solución de los problemas organizacionales son una necesidad ineludible porque solo así mejorará la calidad que incrementará la competitividad en la municipalidad de Surco cuya gestión conducirá a la satisfacción de los requerimientos del ciudadano.	9,644	2,134	,902	,875
7.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de gestión del talento humano trate de satisfacer las necesidades humanas de los trabajadores, para que de esta manera sean más productivos en sus labores.	11,046	1,357	,890	,795
8.- Ud., considera necesario y prioritario que el departamento de la gestión del talento humano trate de solucionar las necesidades emocionales de los trabajadores como la necesidad de sentirse aceptado, respetado e importantes a fin de evitar que ello se frustre y merme su productividad de sus labores.	8,356	1,246	,793	,871
9.- Ud., considera que la satisfacción laboral en la municipalidad de Surco está supeditada al grado de desempeño laboral de sus trabajadores que es consecuente de la motivación realizada por sus directivos.	10,245	2,134	,820	,797
10.- Ud., considera que la remuneración que perciben los trabajadores de la municipalidad de Surco cubre sus canastas básicas.	9,7865	1,176	,749	,957
11.- La municipalidad de Surco hace cumplir a cabalidad los derechos laborales de sus trabajadores y vela por sus intereses y su bien social.	9,4427	1,725	,716	,877

12.- Ud., considera que la municipalidad de Surco apoya a la autorrealización de sus trabajadores en una o más metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.	11,245	1,567	,835	,917
13.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco aplican su creatividad para la formulación de políticas públicas direccionadas a la solución de problemas sociales.	10,7567	1,756	,886	,875
14.- Los trabajadores de la municipalidad de Surco participan voluntariamente con propuestas para solucionar problemas sociales y/o mejoras en la gestión pública municipal.	9,4567	2,672	,855	,912
15.- Los funcionarios de la municipalidad de Surco están motivados y comprometidos con lograr la calidad total en sus bienes y servicios que ofrece a la comunidad para optimar su competitividad municipal logrando con ello la calidad y excelencia en el servicio.	12,345	2,677	,765	,812
16.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con una serie de reconocimientos.	11,8678	2,811	,805	,930
17.- La municipalidad de Surco incentiva las iniciativas de sus trabajadores, recompensándolos con premios a su mayor productividad.	10,5467	2,756	,745	,884
18.- La municipalidad de Surco tiene un programa de sugerencias donde el trabajador puede proponer nuevos proyectos, nuevos diseños, modificación de procesos entre otros.	9,5645	1,065	,844	,819

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLES DE ESTUDIO
PROCESO ADMINISTRATIVO

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	1,234	1,356	1,134	,135	1,055	,0367	18
Varianzas de elemento	1,323	1,452	2,007	,113	1,167	,0246	18

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
19.- El personal encargado de la planificación en la municipalidad de Surco tienen los conocimientos especializados para realizar un estudio y análisis de las opciones administrativas y decidir por la más viable con sostenible y rentabilidad en el tiempo.	11,567	0,645	,811	,799
20.- Ud., conoce la misión de la municipalidad de Surco y considera que se fundamenta en valores y principios solidos que le dan identidad propia y se siente identificado y comprometido.	10,356	1,245	,890	,790
21.- Ud., conoce la visión de la municipalidad de Surco y considera que es la imagen de cómo queremos vernos en un futuro y que nos permite plantear un futuro deseable que sea lo suficientemente claro y motivador.	11,534	0,987	,877	,901
22.- Ud., considera que los objetivos es lo que se espera lograr con respecto a la misión y visión de la municipalidad de Surco dentro de un plazo establecido y para ello se debe establecer indicadores que puedan estimar su observancia.	9,123	1,466	,790	,820
23.- En la municipalidad de Surco las estrategias para lograr las metas previstas en el proceso administrativo se tienen en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.	10,123	0,456	,895	,899
24.- La política organizacional de la municipalidad de Surco, está apropiadamente divulgada, entendida y acatada por todos sus miembros, y en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.	10,223	1,655	,799	,901
25.- Ud., considera que el cronograma en la municipalidad de Surco considera las fechas que harán cumplir la misión, la visión y las estrategias.	11,463	1,645	,891	,895
26.- Ud., considera que el presupuesto en la municipalidad de Surco permite calcular los ingresos y egresos que permitirán conducir las estrategias previstas.	8,645	1,245	,809	,799
27.- El modelo organizacional de la municipalidad de Surco, ha sido formulada en base a su marco de trabajo, líneas de autoridad, las comunicaciones, los deberes y las asignaciones de recursos.	10,344	1,866	,825	,881
28.- El organigrama de la municipalidad de Surco considera la estructura organizacional, que se formuló a través de información de las unidades que las conforman.	9,5454	2,566	,856	,887
29.- El manual organizacional de la municipalidad de Surco describe la estructura de funciones y departamentos, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas de cada uno de sus miembros.	11,0524	1,213	,745	,788

30.- La estrategia, el ambiente, la tecnología y la cultura organizacional son los elementos que repercutieron para la elaboración del diseño organizacional en la municipalidad de Surco.	9,045	1,645	,774	,789
31.- Ud., considera que los funcionarios que poseen liderazgo, son aquellas personas que son comunicativos, analizan las situaciones a profundidad, observan cantidades de posibilidades u opciones de maneras diferentes, son creativos, no tienen limitaciones y se arriesgan a pesar del peligro o riesgo, que puede existir durante su proceso.	10,967	1,756	,874	,893
32.- Ud., considera que en la municipalidad de Surco existe una conveniente y efectiva comunicación en sus niveles organizacionales que posibilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos.	8,356	1,756	,909	,896
33.- Ud., considera que el personal de trabajadores en los tres niveles de control se encuentra preparados y debidamente motivados para la gestión del cambio la cual la direccionen a la municipalidad de Surco a ser una organización innovadora y competitiva.	9,867	2,015	,895	,989
34.- Ud. considera que en el manejo de conflictos se debe profundizar sus aspectos esenciales para lograr que la mayoría de los conflictos que surgen en la municipalidad de Surco puedan constituir una verdadera experiencia de aprendizaje que conduzca al cambio, estimule el interés y mejore la comunicación en el equipo de trabajo y en la organización en general.	9,857	2,865	,898	,910
35.- Ud., considera que el objetivo del trabajo en equipo es disponer de más capacidades, inteligencias, ideas y destreza al servicio de una tarea, de tal manera que los resultados se den con mayor efectividad.	10,556	2,967	,856	,912
36.- Ud., considera que los funcionarios de la municipalidad de Surco ejerce mucha presión a los trabajadores los cuales se sienten estresados debido a la preocupación y responsabilidad que tienen ellos de lograr la competitividad en bienes y servicios para satisfacer los requerimientos de los ciudadanos de surco.	9,8578	1,976	,856	,887

De acuerdo a los resultados obtenidos en la validación de los instrumentos, los ítems presentan un promedio numérico de un Alfa de Crombach de 0,846, por lo que se da como válido los ítems seleccionado, teniendo en cuenta que el valor mínimo esperado es de 0,7

Anexo 5

Base de datos (prueba piloto)

MUESTRA	FUNCIONARIOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO
110	30	80

	INSTRUMENTO A FUNCIONARIOS																	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
ENCUESTADO 1	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5
ENCUESTADO 2	4	3	4	4	5	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	5	4	5
ENCUESTADO 3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5
ENCUESTADO 4	4	4	2	5	5	4	4	2	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5
ENCUESTADO 5	4	4	3	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4
ENCUESTADO 6	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
ENCUESTADO 7	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5
ENCUESTADO 8	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 9	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 10	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 11	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 12	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 13	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 14	5	3	2	3	2	4	3	3	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5
ENCUESTADO 15	4	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 16	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	5
ENCUESTADO 17	4	3	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4
ENCUESTADO 18	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3
ENCUESTADO 19	3	3	3	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4
ENCUESTADO 20	3	4	4	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	3
ENCUESTADO 21	4	4	4	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	4
ENCUESTADO 22	4	5	4	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	4
ENCUESTADO 23	4	5	5	5	3	2	3	2	4	3	3	1	3	2	4	2	4	3
ENCUESTADO 24	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	4	5	5
ENCUESTADO 25	4	4	3	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4
ENCUESTADO 26	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
ENCUESTADO 27	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5
ENCUESTADO 28	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 29	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 30	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4

	INSTRUMENTO A PERSONAL ADMINISTRATIVO																	
	PROCESO ADMINISTRATIVO																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
ENCUESTADO 1	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	4	5	5
ENCUESTADO 2	4	4	3	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	3	4
ENCUESTADO 3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
ENCUESTADO 4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5
ENCUESTADO 5	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
ENCUESTADO 6	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 7	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 8	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 9	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 10	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 11	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 12	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 13	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 14	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 15	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 16	5	3	2	3	2	4	3	3	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5
ENCUESTADO 17	4	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 18	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	5
ENCUESTADO 19	4	3	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4
ENCUESTADO 20	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3
ENCUESTADO 21	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	2	5	4	5	5
ENCUESTADO 22	1	3	2	4	1	2	3	1	3	2	3	2	4	5	4	5	4	5
ENCUESTADO 23	5	4	5	1	2	3	1	4	1	4	3	4	2	4	3	5	3	4
ENCUESTADO 24	4	3	4	3	4	3	4	3	5	1	2	3	2	3	1	2	1	1
ENCUESTADO 25	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	5	5
ENCUESTADO 26	4	3	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4
ENCUESTADO 27	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	3
ENCUESTADO 28	3	3	3	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4
ENCUESTADO 29	3	4	4	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	3
ENCUESTADO 30	4	4	4	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	4
ENCUESTADO 31	4	5	4	5	3	4	3	4	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
ENCUESTADO 32	5	4	5	4	1	2	3	2	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5
ENCUESTADO 33	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	2	3	1	3	5	4	5
ENCUESTADO 34	1	4	2	4	3	5	3	5	3	4	2	4	2	3	3	2	5	5
ENCUESTADO 35	3	4	4	4	4	5	5	5	6	4	5	4	5	3	4	2	3	1

ENCUESTADO 36	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 37	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 38	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 39	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 40	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 41	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 42	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 43	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 44	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 45	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 46	5	3	2	3	2	4	3	3	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5
ENCUESTADO 47	4	3	4	3	3	4	3	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5	5
ENCUESTADO 48	3	4	4	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	3
ENCUESTADO 49	4	4	4	5	4	1	5	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	4
ENCUESTADO 50	4	5	4	5	3	4	3	4	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5
ENCUESTADO 51	5	4	5	4	1	2	3	2	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5
ENCUESTADO 52	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	2	3	1	3	5	4	5
ENCUESTADO 53	1	4	2	4	3	5	5	5	3	4	2	4	2	3	3	2	5	5
ENCUESTADO 54	3	4	4	4	4	5	5	5	6	4	5	4	5	3	4	2	3	1
ENCUESTADO 55	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 56	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 57	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 58	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 59	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 60	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 61	5	4	1	3	3	5	5	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 62	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 63	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	2	4	5	5	5	4
ENCUESTADO 64	1	4	3	4	2	3	1	3	5	3	2	4	2	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 65	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	2	5	4	3	4	2	1
ENCUESTADO 66	5	3	4	2	4	2	4	2	3	1	2	3	5	3	2	4	3	5
ENCUESTADO 67	3	4	3	5	4	5	3	5	4	2	3	2	4	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 68	4	5	3	5	3	4	2	4	3	1	3	2	3	1	2	3	1	4
ENCUESTADO 69	2	4	3	5	4	5	4	5	3	5	2	4	3	1	3	2	4	3
ENCUESTADO 70	4	5	4	5	3	4	3	4	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5

ENCUESTADO 71	5	4	5	4	1	2	3	2	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5
ENCUESTADO 72	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	3	2	3	1	3	5	4	5
ENCUESTADO 73	1	4	2	4	5	5	3	5	3	4	2	4	5	5	3	2	5	5
ENCUESTADO 74	3	4	4	4	4	5	5	5	6	4	5	4	5	3	4	2	3	1
ENCUESTADO 75	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 76	5	4	1	3	3	5	3	4	2	4	2	4	3	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 77	5	4	1	3	2	5	2	3	2	3	2	1	4	2	4	1	4	3
ENCUESTADO 78	5	4	1	3	2	4	3	2	4	2	4	3	5	3	5	4	5	4
ENCUESTADO 79	5	3	2	2	3	5	1	2	1	3	1	3	4	3	5	3	5	4
ENCUESTADO 80	4	4	1	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	5	5
ENCUESTADO 81	5	4	1	3	3	5	3	4	1	4	2	4	1	5	4	5	4	4
ENCUESTADO 82	1	4	3	4	2	3	1	3	5	3	2	4	2	4	3	4	3	4
ENCUESTADO 83	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	2	5	5	3	4	5	1
ENCUESTADO 84	5	3	4	2	4	2	4	2	3	1	2	3	4	3	2	4	3	5
ENCUESTADO 85	3	4	3	5	5	5	3	5	4	2	3	2	4	3	4	3	5	4
ENCUESTADO 86	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	3	2	3	1	2	3	1	4
ENCUESTADO 87	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4
ENCUESTADO 88	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	3
ENCUESTADO 89	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	5	2	3	2	3	2	1	4
ENCUESTADO 90	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	2

Anexo 06

Plan Estratégico del Talento Humano

MISIÓN

La misión de la unidad del talento humano, consiste en asegurar, en el marco jurídico y organizativo de la administración municipal, una política de buenas prácticas de gestión de recursos humanos, eficaces, profesionales, innovadoras que, con la participación general, garanticen el número adecuado de personal competente, posibilitando así la eficiencia de la entidad y el desarrollo y mejora de los servidores civiles.

VISIÓN

Una gestión municipal de los recursos humanos eficaz, que permita a la administración municipal, incorporar, estimular, desarrollar y retribuir a servidores civiles competentes, profesionales, objetivos, con vocación de servicio público, y por medio de la cual los ciudadanos cumplan sus expectativas en la prestación de servicios de calidad, los servidores civiles se sientan comprometidos con las necesidades de los servicios y motivados en sus aspiraciones de mejora, y los gestores políticos y directivos la consideren útil y necesaria en sus responsabilidades y tareas de gestión.

VALORES

Los valores de la Unidad del Talento Humano de la municipalidad, mediante los cuales desarrollará su visión y misión son los siguientes:

Eficacia y Eficiencia, gestión orientada no sólo a la consecución de los objetivos, sino también a ser eficiente, es decir, a que se alcancen al menor costo posible, de acuerdo a los principios de racionalidad, economía y eficiencia.

Servicio civil, actuación de servicio al ciudadano y a los intereses generales, intentando compatibilizar las necesidades de los servicios con los objetivos de desarrollo de sus servidores públicos.

Legalidad, cumplimiento de las normas bajo el principio de legalidad y justicia.

Profesionalidad, personas competentes, con rigor profesional, comprometido con el servicio público y con sensibilidad social.

Flexibilidad, para alcanzar una administración eficaz, con unos recursos humanos flexibles y adaptables, formados, competentes y polivalentes en la prestación del servicio.

FODA

Fortalezas

Se han determinado las fortalezas con las que cuenta el recurso humano, en base al estudio realizado, de acuerdo a los resultados de la encuesta, con lo que se ha podido identificar

algunas de ellas, las cuales no son definitivas; por cuanto estas pueden ser ampliadas, según se determine un estudio más profundo por parte de la institución.

Se ha desarrollado una breve explicación, sobre cada una de las fortalezas identificadas, con la finalidad de dar mayor amplitud a los conceptos que sobre ellas se han determinado.

FORTALEZA
Opinión favorable de funcionarios para la gestión del cambio
Confianza que existen los recursos económicos y la comunicación necesarios para las mejoras del proceso administrativo.
Voluntad política de apoyar a la autorrealización de los trabajadores
Visión motivadora para la gestión del cambio.

Opinión favorable de funcionarios para la gestión del cambio, se considera una fortaleza la opinión mayoritaria de los funcionarios a favor de la solución de los problemas organizacionales, y que estos son una necesidad ineludible, viendo que de esta manera se mejorará la calidad del servicio, con el fin último de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Dentro de esa gestión del cambio, también se encuentra la opinión favorable de los funcionarios, sobre la satisfacción de las necesidades humanas de los trabajadores, la cual debe ser mejorada para conseguir una mayor producción en sus labores.

Además, existe opinión positiva que los trabajadores participarán en las mejoras de la gestión municipal. (6,7,14)

Dentro del Plan Estratégico Institucional, la municipalidad ha considerado fortalecer la gestión institucional, a través de sus diversas gerencias y subgerencias, esto debe ser implementado a nivel de un plan estratégico del talento humano, el cual requiere un trabajo integral, a nivel de funcionarios y personal de la municipalidad.

Confianza que existen los recursos económicos y la comunicación necesarios para las mejoras del proceso administrativo, se considera una fortaleza una opinión mayoritaria que la municipalidad de surco, cuenta con los recursos económicos que permitan lograr las mejoras necesarias en la gestión.

Existe una opinión favorable del personal, sobre que existe una conveniente y efectiva comunicación, dentro de los niveles organizacionales, para lograr objetivos. (26,32)

Voluntad política de apoyar la autorrealización de los trabajadores, se considera como fortaleza que existe un porcentaje alto en la opinión que la municipalidad de surco apoye la autorrealización de sus trabajadores, en las metas personales que forman parte de su desarrollo y potencial humano.

Dentro de esas opiniones, se ubica además que la municipalidad de surco realiza motivación para que exista una satisfacción laboral de los trabajadores, la cual es consecuencia del grado de desempeño de los mismos. (12,9)

Visión motivadora para la gestión del cambio, se considera como fortaleza la opinión del personal que considera mayoritariamente que, los trabajadores se encuentran debidamente motivados y preparados para la gestión del cambio, la cual encausen a la Municipalidad de Surco en una entidad innovadora y competitiva, en beneficio de sus vecinos. (33)

Oportunidades

De acuerdo a la vivencia en el mismo distrito de estudio, y las opiniones recibidas de diferentes personas que desempeñan labores en la Municipalidad de Surco, se ha podido realizar un resumen de factores identificados como oportunidades, que de igual manera estos pueden ser ampliados, de acuerdo a la decisión de realizar un estudio interno, que determine factores consensuados sobre las oportunidades con los que se cuente en el recurso humano de la entidad.

OPORTUNIDADES
Recuperación del prestigio
Amplio mercado para conseguir capacitaciones
Destacar la gestión y ocupar un liderazgo entre las instituciones municipales
Mejorar los servicios de salud y hábitos saludables del distrito

Recuperación del prestigio, la Municipalidad de Surco ha tenido el honor de contar años atrás, con líderes en la gestión municipal, cuyo resultado ha devenido en ser un distrito que destacó en la ciudad de Lima. La gestión municipal de los últimos 12 años, ha venido desmejorando en el ánimo de los vecinos, los cuales no entienden que, al ser el distrito con buena recaudación en arbitrios, no se refleje en unos buenos resultados en la gestión. Existe la esperanza de que se recuperen logros anteriores; por lo cual es una oportunidad que debe ser aprovechada.

Amplio mercado para conseguir capacitaciones, en la localidad se cuenta con diversos centros que ofrecen capacitaciones diversas, con lo que se puede disponer de una adecuada capacitación al recurso humano de la municipalidad. Es una oportunidad valiosa para optar por mejorar las capacidades del recurso humano, así como el intercambio de experiencias entre municipalidades, de tal manera que esto se vierta en la mejora de la gestión y los servicios a los vecinos.

Destacar la gestión y ocupar un liderazgo entre las instituciones municipales, la gestión cuenta con los recursos necesarios para realizar servicios municipales de calidad, tanto en lo económico como en lo humano. En este sentido existe todo un campo de actuación que puede llevar a mejorar la calidad de la gestión, pudiendo destacar y ser un ejemplo en la prestación de servicios municipales.

Mejorar los servicios de salud y hábitos saludables del distrito, la administración municipal ha invertido años atrás en mejorar directamente los servicios de salud de los vecinos, aplicando la experiencia que existe en la municipalidad de Lima. En la administración actual no se han realizado mejoras en este servicio, estas se han mantenido tal

y como al inicio, es la ocasión de lograr mayores mejoras en dichos servicios de salud, ya que existe adecuada respuesta de los vecinos, en utilizar los servicios de salud de la municipalidad de surco.

Dentro de los hábitos saludables que se aplican en el distrito, se encuentra el reciclaje de la basura, habiéndose adoptado en el distrito, la selección por parte de los vecinos, de los desechos en bolsas diferenciadas, que son debidamente entregadas por la municipalidad. Este hábito no se ha generalizado en todo el distrito, es la oportunidad que cada vecino se contagie de este hábito saludable, lo cual debe ser facilitado y difundido por el municipio.

Debilidades

Se presenta a continuación el resumen de factores identificados como debilidades, valorados entre 1 a 3 de acuerdo a la importancia que puedan tener como aspectos que dificultan la consecución de los objetivos del plan.

La breve explicación con que concluye este apartado de debilidades pretende ayudar a comprender el alcance y relevancia de cada una de ellas en el ámbito de la municipalidad.

DEBILIDADES
Visión de la Municipalidad poco conocida por el personal.
Falta de confianza en el personal sobre el uso de estrategias
Necesidad de incentivos para lograr una mayor productividad
Convicción de que las necesidades emocionales del personal, es función del departamento de la gestión del talento.

Visión de la Municipalidad poco conocida por el personal, (21) del resultado de la encuesta en este aspecto, se aprecia que no existe un amplio conocimiento por parte del personal, sobre la visión de la Municipalidad, lo cual origina deficiencias en la ejecución de las políticas y prácticas en la gestión de personas y equipos de trabajo que se desarrollan dentro de la municipalidad.

Falta de confianza en el personal sobre el uso de estrategias, (23) la imagen o percepción general sobre el uso de estrategias de la Unidad de Recursos Humanos no es ampliamente positiva, por lo que puede restar credibilidad y eficacia a algunas iniciativas, de las que se tenga idea aplicar.

Necesidad de incentivos para lograr mayor productividad, (17) el creer que es estrictamente necesarios aplicar incentivos al personal para lograr mayor productividad, es una debilidad, ya que de por si un incentivo para obtener mejor desempeño, no es un error, pero adicionalmente es necesario que el personal tenga la confianza y la satisfacción personal de un trabajo bien hecho de por sí.

Convicción de que las necesidades emocionales del personal, es función del departamento de la gestión del talento, (8) es necesario empoderar al recurso humano, de tal manera que exista la sensación que forma parte de una cultura organizativa, que está orientada a la resolución de las cuestiones individuales y grupales, que resta eficacia a los

planteamientos profesionales de planificación y consecución de resultados. La problemática emocional debe ser liderada por la dirección de recursos humanos, y necesariamente deber ser una función compartida por todos los involucrados.

Amenazas

Se concluye el análisis FODA con la identificación y valoración de las amenazas, es decir, aquellos **factores** externos de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco y, por lo tanto, normalmente no controlable que pueden dificultar la consecución de los objetivos que se marquen.

Al igual que en los apartados precedentes, la tabla que se presenta a continuación recoge el resumen de factores identificados como amenazas. Una valoración entre 1 y 3 indica la importancia que se las otorga como aspectos que, en un marco de actuación futuro, pueden dificultar la consecución de los objetivos de la Municipalidad.

La breve explicación con que concluye este apartado de amenazas pretende ayudar a comprender el alcance y relevancia de cada una de ellas en su ámbito del Plan estratégico.

AMENAZAS
Mayores exigencias de los ciudadanos por servicios de calidad
Incremento de la inseguridad ciudadana
Incumplimiento de las metas de gestión municipal

Mayores exigencias de los ciudadanos por servicios de calidad, se viene incrementando el progresivo nivel de exigencia de los vecinos, respecto a los servicios que presta la municipalidad de surco, de los cuales ya se han hecho manifiesto que se cuestione la forma de gestionar los servicios que se brindan. Es el caso que esta amenaza, puede verse como una oportunidad de cambio, desde una perspectiva de mejora continua, en los diferentes niveles de atención que se brinda.

Incremento de la inseguridad ciudadana, la inseguridad ciudadana ha venido incrementándose, pero este puede llegar a mayores afectaciones a los ciudadanos, lo cual es una amenaza constante, debido a diferentes aspectos relacionados a ello, como son la parte social como económica.

Si bien ello, no es una labor enteramente de responsabilidad de la municipalidad, si es una amenaza que no se realicen los cambios necesarios en la gestión, de tal manera que se revierta esta sensación de inseguridad en todo el distrito.

Incumplimiento de las metas de gestión municipal, los recursos con los que cuenta la municipalidad, la hace tener la posibilidad de programar y ejecutar variados proyectos. Pero existe la sensación en los vecinos que, cada vez la gestión municipal, a pesar de los recursos, no ejecuta los proyectos necesarios para la mejora del distrito.

Cada vez se ha ido dejando de lado la participación ciudadana, en los presupuestos participativos, con lo que existe poca información sobre lo que realmente se ejecuta.

Se precisa una visión proactiva para que se retome la participación ciudadana, y la comunicación sobre las metas a la que aspira la gestión municipal.

PRINCIPIOS Y AMBITOS DE ACTUACION

PRINCIPIOS

Los principios sobre los que se desarrollan el Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano se basan en los siguientes conceptos:

- Igualdad, la gestión de personas será, de acuerdo a lo indicado en la normatividad vigente, que determinan u trato de igualdad para todos los servidores civiles, sin exclusión de ningún tipo.
- Participación, contar con el compromiso de participación cada uno de los miembros de la organización edil, sin distinción del cargo.
- Comunicación, promover la comunicación permanente, mediante los diferentes canales posibles, que permitan disponer y compartir información entre los diferentes órganos administrativos y servidores civiles.
- Planificación, promover la diversidad de ideas, que lleven a la aplicación de diversos planes y cronogramas, mediante la coordinación y gestión que garanticen la eficacia y la eficiencia.
- Cooperación y colaboración, incentivar y promover la colaboración y cooperación entre las diferentes unidades orgánicas de la entidad y servidores civiles.
- Compromiso y responsabilidad, permanente compromiso de todos los interesados en tomar las acciones que corresponden, según su puesto y la responsabilidad en el cumplimiento de objetivos y rendimientos.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Con la finalidad de lograr los objetivos del Plan Estratégico del Talento Humano las actuaciones se proyectarán sobre distintos ámbitos:

- Personal edil, como actores directos en la ejecución de las políticas y prácticas de gestión del talento humano.
- Responsables de unidades orgánicas, los diferentes funcionarios de las unidades de gestión, son quienes jefaturan la aplicación de los objetivos y proyectos estratégicos en materia de recursos humanos, y determinan que personal edil serán los capaces en cumplir con los objetivos de gestión.
- Alta Dirección, son la cara visible de la entidad municipal, y quienes trazan los objetivos políticos de la entidad
- Vecinos, los diferentes servicios de la municipalidad tienen como finalidad satisfacer las necesidades de los vecinos de la comuna surcana.

POLITICA DE RECURSOS HUMANOS

Las decisiones en materia de gestión del talento humano deben tener como marco una Política de Recursos Humanos, los cuales tendrán como fin supremo, además de la mejora en el servicio al ciudadano, un desempeño eficiente en el personal municipal.

En consecuencia, sobre dichas Políticas del Talento Humano, se proyectan los siguientes términos:

- Necesidad de cambio y modernización, el ser humano siempre debe estar predispuesto a tener una constante de cambios en su actuar, es así que para la mejora en los servicios públicos que brinda la municipalidad, debe ser capaz de implantar una gestión del talento humano moderna, avanzada, innovadora, eficaz y profesional, que abarque además del servicio público, a la mejora de las condiciones laborales y de desarrollo profesional de su personal.
- Empoderar al recurso humano, para ello debe adoptarse un modelo de gestión del talento humano que explícitamente incluya esta consideración estratégica. Un modelo de gestión profesionalizado encaminado a adquirir, estimular y mantener las competencias de los servidores civiles.
- Una gestión municipal con objetivos y resultados, todos los integrantes de la municipalidad tienen la misión de cumplir con los objetivos y resultados de la gestión, lo cual debe ser materia de compromiso constante, todos son actores en el logro de alcanzar las metas trazadas.
- Adecuación de la estructura orgánica, es preciso que la estructura organizativa se adapte en forma constante a los fines que se persiguen, de tal forma que la estructura sirva de soporte adecuado a su misión.
- Promover la Gestión por competencias, una modernización en la gestión del talento humano es focalizar la división del trabajo en el conjunto de competencias, lo cual permite mejorar la gestión y el desarrollo integral del personal. Esto también se hace necesario para la oportunidad en la que exista la selección de personal para nuevos puestos.
- La capacitación, un elemento estratégico del cambio, es invertir en el desarrollo profesional del personal, de tal manera que se busque adaptarse a las demandas y necesidades de los servicios que la municipalidad brinda, y que, en el tiempo, de acuerdo a la evolución de la sociedad, produce cambios.
- Importancia de la motivación, la motivación debe ser una estrategia de primera magnitud, y en ello debe existir un compromiso de las partes, ya que ello no solo debe ser un esfuerzo del lado directivo, también es compromiso del personal. La motivación es, en definitiva, una tarea que consiste en hacer converger los esfuerzos de todos hacia una misma dirección.
- Desarrollo de la comunicación interna y el compromiso, con esto se busca crear una cultura común de comunicación constante e información, la cual servirá para la mejora de la transparencia en la gestión.
- Sistemas de evaluación del desempeño, implementar sistemas formales de evaluación del rendimiento o desempeño del personal, este debe ser sistemático y periódico, con el cual se determine las capacidades del personal, y las formas de mejorarlas. Esta evaluación, es responsabilidad de las unidades orgánicas.
- Mejora del entorno laboral, esto abarca todas aquellas condiciones relacionadas con los horarios laborales, remuneración, prevención de riesgos laborales, posibilidades de carrera o promoción, las relaciones sociales de trabajo, etc.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Incentivar el desarrollo integral de la gestión del talento humano, a través del desarrollo y mejoramiento de sus competencias y habilidades, así como realizar un empoderamiento en sus posiciones, de tal manera que los servicios que brinda la municipalidad del distrito de surco, tengan una significativa mejora hacia los ciudadanos.

Del análisis realizado en este estudio, referente a la situación respecto a la gestión del talento humano con el proceso administrativo de la municipalidad de surco, se han identificado aquellos aspectos internos y externos (Análisis FODA) que pueden afectar la gestión municipal. La definición de objetivos y sus estrategias que se concreten en acciones, mediante una programación anual, que indique acciones pormenorizadas, responsables, plazos, recursos e indicadores, es el trabajo pendiente a realizar para la aplicación de un plan a profundidad.

Objetivos Específicos

Se plantea a continuación algunos objetivos, que será el principio del desarrollo del plan estratégico, así como los proyectos estratégicos.

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
1	Mejorar el modelo de organización y gestión estratégica de la función del talento humano, de tal manera que responda a los fines que se persiguen como municipalidad distrital y los servicios públicos que presta, y bajo el concepto que el recurso humano es el principal activo de la municipalidad.
2	Mejorar la planificación y selección del recurso humano necesario, así como mejorar su desarrollo personal y profesional.
3	Capacitación, tiene el fin de mejorar las competencias y desempeño del personal, atendiendo las necesidades de adecuarse a la prestación de los diferentes servicios.
4	Mejorar la comunicación e información, esto mediante la aplicación de diferentes recursos, tantos tecnológicos como de gestión.

PROYECTOS ESTRATEGICOS

Aclaración Conceptual

Para alcanzar los objetivos establecidos, se determinan una serie de proyectos Estratégicos. Estos proyectos son algunas líneas de acción que responden a la misión de la Gestión del Talento Humano, con la finalidad de alcanzar los objetivos asociados. Se ha visto por conveniente, asignar a cada objetivo, el desarrollo de algunos proyectos, que deben tomarse como una guía, la cual como se ha indicado anteriormente, responden a una sugerencia del autor, los cuales pueden ser desarrollados con mayor amplitud por todos los involucrados en la Municipalidad Distrital de Surco.

OBJETIVOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
<p>OBJETIVO 1: Mejorar el modelo de organización y gestión estratégica de la función del talento humano, de tal manera que responda a los fines que se persiguen como municipalidad distrital y los servicios públicos que presta, y bajo el concepto que el recurso humano es el principal activo de la municipalidad.</p>	<p>1.1.- Diseño e implantación de un modelo de gestión estratégica del talento humano, que incorpore la formulación y aplicación de las opciones estratégicas. 1.2. – Mejorar la estructura orgánica y conceptualizar las funciones de cada uno de los actores, que sirva para empoderarlos.</p>
OBJETIVOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
<p>OBJETIVO 2: Mejorar la planificación y selección del recurso humano necesario, así como mejorar su desarrollo personal y profesional.</p>	<p>2.1.- Capacitación adecuada del personal. 2.2. – Lograr el bienestar y empoderamiento de los trabajadores. 2.3.- Plan de inducción y reinducción a los servidores que se incorporen. 2.4.- Tener una cultura organizacional. 2.5.- Estudio y diseño de un sistema de evaluación del desempeño.</p>

OBJETIVOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
<p>OBJETIVO 3: Capacitación, tiene el fin de mejorar las competencias y desempeño del personal, atendiendo las necesidades de adecuarse a la prestación de los diferentes servicios.</p>	<p>3.1.- Desarrollar un modelo de gestión de la capacitación por competencia. 3.2. - Diseñar, y establecer los procesos de gestión de la capacitación (necesidades, planificación y evaluación).</p>

OBJETIVOS	PROYECTOS ESTRATÉGICOS
<p>OBJETIVO 4: Mejorar la comunicación e información, esto mediante la aplicación de diferentes recursos, tanto tecnológicos como de gestión.</p>	<p>4.1.- Diseñar, crear y mantener con los medios informáticos un portal para facilitar la comunicación interna entre los involucrados en la gestión. 4.2.- Desarrollo de un plan de comunicación interna.</p>

Anexo 07

	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO SECRETARIO GENERAL MESA DE PARTE VIRTUAL		Exp.:1467-2021 Fecha :16-02-2021
	SOLICITUD		
SOLICITA:	Autorización para recojo de información		
INTERESADO:	Isaac Felipe Rosas Donayre		
DNI/RUC:	10427224		
Cel.:	975489964		
Dirección.:	Urb. Honor y Lealtad. Calle Humberto Cabrera. Mz. X, Lt. 08. Surco		
E-mail.:	isferosas@yahoo.com		
FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO			
Solicito autorización para el recojo de información en el proyecto de investigación que desarrollo sobre la Municipalidad de Surco, con fines de tesis de investigación.			
- INPORTANTE :La presente tiene caracter de DECLARACION JURADA - No presentare documentos Originales en secretaria General - Autorizo para ser notificado a traves de mi correo electronico.			
- SU TRAMITE LO PUEDE HACER SEGUIMIENTO EN : https://tramitedocumentario.munisantiago.gob.pe/SeguimientoTramite			