



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR PARTE DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO

ASESOR

MG. FERNANDO PEDRO RUÍZ GUEVARA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ, ENERO DE 2021

DEDICATORIA

A mis hijas Sofia, Luciana y Diana, a mi esposa Katherine por ser la guía y fuerza para seguir adelante, a mi papa Julio por sus consejos y a toda mi familia por siempre por brindarme todo su apoyo, para ellos dedico siempre todos mis esfuerzos y sueños de salir adelante, en toda coyuntura que se pueda presentar mi perseverancia es constante y firme.

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas que me han prestado su apoyo durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiera agradecer a mi esposa y mi padre que me han ayudado y apoyado en todo mi producto.

A mis abuelos Margarita y Lucas mis tíos Isabel, Elvia, Edy, Vilma y Juan, ellos quienes me apoyaron de forma incondicional y creyeron en mí dándome aliento he insistiendo siempre en poder realizar mis metas y que me apoyaron en todo momento para poder terminar mis estudios la cual estoy tremendamente agradecido por todo lo que me han dado.

Agradezco a mi asesor el Mg. Fernando Pedro Ruiz Guevara, por la disposición, el tiempo y paciencia para poder llevar a cabo esta investigación.

A los profesores que impartieron sus conocimientos en mí y que me impulsaron a exigirme más en este arduo camino.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática	18
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	19
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	21
1.4. Limitaciones de la investigación.....	21

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	24
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	32
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	43

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación	47
3.2. Población y muestra.....	48
3.3. Hipótesis	49
3.4. Variables - operacionalización	50
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	52
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	55

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos e inferenciales	58
4.2. Evaluación de normalidad de datos	102
4.3. Contrastación de hipótesis	103

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	108
-----------------------	-----

5.2. Conclusiones.....	111
5.3. Recomendaciones	112

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable talento humano
Tabla 2	Operacionalización de la variable atención de los servidores públicos
Tabla 3	Confiabilidad del instrumento
Tabla 4	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable talento humano
Tabla 5	Distribución de frecuencias y porcentajes según las dimensiones y niveles de talento humano
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable atención a los servidores públicos
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones y niveles de atención de los servidores públicos
Tabla 8	Resultado numérico y porcentual del ítem 1: para la mejor atención y servicio de su área usted anima a sus compañeros
Tabla 9	Resultado numérico y porcentual del ítem 2: los documentos normativos de su área manejan convenientemente
Tabla 10	Resultado numérico y porcentual del ítem 3: los documentos operativos de su área conocen y maneja con certeza
Tabla 11	Resultado numérico y porcentual del ítem 4: El flujo documentario de su área conoce con propiedad
Tabla 12	Resultado numérico y porcentual del ítem 5: Para el mejor funcionamiento de su área tiene afectividad con sus compañeros de área
Tabla 13	Resultado numérico y porcentual del ítem 6: para mejorar el servicio de atención al usuario presenta planes de innovación
Tabla 14	Resultado numérico y porcentual del ítem 7: Usted piensa que las ideas en común de buen servicio sirven para mejorar la atención al usuario
Tabla 15	Resultado numérico y porcentual del ítem 8: Para usted el trabajo en grupo es importante en la municipalidad
Tabla 16	Resultado numérico y porcentual del ítem 9: Según sus habilidades está preparado para el servicio en la municipalidad
Tabla 17	Resultado numérico y porcentual del ítem 10: En comunicación con el público tiene buenas habilidades

Tabla 18	Resultado numérico y porcentual del ítem 11: Siempre te llevas bien con los usuarios de la municipalidad
Tabla 19	Resultado numérico y porcentual del ítem 12: Ante los problemas sociales tienes una actitud proactiva con los usuarios
Tabla 20	Resultado numérico y porcentual del ítem 13: Ante los problemas básicos de los usuarios tienes los conocimientos y preparación para resolver problemas
Tabla 21	Resultado numérico y porcentual del ítem 14: Tu postura ante la pro actividad del servicio a los usuarios es activa
Tabla 22	Resultado numérico y porcentual del ítem 15: Según tus saberes estás apto para solucionar la necesidad de los usuarios
Tabla 23	Resultado numérico y porcentual del ítem 16: Crees que tu nivel de saber y conocimiento ayuda a la comunicación de los usuarios
Tabla 24	Resultado numérico y porcentual del ítem 17: Tus logros de gestión fortalecen tu aprendizaje de servicio
Tabla 25	Resultado numérico y porcentual del ítem 18: Ante los problemas sociales tu experticia ayuda para mejorar la atención a los usuarios
Tabla 26	Resultado numérico y porcentual del ítem 19: Tu pericia de gestión genera un mejor servicio para los usuarios
Tabla 27	Resultado numérico y porcentual del ítem 20: Por tu dominio de casos para la toma de decisiones origina confianza en los usuarios
Tabla 28	Resultado numérico y porcentual del ítem 21: Según el número de servidores por área se cumple con optimización la necesidad de los usuarios
Tabla 29	Resultado numérico y porcentual del ítem 22: Según los planes de atención en el tiempo previsto los trámites son resueltos
Tabla 30	Resultado numérico y porcentual del ítem 23: Tienen políticas de atención a los usuarios formalizadas en el municipio
Tabla 31	Resultado numérico y porcentual del ítem 24: En tiempos de pandemia se está utilizando medios virtuales de atención
Tabla 32	Resultado numérico y porcentual del ítem 25: Usted cree que las redes sociales pueden facilitar la atención a los usuarios
Tabla 33	Resultado numérico y porcentual del ítem 26: Muestran dominio para solucionar sus trámites los funcionarios y trabajadores

Tabla 34	Resultado numérico y porcentual del ítem 27: Para expresar el problema que desean que le resuelvan los usuarios brindan confianza los servidores
Tabla 35	Resultado numérico y porcentual del ítem 28: Existe revisión de procesos de gestión, para la mejora continua de los servidores
Tabla 36	Resultado numérico y porcentual del ítem 29: Los servidores tienen buena comunicación para informar y orientar a los usuarios del Municipio
Tabla 37	Resultado numérico y porcentual del ítem 30: La municipalidad tiene el equipo y material logístico necesario para su funcionamiento
Tabla 38	Resultado numérico y porcentual del ítem 31: Siempre utilizan procedimientos para estandarizar los procesos
Tabla 39	Resultado numérico y porcentual del ítem 32: Se basan en aprendizaje de casos para una mejor atención al usuario
Tabla 40	Resultado numérico y porcentual del ítem 33: Se cuantifica el nivel de satisfacción de los usuarios
Tabla 41	Resultado numérico y porcentual del ítem 34: Existe evidencias de incidencias para la mejora de la atención a los usuarios
Tabla 42	Resultado numérico y porcentual del ítem 35: Los servidores tienen facilidad de respuesta para solucionar conflictos
Tabla 43	Resultado numérico y porcentual del ítem 36: Usted cree que los servidores están satisfechos con la atención de los usuarios
Tabla 44	Resultado numérico y porcentual del ítem 37: Cree usted que se cumple las metas de atención a los usuarios
Tabla 45	Resultado numérico y porcentual del ítem 38: Cree usted que se cumple a cabalidad con los objetivos de atención a los servidores
Tabla 46	Resultado numérico y porcentual del ítem 39: Son atendidas en el tiempo indicado los usuarios por parte los servidores
Tabla 47	Resultado numérico y porcentual del ítem 40: Siempre la atención es personalizada y orientadora
Tabla 48	Prueba de normalidad
Tabla 49	Prueba de correlación de las variables desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos

- Tabla 50 Prueba de correlación de las variables dimensión competencias personales y la atención de los servidores públicos
- Tabla 51 Prueba de correlación de las variables dimensión las competencias interpersonales y la atención de los servidores públicos
- Tabla 52 Prueba de correlación de las variables dimensión competencias académicas y la atención de los servidores públicos
- Tabla 53 Prueba de correlación de las variables dimensión competencias laborales y la atención de los servidores públicos

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Distribución porcentual de la variable talento humano.
- Figura 2 Distribución porcentual según las dimensiones y niveles de talento humano.
- Figura 3 Distribución porcentual de la variable atención a los servidores públicos.
- Figura 4 Distribución porcentual de las dimensiones y niveles de atención de los servidores públicos.
- Figura 5 Resultado porcentual del ítem 1: Para la mejor atención y servicio de su área usted anima a sus compañeros.
- Figura 6 Resultado porcentual del ítem 2: Los documentos normativos de su área manejan convenientemente.
- Figura 7 Resultado porcentual del ítem 3: Los documentos operativos de su área conocen y maneja con certeza.
- Figura 8 Resultado porcentual del ítem 4: El flujo documentario de su área conoce con propiedad.
- Figura 9 Resultado porcentual del ítem 5: Para el mejor funcionamiento de su área tiene afectividad con sus compañeros de área.
- Figura 10 Resultado porcentual del ítem 6: Para mejorar el servicio de atención al usuario presenta planes de innovación.
- Figura 11 Resultado porcentual del ítem 7: Usted piensa que las ideas en común de buen servicio sirven para mejorar la atención al usuario.
- Figura 12 Resultado porcentual del ítem 8: Para usted el trabajo en grupo es importante en la municipalidad.
- Figura 13 Resultado porcentual del ítem 9: Según sus habilidades está preparado para el servicio en la municipalidad.
- Figura 14 Resultado porcentual del ítem 10: En comunicación con el público tiene buenas habilidades.
- Figura 15 Resultado porcentual del ítem 11: Siempre te llevas bien con los usuarios de la municipalidad.
- Figura 16 Resultado porcentual del ítem 12: Ante los problemas sociales tienes una actitud proactiva con los usuarios.

- Figura 17 Resultado porcentual del ítem 13: Ante los problemas básicos de los usuarios tienes los conocimientos y preparación para resolver problemas.
- Figura 18 Resultado porcentual del ítem 14: Tu postura ante la pro actividad del servicio a los usuarios es activa.
- Figura 19 Resultado porcentual del ítem 15: Según tus saberes estás apto para solucionar la necesidad de los usuarios.
- Figura 20 Resultado porcentual del ítem 16: Crees que tu nivel de saber y conocimiento ayuda a la comunicación de los usuarios.
- Figura 21 Resultado porcentual del ítem 17: Tus logros de gestión fortalecen tu aprendizaje de servicio.
- Figura 22 Resultado porcentual del ítem 18: Ante los problemas sociales tu experticia ayuda para mejorar la atención a los usuarios.
- Figura 23 Resultado porcentual del ítem 19: Tu pericia de gestión genera un mejor servicio para los usuarios.
- Figura 24 Resultado porcentual del ítem 20: Por tu dominio de casos para la toma de decisiones origina confianza en los usuarios.
- Figura 25 Resultado porcentual del ítem 21: Según el número de servidores por área se cumple con optimización la necesidad de los usuarios.
- Figura 26 Resultado porcentual del ítem 22: Según los planes de atención en el tiempo previsto los trámites son resueltos.
- Figura 27 Resultado porcentual del ítem 23: Tienen políticas de atención a los usuarios formalizadas en el municipio.
- Figura 28 Resultado porcentual del ítem 24: En tiempos de pandemia se está utilizando medios virtuales de atención.
- Figura 29 Resultado porcentual del ítem 25: Usted cree que las redes sociales pueden facilitar la atención a los usuarios.
- Figura 30 Resultado porcentual del ítem 26: Muestran dominio para solucionar sus trámites los funcionarios y trabajadores.
- Figura 31 Resultado porcentual del ítem 27: Para expresar el problema que desean que le resuelvan los usuarios brindan confianza los servidores.
- Figura 32 Resultado porcentual del ítem 28: Existe revisión de procesos de gestión, para la mejora continua de los servidores.

- Figura 33 Resultado porcentual del ítem 29: Los servidores tienen buena comunicación para informar y orientar a los usuarios del Municipio.
- Figura 34 Resultado porcentual del ítem 30: La Municipalidad tiene el equipo y material logístico necesario para su funcionamiento.
- Figura 35 Resultado porcentual del ítem 31: Siempre utilizan procedimientos para estandarizar los procesos.
- Figura 36 Resultado porcentual del ítem 32: Se basan en aprendizaje de casos para una mejor atención al usuario.
- Figura 37 Resultado porcentual del ítem 33: Se cuantifica el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Figura 38 Resultado porcentual del ítem 34: Existe evidencias de incidencias para la mejora de la atención a los usuarios.
- Figura 39 Resultado porcentual del ítem 35: Los servidores tienen facilidad de respuesta para solucionar conflictos.
- Figura 40 Resultado porcentual del ítem 36: Usted cree que los servidores están satisfechos con la atención de los usuarios.
- Figura 41 Resultado porcentual del ítem 37: Cree usted que se cumple las metas de atención a los usuarios.
- Figura 42 Resultado porcentual del ítem 38: Cree usted que se cumple a cabalidad con los objetivos de atención a los servidores.
- Figura 43 Resultado porcentual del ítem 39: Son atendidas en el tiempo indicado los usuarios por parte los servidores.
- Figura 44 Resultado porcentual del ítem 40: Siempre la atención es personalizada y orientadora.

TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2020

ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020. Es una investigación aplicada de enfoque cuantitativo correlacional. La muestra fue de criterio intencional y se realizó a 53 trabajadores que vienen laborando, en el sistema remoto dispuesto por el Decreto Supremo N° 116-2020 PCM. La técnica utilizada para la realización de esta tesis fue la encuesta cuyos datos fueron recolectados mediante cuestionarios virtuales por medio de la plataforma de Google Workspace.

Dichas encuestas están conformadas por 40 ítems y están validadas por expertos. Los resultados de la presente investigación indicaron deficiencias en la Municipalidad Provincial de Puno con respecto al cumplimiento laboral de los colaboradores del área administrativa. En la investigación realizada se observó que existen diferentes deficiencias de atención, con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Puno y se debe a diferentes dimensiones del talento humano donde es necesario realizar una mejora continua, también se encontró problemáticas en cuanto a la falta de estabilidad laboral en dicha institución que cuenta con más de 30 años sin nombramientos.

Palabras clave: talento humano, sistema remoto, deficiencias de atención, capacitación del personal.

**DEVELOPMENT OF HUMAN TALENT AND ATTENTION IN TIMES OF
PANDEMIC OF THE SERVANTS OF THE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO - 2020**

ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between human talent and the attention of the servers, in times of pandemic in the provincial municipality of Puno - 2020. It is an applied research with a correlational quantitative approach. It was of intentional criteria and it was shown to 53 workers who have been working, in the remote system provided by Supreme Decree No. 116-2020 PCM. The technique used to carry out this thesis was the survey whose data were collected virtual questionnaires through the Google Workspace platform.

These surveys are made up of 40 items and are validated by experts. The results of the present investigation indicated deficiencies in the provincial municipality of Puno with respect to the labor compliance of the collaborators of the administrative area. In the research carried out, it was observed that there are different attention deficiencies, with which the Provincial Municipality of Puno has and is due to different dimensions of human talent where continuous improvement is necessary, problems were also found in terms of the lack of stability employment in said institution that has more than 30 years without appointments.

Keywords: human talent, remote system, attention deficiencies, staff training.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el talento humano y la atención de los servidores en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno 2020. También podremos identificar la situación actual en dicha municipalidad con respecto a sus trabajadores e identificar sus deficiencias, y si la entidad ve por conveniente pueda reformular la captación, capacitación y la permanencia de su talento humano ya que es el engranaje esencial de toda institución y/o empresa.

El problema general de la investigación fue ¿Qué relación existe entre el talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno 2021?

Del mismo modo se tuvo el objetivo general, establecer la relación entre el talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno 2021.

Asimismo, la hipótesis general está formulada para la investigación está relacionada a la existencia de la relación entre el talento humano y la atención en tiempos de pandemia por parte los servidores de la Municipalidad Provincial del Puno 2020.

La investigación se ha estructurado en función de cinco capítulos que permitió desarrollar de manera ordenada la investigación, dicha estructura es la que se evidencia a continuación:

En el capítulo I, problema de investigación, se realizó el planteamiento del problema en el que se explicó la realidad problemática, se realizó la formulación del problema, justificación de la investigación, objetivos de la investigación y al final se identificó las limitaciones encontradas en la investigación.

En el capítulo II, marco teórico, se realizó los antecedentes de estudio, las bases teóricas para las variables y dimensiones de trazabilidad de la presente

investigación y se desarrolló las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, marco metodológico, se desarrolló el tipo y diseño de investigación, se identificó la población y muestra, se realizó las hipótesis, la operacionalización de las variables de estudio, métodos y técnicas de la investigación, la descripción de instrumentos utilizados y el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, análisis e interpretación de los resultados, se realizó la validación de los instrumentos, el análisis de fiabilidad, los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, la prueba de normalidad y por último se desarrolló los procedimientos correlaciones para contrastar las hipótesis.

En el capítulo V, se realizó las discusiones a partir de otros antecedentes, se realizó las conclusiones y recomendaciones para la investigación.

Por último, se redactó todas las referencias bibliográficas que se consultaron y los anexos que evidencian la originalidad de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Toda entidad municipal para garantizar sus servicios requiere de un equipo de servidores, con capacidad plena para el ejercicio de sus funciones municipales, donde cada trabajador constituye un engranaje de trabajo cuyo producto será el resultado de la buena gestión administrativa de la municipalidad al servicio de sus usuarios potenciales, pero con los cambios de autoridades generados por el sistema democrático. El personal tiene una rotación después de cada elección de nueva gestión municipal de aproximadamente un 80% de los trabajadores, que son contratados para el periodo asignado del nuevo gobierno municipal, hace 30 años no hay nombramiento, cada alcalde que entra de turno se encuentra con personal nuevo por tanto hacen lo posible por mejorar el desarrollo del talento humano y esto dificulta la seguridad del servicio para los usuarios y limita la mejora continua, por esta razón, es necesario investigar cual es la realidad del talento humano y la atención de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Puno.

Así mismo en la actual coyuntura en la que vivimos por la pandemia, con las restricciones para realizar los trabajos presenciales se vieron fuertemente afectados y por disposición del gobierno las entidades públicas (y algunas privadas) optaron por el trabajo remoto o virtual, lo cual afectó de manera directa la forma de trabajar de muchas personas y se obligó a trabajar de una forma diferente a la acostumbrada, siendo nuestro país y en especial las provincias fuera de Lima que no tienen la costumbre de realizar el trabajo remoto y para esto se obligó a la adecuación a este tipo de trabajo. Teniendo esto desde un punto de vista global se puede aprovechar esta coyuntura y ver qué tan fácil o que tan difícil es adecuarse a estos nuevos cambios, ver si nuestro personal está capacitado, si contamos con las herramientas necesarias y sobre todo las entidades en este caso del estado están en la capacidad de ofrecer sus servicios a través de esta nueva modalidad.

Siendo este un reto que se debe asumir ya que por el momento no se cuenta, con más opciones para que las entidades públicas puedan brindar sus servicios, se espera que con el presente trabajo se pueda esclarecer sus falencias y mejoras de atención de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

Problema general

¿Qué relación existe entre el talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020?

¿Qué relación existe entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020?

¿Qué relación existe entre las competencias académicas por parte del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020?

¿Qué relación existe entre las competencias laborales por parte del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno año 2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Justificación práctica

La presente investigación aporta evidencias prácticas sobre los problemas hallados, en la Municipalidad de Puno 2021 relacionadas a las variables de estudio, que son el talento Humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia y las mejoras que debe implementarse, para mejorar el rendimiento de los colaboradores. En esta investigación se

obtiene conclusiones importantes que permiten proponer soluciones, mediante recomendaciones que buscan superar las dificultades encontradas.

Justificación metodológica

La investigación contribuye con la elaboración de estrategias de gestión, que mejoren la atención de los servidores a los usuarios de la Municipalidad de Puno, en base a la recolección de datos, para su desarrollo y utilización. Asimismo, se utilizarán instrumentos fueron sometidos a los criterios de confiabilidad y validez, para analizar su contenido y su información valiosa.

Justificación de mejora

Es importante para qué la municipalidad implemente un plan de desarrollo del talento humano, el recurso humano es el engranaje principal, en el sistema de gestión municipal empezando del último cargo hasta el alcalde, significa que todos cumplen una función especializada por tanto el trabajo deber ser de calidad con productividad tangible día a día.

Condori (2018) sostiene:

Que la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el desarrollo del talento humano se da algunas veces porque no se programa anualmente capacitaciones constantes y la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de la persona. (pp. 68-69).

La importancia del presente trabajo radica en el aporte de los resultados que se presentará a los mismos trabajadores quienes reflexionaran sobre su capacidad laboral, su conducta laboral, su efectividad laboral, su productividad demostrable. Luego la importancia es que el Municipio tendrá el reto de contar un área de gestión del talento humano, con mejora continua y utilizando herramientas tecnológicas para su mejor atención.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020.

Objetivo específico

Identificar la relación que existe entre competencias personales del talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020.

Analizar la relación que existe entre competencias interpersonales del talento humano y atención en tiempos de pandemia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020.

Explicar la relación que existe entre competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020.

Determinar la relación que existe entre competencias laborales del talento humano, con relación a la atención de los servidores, en beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno año 2020.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la siguiente investigación surgieron diferentes limitaciones que fueron superadas con el compromiso del investigador y las orientaciones y asesoría del asesor asignado, que se detalla a continuación:

Contexto: Todo trabajo de investigación es un proceso de construcción por tanto el presente tiene limitaciones de carácter coyuntural y de contexto,

por parte de la presente pandemia donde se encuentran cerradas, algunos lugares para recolectar información y que contribuya con la investigación sumando esfuerzos para cumplir con los objetivos trazados para las últimas bases de información sobre el tema.

Temporal: Esta investigación se realizó y tuvo comprendido, entre julio del 2020 hasta febrero del presente año 2021, con un proceso longitudinalmente y transversal de actividades siguiendo el cronograma establecido, para la realización y recopilación de datos de la investigación.

Sanitaria: El presente trabajo de investigación tiene limitaciones, con el estado de emergencia, cuarentena y distanciamiento social, que se viene realizando en el departamento y municipalidad de Puno para el presente año 2021.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Salazar (2015) sostiene:

Se recomienda la existencia de un plan de capacitación sobre las ventajas de la gestión del talento humano, por competencias para el personal de la empresa de calzado Gamos, para desarrollar el buen desempeño laboral con suficiente conocimiento de sus actividades (p. 91).

Se ha comprobado que no existe una buena planificación y organización, ya que el personal no posee la capacidad suficiente para determinar de forma eficaz, las fases, etapas, metas, y prioridades para la consecución de objetivos, lo cual se determina un mal manejo de la gestión de recursos humanos por competencias, y la inexistencia de las reglas internas que existe en la empresa para sus colaboradores.

Se ha evidenciado que el personal de la empresa no tiene capacidad para tomar la iniciativa, lo cual es necesario en el desempeño del Talento humano, debido también a que no tienen suficiente información ni conocimiento de la empresa lo que les dificulta para el desarrollo de sus propios intereses hacia las necesidades y objetivos institucionales en relación con su misión y visión.

Podemos observar mediante la investigación realizada en la municipalidad de Puno, que tiene problemas similares y limitaciones de igual forma como el caso de la empresa Gamos, en relación a la falta de planificación y de organización ,para desarrollar procesos por falta de capacitación, en sus procedimientos actualizados para un mejor entendimiento de los procesos de gestión, que indudablemente esto crea una ineficiente atención, en los procesos y mal atención por parte de los servidores o público objetivo principal del servicio.

Zeballos (2019) afirma:

Consecuentemente, la empresa INCERMAZ S.R.L. requiere como primera medida su reestructuración organizacional, que tenga como principal objetivo el establecimiento de una unidad de gestión del talento humano, que al principio puede tener una estructura mínima, pero que a partir de la creación de esta unidad se pueda trabajar en las dimensiones de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas, con miras a mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores. (p. 145).

Que la implementación y desarrollo de un Modelo de Gestión del Talento por Competencias Laborales, en la empresa Incermaz S.R.L., sin duda alguna, permitirá optimizar sus procesos de admisión, aplicación, operación y mantenimiento de personas, incidiendo cualitativamente en el mejoramiento del desempeño laboral.

Tiene mucha correlación con el presenta trabajo de investigación, porque se puede observar la importancia de la formalización del área de talento humano el desarrollo de las competencias de los colaboradores, para una mejor gestión dentro de la organización y obtener mayores resultados para suslogros de los objetivos y obtener el empoderamiento de los colaboradores en sus diferentes áreas de desempeño para la mejor productividad laboral y que esto reflejara en la mejor atención a los usuarios de la organización.

Marín (2008) afirma:

Los Subsistema fueron clasificados según el nivel de riesgo de que los procesos afecten en la totalidad del sistema de administración del talento Humano, la descripción y análisis de puestos, evaluación de desempeño, motivación y desarrollo de talento humano se encuentran con un riesgo alto; el proceso de sueldos-salarios e información del sistema de administración del talento humano se encuentran en riesgo medio; el

proceso de capacitación, cuantificación de la demanda, reclutamiento, selección, inducción, movilidad del talento humano y auditoria de talento humano tienen un riesgo bajo. (p. 128).

Que en el análisis de los subsistemas de la empresa se puede apreciar en la capacitación, cuantificación de la demanda, Reclutamiento, selección, inducción, movilidad del talento humano, y auditoria de talento humano. A partir de este análisis se estructuró la propuesta de valor a ser presentada, en la descripción y análisis de puestos, evaluación de desempeño, motivación y desarrollo de talento humano. riesgo medio. - sueldos - salarios e información del sistema de administración del talento humano. Por tal motivo es imprescindible evaluar acciones para fortalecer y aplicar propuestas de valor para cada subsistema y resaltar una mejor gestión para la organización.

Tiene mucha relación con el presente trabajo de investigación, porque enfatiza la importancia de las capacitaciones para la mejora de los procesos, en la organización y de esta manera resaltar su trabajo encada área y equipo constituido. Por tal razón la propuesta de valor para la cadena de atención, brinda como resultado una mejor eficiencia y eficacia para nuestros ciudadanos en el caso de la innovación de servicio que se presenta en las nuevas actividades de vida en el contexto de atención de la municipalidad.

Almadana (2016) menciona:

El objeto principal del estudio ha sido estudiar la importancia de la compensación total dentro de la estrategia de recursos humanos y determinar si es la retribución extrínseca financiera directa la más valorada dentro de la misma, así como la tendencia de los demás tipos de retribución en la organización de acuerdo a la importancia en el desarrollo de las estrategias de la organización y en concreto, a la atracción, retención de capital humano. (p. 277).

La compensación es una herramienta motivacional muy importante y sirve para poder desarrollar competitividad dentro de una organización, queda analizar la estrategia de compensación que podemos realizar según la organización, contexto y medio donde se puede aplicar y esta manera poder utilizar la compensación más adecuada y motivacional para el cambio y superación laboral de atención y servicio a los beneficiarios.

Se llegó al análisis de la relación que tiene con nuestro trabajo, porque contiene similitud, en relación con las estrategias de compensaciones e incentivos, para los colaboradores de diversas maneras y formas, para lograr una satisfacción por la superación de su labor dentro de la organización y que nos hacen pensar en futuras líneas de investigación ya que si bien el estudio ha contado con la participación de los profesionales de recursos humanos y por tanto, una visión bastante profesional y cercana a la realidad analizada, se pueden plantear otros enfoques diferentes que pueden ayudar a completar y verificar cada una de las dimensiones con el análisis de los colaboradores para mejora de sus actitudes y aptitudes personales en beneficio de la organización.

Rodríguez (2017) afirma:

Efectuar un sistema para incrementar el nivel de confianza de los empleados para que puedan expresar sus opiniones sin ningún temor a represalias y así se cuente con un ambiente de trabajo propicio que se vea reflejado en la calidad del servicio brindado. (p. 102).

Que se establecen dos propuestas de mejora para contrarrestar el nivel de insatisfacción de los empleados del GAD del cantón Macará la primera es y la segunda una alternativa para promover el desarrollo institucional y, con ello se busca que esta unidad mejore su accionar y se ofrezca un mejor servicio a la colectividad por medio de un sistema de sugerencias electrónicas para tener una comunicación horizontal con sus colaboradores.

La importancia de la similitud con nuestro trabajo de investigación es que se tiene que motivar y dirigir a nuestros recursos humanos, para llegar a superar sus expectativas de desarrollo laboral. Esto se puede observar, en el cambio de actitud por parte de los colaboradores en la organización y la utilización de un sistema o interface para la comunicación con los colaboradores y que servirá el aporte para la mejora de la atención de los usuarios.

Antecedentes nacionales

Vera (2018) afirma:

El Gerente debe llevar talleres sobre la gestión del talento humano y así poder aplicarla dentro de su área, lo cual le será útil al evaluar y realizar un control interno dirigido a la competitividad de sus colaboradores. Ya que, según Chiavenato, saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral estas proporcionaran competitividad en la organización. (p. 70). Teniendo las siguientes conclusiones:

El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la gerencia de desarrollo y ordenamiento territorial en la municipalidad provincial de Huaura. Tiene fortalezas porque refleja la importancia de las capacitaciones, talleres, diplomados y de más afines, para el mejor servicio de los colaboradores a los usuarios de la presente localidad, principalmente se tiene que realizar por áreas, departamentos y gerencias para su especialización.

Se puede apreciar que ambas instituciones tienen por finalidad el desarrollo de capacitaciones, para fortalecer su atención a los usuarios y la única diferencia son los presupuestos que se manejan desde el punto de vista institucional y la importancia de capacitar con relación al análisis de que realizara el área de recursos humanos para la mejora y del talento humano.

Inca (2015) afirma:

Que la contratación de personal en la municipalidad se tiene que someter a un proceso de selección, teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos determinar y hablar de calidad de trabajo. (p. 77). Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones:

Para esta organización la contratación de personal es importante y si tiene experiencia en su labor y gestión garantiza el éxito de su servicio dentro de la organización. Pero tenemos que tener en cuenta que todas las organizaciones cambian su gestión desde el punto de vista geográfico, económico, político y social. Por tal razón es importante contemplar estos aspectos y el grado de similitud con los contextos y aspectos mencionados para una buena elección del personal y que contribuya a la mejora continua de la municipalidad.

Sobre el tema de contratación se tiene las mismas coincidencias y solo queda motivar a los talentos humanos que deseen laborar en este contexto y clima muy frígido que es la localidad del departamento de Puno y sobre todo su capital. También se puede observar la forma de cómo se desarrollan perfiles profesionales para cada área y servicio muy importante para la municipalidad en estos tiempos de nuevas dinámicas de vida y atención a los usuarios.

Marín (2015) afirma:

Es importante el desarrollo de mecanismos de control y su verificación previa y simultánea lo que trae como consecuencia la mejora del desarrollo institucional y promueve una “cultura de logro” en los gestores públicos, su práctica promueve la ética en la acción pública, en la medida que desarrolla

conciencia respecto al compromiso con la misión y en tanto limita potenciales prácticas irregulares, pues ahora queremos plantear algunas sugerencias que podrían orientar a las Municipalidades, sobre cómo implementar sus sistemas de control interno, que les permita advertir riesgos, plantear medidas correctivas antes, durante la ejecución de los procesos-operaciones, permita cautelar y verificar que los objetivos se cumplan en la medida de lo planificado, como también de acuerdo con las necesidades de la población. (p. 192).
Observando las siguientes conclusiones:

La importancia del control y medición de los estándares de rendimiento mejora los niveles de servicio, por existe una retroalimentación de información y se puede planificar mejor con los resultados que se pueden obtener, para la mejora continua de las áreas de la organización y genera el cambio que la institución necesita sobre todo en estos tiempos de muchos cambios y adaptaciones por temas de pandemia.

Si bien se generan controles en las áreas es importante relacionar, con los tiempos periódicos que se pueden realizar, con el fin de recolectar la información, para la implementación de la corrección y la ejecución de programas de mejora que cumplan con la idea que propone la presente cita y resaltar las mejoras que puede realizarse por medio del diagnóstico y la ejecución de los planes de mejora para la organización.

Condori (2018) afirma:

Al campo de investigación, profundizar el estudio de la gestión del talento humano en los trabajadores por lo que es un tema de vital importancia para el nuevo contexto laboral, puesto que los trabajadores no son considerados como recursos humanos sino como el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a una entidad. (p. 70).

Llegando a las siguientes conclusiones:

Por ende, la gestión de desarrollo del talento humano simboliza una correlación, con el desempeño laboral. se determina que la gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente, con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, para ello es importante resaltar que el despertar de algunos colaboradores refleja una diferencia, en su desempeño laboral y esto puede estar acondicionada a la experiencia y cualidades innatas del mismo ser.

Existen las mismas ideas y concepciones a cerca del desempeño laboral y a descubrir destrezas individuales y fomentar el desarrollo, para beneficio de la organización y de los usuarios. El talento humano en algunas personas con destrezas únicas se tiene que conducir hacia el área donde pueda servir mejor el colaborador para beneficio de los usuarios. Que esperan siempre una persona con perfil y destrezas para la solución de sus múltiples problemas.

Larico (2018) afirma:

La gestión por resultados, según el control y desempeño, que permitiría reconocer a las Pequeñas Empresas ser objeto de políticas sociales y a las de acumulación, deberían promoverse en políticas de gestión regional, relacionadas por la creación de nuevos puestos de trabajo. (p. 106).

El aporte de esta investigación es la presentación de un método para hallar los impactos económicos y administrativos, denominada la matriz de impactos de la gestión de desarrollo por resultados de acuerdo al criterio que se mida y acepte que la gestión por resultados influye en los pequeños empresarios de artesanías, que permite, de manera visual, evaluar y tomar decisiones, sobre la actual gestión de los pequeños empresarios artesanales, y si la cadena de valor para la gestión es monitoreada y genera mejor respuesta de los servidores.

Existe una relación con esta investigación por que la municipalidad de Puno realiza monitoreo del desempeño laboral, pero faltaría que se replique en

periodos planificados, para mejor resultados de su medición de indicadores y rendimientos. También se podría utilizar estándares y herramientas de gestión para la mejora de los servicios. También una gestión por objetivos ayudaría en realizar un filtro para nuestro talento humano y generar nuevos perfiles profesionales para la mejora de la calidad de la atención de la organización.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Bases teóricas de la variable 1: Talento humano

2.2.1.1 Definición conceptual de la terminología empleada.

Talento humano

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. Chiavenato (2002)

La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

2.2.1.2 Características del talento humano.

Es importante manifestar que, administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para la mejora y el éxito de

las organizaciones. Tener muchas personas no significa necesariamente tener talentos humanos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial y original de persona. Y no siempre toda persona es un talento humano. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

1. **Conocimiento:** Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender y hacer, de forma continua, dado que el conocimiento es un valor muy importante y valioso del siglo XXI.
2. **Habilidad:** Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.
3. **Juicio:** Se trata de saber analizar y diagnosticar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.
4. **Actitud:** La actitud permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados para mejora de su talento humano.

2.2.1.3 Características de la gestión del talento humano.

Los grandes cambios que se manifiestan en los escenarios económicos del presente conllevan a, que cada vez es más necesario comprender, aquello que influye sobre el rendimiento de

los individuos en el trabajo, sobre su productividad, de cuáles deben ser los conocimientos que se deben manejar, en pro de lograr resultados positivos. En el ámbito Institucional se debe buscar nuevos métodos para captar y potenciar los recursos humanos, orientadas a encaminar en forma decisiva la dirección de una Institución, hasta conseguir el éxito deseado. La buena dirección de recursos humanos, ayuda a los colaboradores a utilizar su capacidad al máximo y a obtener no solo, satisfacción sino su integración como parte de un grupo de trabajo (Chiavenato, 2008).

2.2.1.4 Funciones del talento humano.

Las funciones del talento humano son:

- 1. Función empleo:** Proporciona a la empresa en todo momento el personal necesario, tanto cuantitativo como cualitativo, para desarrollar óptimamente los procesos de producción con un criterio de rentabilidad económica. Pueden ser aditivos (adicionar personal a la empresa) o sustractivos (disminuir personal de la organización).
- 2. Función de administración de personal:** Encargada del manejo burocrático desde que una persona ingresa en la empresa hasta que la abandona.
- 3. Función de retribución:** Se trata en conseguir buscar una estructura de salarios que cumpla condiciones: Motivador, internamente equitativo y externamente equitativo.
- 4. Función de dirección y desarrollo de RRHH:** Se refiere a la necesidad de que los individuos crezcan dentro de la organización.
- 5. Función de relaciones laborales:** Tiene que ver con el tratamiento de conflictos.

- 6. Función de servicios sociales:** Consiste en el establecimiento de unas medidas voluntarias por parte de la empresa para la mejora del clima laboral (Caballana, 2011).

2.2.1.5 Competencias personales.

Se trata de aquellas que siempre se deben tener, por las cuales todo trabajador al practicarlas puede asumir cualquier puesto de trabajo y/o proyectos. En estas competencias la persona se realiza al desplegar sus dones y capacidades personales, dándole orientación a su propio trabajo. El trabajador ha de ser ejemplar en la vivencia de estas competencias, y al ser coherente con ellas, genera confianza en sus compañeros (Rodríguez, 2018).

2.2.1.6 Competencias interpersonales.

Son aquellas competencias necesarias para adaptarse a la vida de una organización estructurada y para desarrollar una carrera dentro de la misma. Están vinculadas con las tareas que suponen contacto con otras personas para el correcto desempeño del puesto de trabajo. Competencias Interpersonales Competencias Funcionales Competencias Personales 69 Implican relaciones de encuentro con los demás y por lo tanto tienen que estar orientadas por la caridad (Rodríguez, 2018).

2.2.1.7 Competencias académicas.

La competencia académica es una cualidad que en la actualidad se encuentra en constante evaluación en un individuo, mientras más competente académicamente sea una persona más oportunidades en cuanto a trabajo tiene para escoger; los empleos con mayor remuneración son aquellos que necesitan primero una preparación profesional, este debe a la complejidad de su ejecución

ya que necesita a individuos pensantes que tengan los conocimientos frescos para poder realizar la determinada labor.

Ya que cada disciplina y sector de la cultura tienen vínculos con otras disciplinas y culturas, el profesor Mesa llama la atención sobre la importancia de trabajar pedagógicamente a través de la estructuración de núcleos de formación, en donde se busque desarrollar las competencias comunes y diferenciales, tanto interdisciplinarias como interdisciplinarias (Mesa, 2002).

2.2.1.8 Competencias laborales.

La competencia laboral es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa. Las competencias son:

- Habilidades
- Conocimientos
- Actitudes

Se dice que una persona es competente cuando implementa estas tres características para la realización satisfactoria de las actividades que desempeña, por ejemplo, tener las actitudes correctas en el momento adecuado, tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan, aprovechar correctamente los recursos que le son proporcionados (Olmos, 2018).

La competencia laboral te prepara para enfrentar una tarea específica, que se hace evidente cuando la persona entra en contacto con ella. Esta competencia desarrolla conocimientos y

habilidades que nacen a partir de la interacción que se establece entre la el individuo y la tarea.

Tipos de competencias laborales:

Existen varios tipos de competencias laborales que los individuos implementamos día a día y que en la mayoría hace uso de ellas de manera consciente e inconscientemente.

Competencias básicas: Son aquellas que son adquiridas a una edad temprana y están relacionadas con el pensamiento lógico-matemático y con la comunicación. Estas son esenciales para que los individuos puedan tener un aprendizaje constante y poder realizar distintas actividades en los diferentes entornos en que se encuentre.

Competencias conductuales: Son todas aquellas que permiten determinar las metas y prioridades de una actividad tomando en cuenta los tiempos y recursos requeridos, las cuales pueden ser la innovación, la productividad, flexibilidad, entre otras.

Competencias funcionales: Hacen referencia a los conocimientos teóricos y técnicos específicos necesarios para desarrollar una determinada actividad laboral. Por lo tanto, cambian en función de la ocupación: cada una exige competencias técnicas diferentes.

Las competencias básicas, conductuales y funcionales son desarrolladas a través de actividades de aprendizaje que pueden ser mediante la educación formal o capacitaciones en especialidades, y mediante diversas formas de aprendizaje no formal como capacitaciones laborales, autoaprendizaje en línea, otras) o informal como el aprendizaje empírico que ocurre en los distintos entornos existentes.

Documentos normativos de la administración de recursos humanos del Perú.

Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Es un documento normativo con rango de Ley, donde comprende todos los aspectos de la carrera administrativa y remuneraciones; indica acerca del ingreso de personal a las instituciones, del ascenso, de los haberes, de las obligaciones, de las bonificaciones, 14 prohibiciones y derechos, beneficios, del régimen disciplinario, del término de la carrera, entre otros. En el artículo 1°, del Título Preliminar del Decreto Legislativo N° 276, indica que: Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público; expresado en una estructura que permite la ubicación de los servidores públicos según calificaciones y méritos. En el artículo N° 08 y 09 de dicha Norma, indica que la carrera administrativa se estructura por grupos ocupacionales y niveles, distribuidos en profesionales, técnicos y auxiliares, donde los cargos no forman parte de la carrera administrativa.

2.2.2. Base teórica de la variable 2: Atención de los servidores públicos

2.2.2.1 Definición conceptual de servidores públicos.

Un servidor público es aquella persona que se encarga de realizar una tarea con el fin de generar un bienestar entre la sociedad. Con esto no afirmamos que su trabajo sea ad honorem, sino que independientemente del salario percibido, su principal característica es que su tarea no está destinada a la actividad privada sino al servicio de la sociedad (Raffino, 2020).

2.2.2.2 Definición conceptual de atención.

El proceso por el que la mente toma posesión, de forma vivida y clara, de uno de los diversos objetos o trenes de pensamiento que aparecen simultáneamente. Focalización y concentración de la conciencia son su esencia. Implica la retirada del pensamiento de varias cosas para tratar efectivamente otras (William, 1890).

Noción sobre servidor público:

Lingüísticamente, se entiende por servidor, a aquella persona que se encuentra al servicio de algo o alguien. Partiendo de allí, Servidor público vendría hacer, aquella autoridad (investida como tal por mandato de la ley) que se encuentra al servicio de la administración pública, controlado y regulado por ésta. (...) es aquella persona natural que también presta sus servicios al Estado, pero sin poder de decisión. Es trabajador estatal sin mandato que brinda al Estado sus conocimientos técnicos y profesionales en tareas o misiones de integración o facilitación de la que realizan los funcionarios públicos en el cumplimiento del objetivo de la administración pública: el bien común. El servidor o empleado público siempre está en una relación de subordinación frente a los funcionarios (Reyna, 2013).

Los servidores o empleados Públicos no resultan vinculados a la administración pública con la misma intensidad que los funcionarios, pues su nivel de deberes y obligaciones no son de la misma magnitud que la de estos, incluso normalmente no desempeñan cargos decisivos y tampoco están a cargo del presupuesto.

La Novena Disposición Final de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la

República, conceptualiza y unifica al concepto de servidor y funcionario público.

2.2.2.3 Definición de servidor o funcionario público.

Es para los efectos de esta ley, todo aquel que independientemente del régimen laboral en que se encuentra, mantiene vínculo laboral, contractual o relación de cualquier naturaleza con alguna de las entidades, y que en virtud de ello ejerce funciones en tales entidades.

Entonces como conclusión, se puede decir, que el servidor público, no tiene las mismas potestades, ni prerrogativas que los funcionarios públicos, pero que también realizan función pública, independientemente de régimen contractual que tengan con el Estado.

2.2.2.4 Planificación.

La planificación es una disciplina metodológica como un proceso de reflexión y acción racional que permite determinar lo que se ha de hacer en el presente o en el futuro para lograr los objetivos proyectados. En fin, es la previsión de las actividades y de los recursos, tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar, es un proceso para determinar a donde ir de la manera más eficiente y económica posible (Bonilla, 2006).

2.2.2.5 Dirección.

La función gerencial de dirigir se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo. Como mostrará el análisis de esta

función, es en esta área que las ciencias del comportamiento hacen su principal contribución a la administración (Koontz, 2008).

La dirección y el liderazgo a menudo se consideran lo mismo. Si bien es cierto que el gerente más efectivo casi siempre será también un líder efectivo, y que dirigir es una función esencial de los gerentes, hay más en administrar que sólo dirigir; como se señalaron capítulos anteriores, incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas e integrar personal lo más competente posible en esa estructura. La medición y corrección de las actividades del personal mediante el control es también una función importante de la administración, como se demostrará en la sexta parte; sin embargo, todas estas funciones gerenciales lograrán poco si los gerentes no saben cómo dirigir a las personas o no comprenden los factores humanos de sus operaciones de manera que generen los resultados deseados.

2.2.2.6 Desempeño.

Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato, 2000).

2.2.2.7 Eficiencia.

La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficiencia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado (Da Silva, 2002).

2.2.2.8 Documentos normativos de la administración de recursos humanos en el Perú.

Decreto Legislativo N° 276: Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. Es un documento normativo con rango de Ley, donde comprende todos los aspectos de la carrera administrativa y remuneraciones; indica acerca del ingreso de personal a las instituciones, del ascenso, de los haberes, de las obligaciones, de las bonificaciones, 14 prohibiciones y derechos, beneficios, del régimen disciplinario, del término de la carrera, entre otros. En el artículo 1°, del Título Preliminar del Decreto Legislativo N° 276, indica que: Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público; expresado en una estructura que permite la ubicación de los servidores públicos según calificaciones y méritos. En el artículo N° 08 y 09 de dicha Norma, indica que la carrera administrativa se estructura por grupos ocupacionales y niveles, distribuidos en profesionales, técnicos y auxiliares, donde los cargos no forman parte de la carrera administrativa.

Ley N° 30057: Ley del Servicio Civil.

Es un Régimen exclusivo, que, a partir del año 2013, establece un sistema laboral único para los trabajadores de entidades públicas. Los servidores públicos agrupados en 4 niveles: funcionario, directivo, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias. Además, indica el proceso de incorporar al personal a las entidades del Estado, la forma remunerativa, de las capacitaciones, de los ascensos, de las evaluaciones, entre otros.

Artículo 1.- El objeto de la presente Ley es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

Artículo 2.- La finalidad de la presente Ley es que las entidades públicas del Estado, alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

Artículo 3.- El sistema administrativo de gestión de recursos humanos establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades públicas en la gestión de los recursos humanos. El sistema está integrado por: La Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir), las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades o las que hagan sus veces y el Tribunal del Servicio Civil.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Talento

Son las diferentes competencias y logros que una persona tiene y desarrolla dentro de su vida diaria y laboral, para beneficio suyo y para beneficio de su entorno social, en el contexto y ámbito donde se encuentre contribuyendo al crecimiento local.

Gestión

La gestión es entendida como la forma correcta de manejar los procesos múltiples de la empresa, es decir son el conjunto de acciones que permiten

realizar una actividad u alcanzar un objetivo utilizando procedimientos validados por la organización.

Desempeño

El desempeño es el resultado de la medición o evaluación que se realiza al colaborador dentro de la organización, orientado al desarrollo de las funciones que son de su competencia y medidos por estándares e indicadores.

Dirección

La dirección permite el logro de los objetivos trazados en la empresa, este proceso implica mandar, motivar e influir a los colaboradores para que se puedan desempeñar correctamente. Este proceso permite llevar a cabo planes adecuados, una correcta comunicación, motivar al personal y realizar la supervisión adecuada en la empresa.

Organización

Las organizaciones son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas, o con apoyo del talento humano o de otras características similares.

Control

El control permite llevar a cabo la evaluación de los colaboradores y del desarrollo de la organización, tiene la gran labor de garantizar que el camino que se lleve a cabo permite ser un éxito.

Capacitación

La capacitación es la actividad planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar transferencia de conocimientos y desarrollar habilidades necesarias para las personas que pertenecen a la organización.

Desempeño laboral

El desempeño laboral es el rendimiento que tiene el colaborador dentro de la organización, esta puede ser de manera idónea o inapropiada, su evaluación permite el desarrollo de la eficiencia del talento humano en la organización.

Gestión por competencias

La gestión por competencias es un modelo de gestión basada en identificar las diversas competencias que desarrollan los colaboradores dentro de la empresa y de esta manera realizar una distribución de puestos de acuerdo al perfil de trabajador y la necesidad de la organización.

Retroalimentación

La retroalimentación es entendida como la información de retorno, en el que se intercambia información e ideas de manera que se pueda comprender mejor lo que se transmite para la realización de mejoras en la planificación.

Competencia

Consiste en aquellas capacidades humanas que se basan en distintos conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter, así como los valores de forma integral en las distintas interacciones que mantienen las personas para la vida en el contexto personal, social y laboral.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque depende de los conocimientos obtenidos de la investigación básica, para propósitos prácticos que sirven para transformar o solucionar problemas prácticos que ocurren en la vida laboral o empresarial.

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que: “Este tipo de estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

Nivel de investigación

Asimismo, la investigación es de nivel correlacional porque pretende analizar el nivel de relación entre la variable talento humano y la atención de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020.

Por otro lado, se buscó establecer el nivel de relación entre las variables talento humano y atención de los servidores, para proponer acciones que ayuden a mejorar las deficiencias que pueda presentar una de ellas.

Diseño de investigación

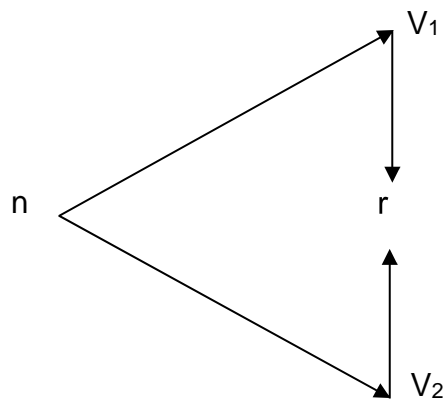
La investigación presenta un diseño no experimental, porque no se manipuló deliberadamente ninguna de las dos variables, ya que se analizaron los hechos de la realidad tal como se encontraban desarrollándose.

Hernández y Mendoza (2018) afirman que: “Un estudio no experimental no genera ninguna situación, sino se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es

posible manipularlas” (p. 152).

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que: “Los diseños transversales o transaccionales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.176).

La estructura de la relación entre el talento humano y la atención de los servidores públicos, basados en el nivel correlacional son:



En el esquema:

n : Servidores públicos de la Municipalidad de Puno, en el año 2020

V₁ : Talento humano.

V₂ : Atención de los servidores públicos.

r : Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

Población

Está conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Puno, en el año 2020, por tal motivo se consideró a todos los servidores hombres y mujeres compuesto por 245 servidores en su totalidad.

Carrasco (2008) sostiene que: “Es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo” (p. 238).

Muestra

Muestreo criterio intencional, estará conformado por 53 trabajadores que vienen laborando en sistema remoto dispuesto en el Decreto Supremo N° 116-2020 PCM, artículo 11, se asume el criterio intencional por acceso a la información.

Hernández y Mendoza (2018) señalan que: “Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

H2: Existe relación entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

H3: Existe relación entre las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

H4: Existe relación entre las competencias laborales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

3.4. Variables - operacionalización

Definición operacional de las variables

Talento humano

Variable 1: Talento humano “x”

Evaluación que realiza cada uno de los 53 servidores públicos de la municipalidad de Puno, Perú - 2020, acerca de las 4 dimensiones que contiene la variable Talento humano: 1) Competencias personales, 2) Competencias interpersonales, 3) Competencias académicos, 4) Competencias laborales, utilizando el Cuestionario elaborado y validado por el autor de la tesis, con 12 indicadores expresados en 20 ítems que permitieron diseñar y construir el instrumento como medio para medir el comportamiento organizacional a través de la escala politómica de Likert.

Atención de los servidores públicos

Variable 2 “Atención de los servidores públicos”

Evaluación que realiza cada uno de los 53 servidores públicos de la municipalidad de Puno, Perú - 2020, acerca de las 4 dimensiones que contiene la variable atención de los servidores públicos: 1) Planificación, 2) Ejecución 3) Desempeño 4) Eficiencia, utilizando el Cuestionario elaborado y validado por el

autor de la tesis, con 12 indicadores expresados en 20 ítems que permitieron diseñar y construir el instrumento como medio para medir el comportamiento organizacional a través de la escala politómica de Likert.

Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Competencias personales	- Motivación	1 al 6		Bueno: [33;
	- Adaptabilidad			37]
	- Pro actividad			Regular: [26;
Competencias interpersonales	- Empatía	7 al 12	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces sí a Veces no, 2= Casi Nunca, 1= Nunca	33)
	- Liderazgo			Malo: [21; 26)
	- Trabajo en equipo			Bueno: [37;
	- Perfil profesional			40]
Competencias académicas	- Habilidades duras	13 al 16		Regular: [31;
	- Aptitudes			37)
	- Conocimientos			Malo: [27; 31)
	- Competencias de gestión			Bueno: [38;
Competencias laborales	- Empoderamiento de su gestión.	17 al 20		41]
				Regular: [32;
				38)
				Malo: [26; 32)
				Bueno: [40;
				44]
				Regular: [34;
				40)
				Malo: [30; 34)

Tabla 2

Operacionalización de la variable atención de los servidores públicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación	- Manejo óptimo de los RRHH	21 al 25		Bueno: [33; 37]
	- Planes de Adaptabilidad			Regular: [26; 33] Malo: [21; 26]
Dirección	- Políticas	26 al 30		Bueno: [37; 40]
	- Tecnología			Regular: [31; 37] Malo: [27; 31]
Desempeño	- Liderazgo	31 al 35	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces sí a Veces no, 2= Casi Nunca, 1= Nunca	Bueno: [38; 41]
	- Supervisión			Regular: [32; 38] Malo: [26; 32]
Eficiencia	- Comunicación	36 al 40		Bueno: [40; 44]
	- Cumplimiento de procedimientos			Regular: [34; 40] Malo: [30; 34]
	- Resolución de conflictos			
	- Medida del nivel de atención			
	- Metas de atención			
	- Satisfacción del ciudadano			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método

Análisis descriptivo para los conocimientos de las variables y análisis estadístico inferencial para la contratación de las hipótesis de la investigación realizada representada por medio de tablas y figuras.

También utilizaremos el coeficiente de correlación Alfa Cronbach, que mide la consistencia interna del instrumento y produce valores confiables, en escalas cuyos ítems tiene como respuesta más de dos alternativas.

Seleccionar las pruebas estadísticas que se han de generar del cuestionario, en base a la recolección de información recabada y aplicada.

Al culminar el procesamiento de datos, se puede obtener resultados y determinar la situación actual y las diferencias que se muestran después de la implementación.

Para Weiers (2006) la prueba Z se utiliza para comparar las medias de dos muestras independientes, y que cada tamaño de la muestra debe ser ≥ 30 . (p. 446),

En la investigación se realizaron los procesamientos de los datos y sus síntesis mediante el programa estadísticos: SPSS Statistics V.21 en el marco de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, para los análisis estadísticos para hacer las estimaciones de las medidas de tendencia central para la comparación de las muestras de los resultados de los instrumentos a fin de la verificación de las hipótesis planteadas en la investigación en las distribución subyacente de donde se obtuvieron las observaciones de su tendencia normal para el uso de la estadística paramétrica y realizar las pruebas y sobre los métodos de análisis estadístico de los siguientes temas de intervalos de confianza, principios de las pruebas de significancia, comparación de dos medias o proporciones muestrales, análisis de variancia y su optimación de las tendencia mediante superficies de respuestas.

Se utilizó los siguientes estadígrafos:

- La estadística descriptiva: media, mediana, moda y media aritmética.
- Los análisis se realizaron con un nivel de significancia estadística del 95%.

Para el análisis de los datos se hace uso de la computadora mediante el Programa estadístico (SPSS).

Técnicas

La encuesta

Naresh (2004) sostiene que: “El método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado” (p.122).

Confiabilidad de los instrumentos. El criterio de confiabilidad del instrumento mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, mayor precisión menor error.

El coeficiente de Alfa Cronbach. Desarrollado por J. L. Cronbach mide la consistencia interna del instrumento, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Coeficiente Alfa Cronbach:

Confiabilidad del instrumento

Para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento de medición se aplicará el coeficiente alfa de Cronbach, que es utilizada para escala politómica, cuya fórmula utilizada es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Confiabilidad	
Magnitud	Rango
Muy fuerte	0,90 a 1,00
Fuerte	0,71 a 0,89
Moderada	0,50 a 0,70
Baja	0,01 a 0,49
No es confiable	0,00

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Donde:

K : Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento

Variable	Nº de Ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Atención de los servidores públicos	20	0.860	Fuerte
Talento humano	20	0.851	Fuerte

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Cuestionario:

Hurtado (2000) sostiene que: cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p. 479)

El cuestionario es un elemento importante para la elaboración de esta tesis, puesto que enmarca que los sistemas a veces no pueden ser solos como medio de cambio para la mejoría, si no también, la aplicación de un método, en tal sentido se levantó la encuesta a una serie de colaboradores, tal encuestase incorpora en anexo.

Se desarrollado de acuerdo con las características y necesidades de cada variable estudiada. Así tenemos:

Para ello se menciona las opciones del cuestionario.

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = A veces si a veces no

2 = Casi nunca

1 = Nunca

- Seguimiento de datos estadísticos y datos, para cada proceso de gestión operativa.
- Seguimiento de mejora continua, con fichas de seguimiento, reportes manuales, apuntes, para la gestión de operaciones.
- Revisión de libros reportes, tesis, artículos científicos y la big data.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos e inferenciales

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable talento humano

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Medio	1	1,9%
Alto	52	98,1%
Total	53	100,0%

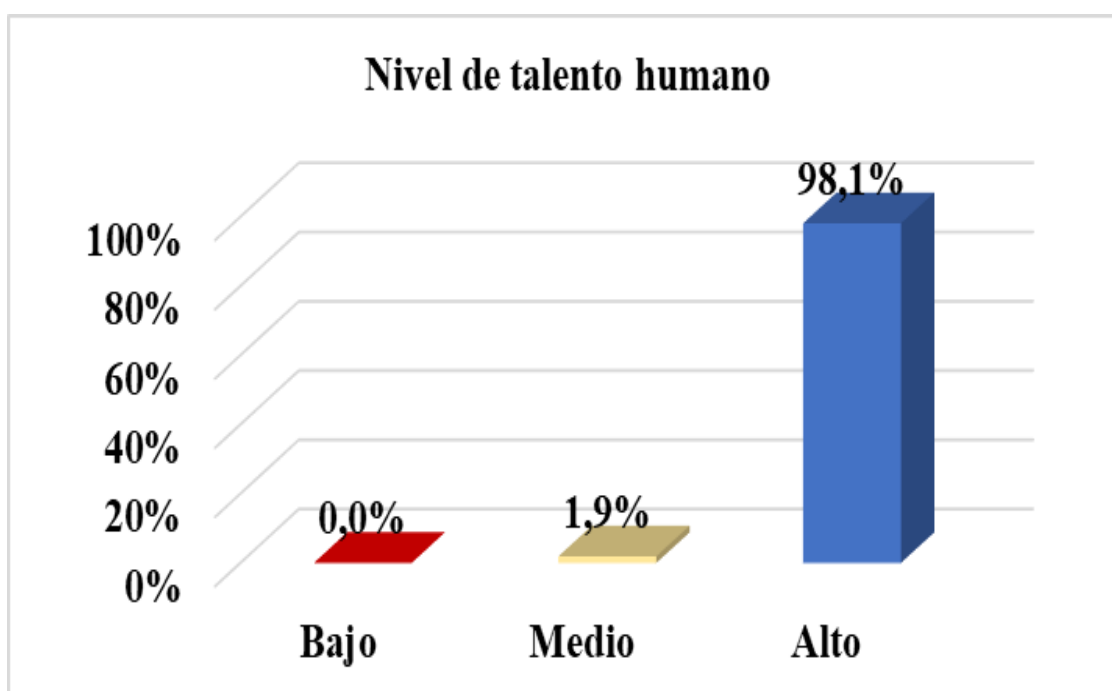


Figura 1. Distribución porcentual de la variable talento humano.

Interpretación: En la tabla 4 y en la figura 1, se evidencia que, en el cuestionario de talento humano, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó el nivel alto con 98,1 %, seguido del nivel medio con 1,9 % de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno – 2020.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes según las dimensiones y niveles de talento humano

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Competencias personales	Alto	45	84,9%
	Medio	8	15,1%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%
Competencias interpersonales	Alto	51	96,2%
	Medio	2	3,8%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%
Competencias académicas	Alto	50	94,3%
	Medio	3	5,7%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%
Competencias laborales	Alto	46	86,8%
	Medio	7	13,2%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%

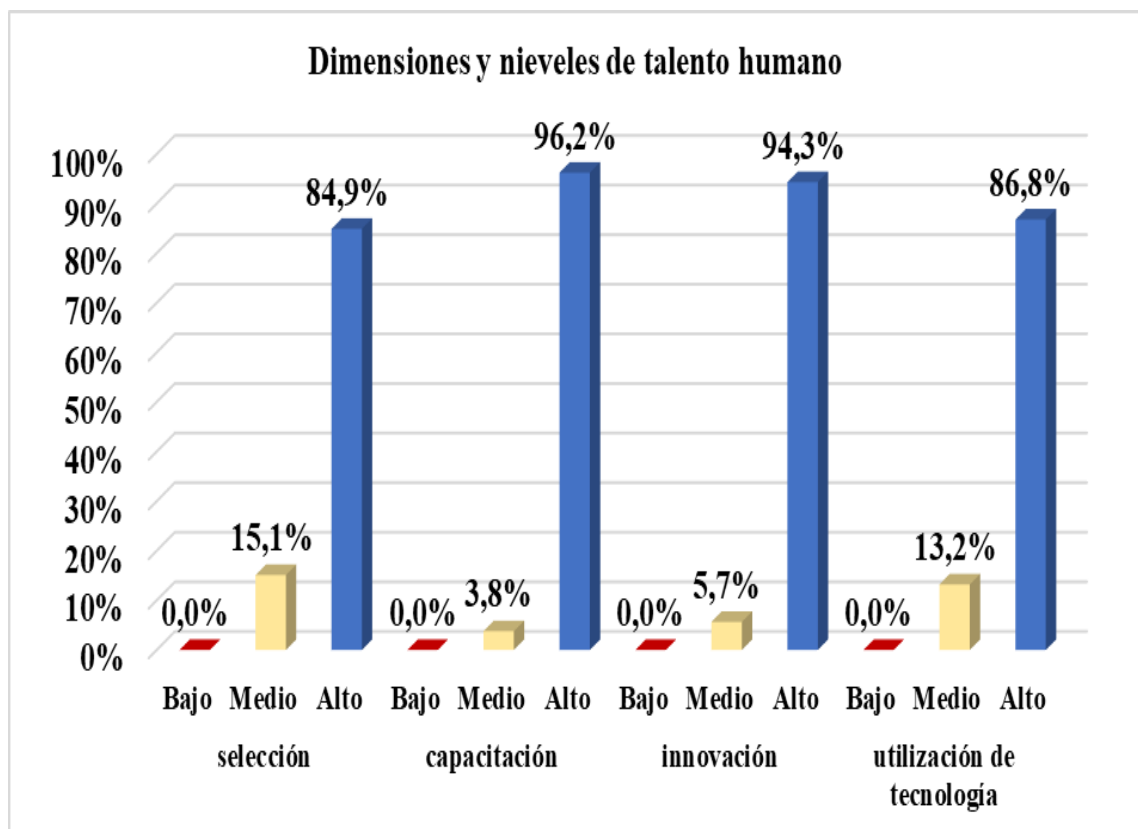


Figura 2. Distribución porcentual según las dimensiones y niveles de talento humano.

Interpretación: En la tabla 5 y en la figura 2, se observa que en la “dimensión competencias personales” del cuestionario de talento humano, el 84,9 % alcanzó el nivel alto, y el 15,1 % alcanzó el nivel medio. Además, en la “dimensión competencias interpersonales”, el 96,2 % alcanzó el nivel alto, y el 3,8 % alcanzó el nivel medio. Asimismo, en la “dimensión competencias académicas” el 94,3 % alcanzó el nivel alto, y el 5,7 % alcanzó el medio. También, en la “dimensión competencias laborales” el 86,8 % alcanzó el nivel alto, y el 13,2 % alcanzó el medio. A partir de lo señalado, entonces, se puede afirmar que, en todas las dimensiones analizadas, prevalece el nivel alto de talento humano de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno – 2020.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable atención a los servidores públicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0%
Medio	0	0,0%
Alto	53	100,0%
Total	53	100,0%

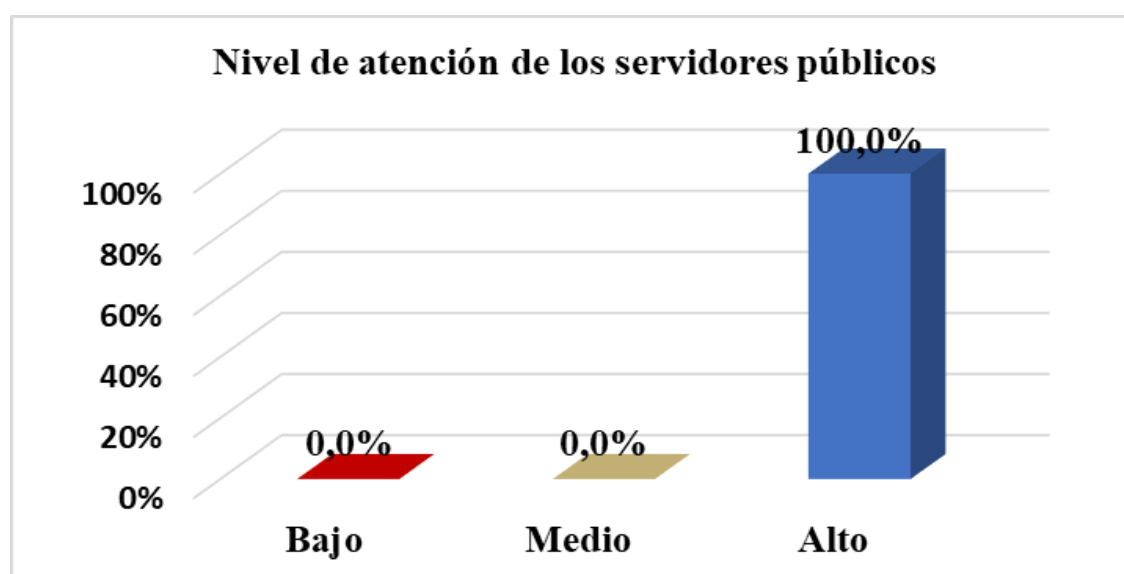


Figura 3. Distribución porcentual de la variable atención a los servidores públicos.

Interpretación: En la tabla 6 y en la figura 3, se evidencia que, en el cuestionario de atención de los servidores públicos, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó el nivel alto con 100 % de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno – 2020.

Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones y niveles de atención de los servidores públicos

Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
planificación	Alto	53	100,0%
	Medio	0	0,0%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%
dirección	Alto	51	96,2%
	Medio	2	3,8%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%
desempeño	Alto	53	100,0%
	Medio	0	0,0%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%
eficiencia	Alto	53	100,0%
	Medio	0	0,0%
	Bajo	0	0,0%
	Total	53	100,0%

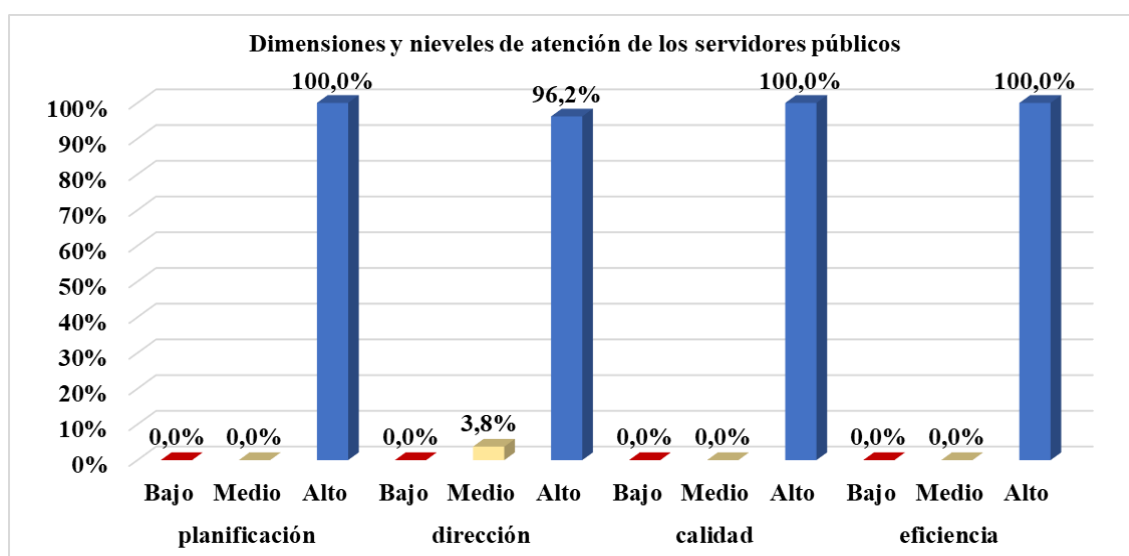


Figura 4. Distribución porcentual de las dimensiones y niveles de atención de los servidores públicos.

Interpretación: En la tabla 7 y en la figura 4, se observa que en la “dimensión planificación” del cuestionario de atención de los servidores públicos, el 100% alcanzó el nivel alto. Además, en la “dimensión dirección”, el 96,2% alcanzó el nivel alto, y el 3,8% alcanzó el nivel medio. Asimismo, en la “dimensión calidad” el 100% alcanzó el nivel alto. También, en la “dimensión eficiencia” el 100% alcanzó el nivel alto. A partir de lo señalado, entonces, se puede afirmar que, en todas las dimensiones analizadas, prevalece el nivel alto de atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno – 2020.

Variable 1: Talento humano.

Tabla 8

Resultado numérico y porcentual del ítem 1: para la mejor atención y servicio de su área usted anima a sus compañeros

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	4	7,5
Indeciso	7	13,2
Casi siempre	19	35,8
Siempre	23	43,4
Total	53	100,0

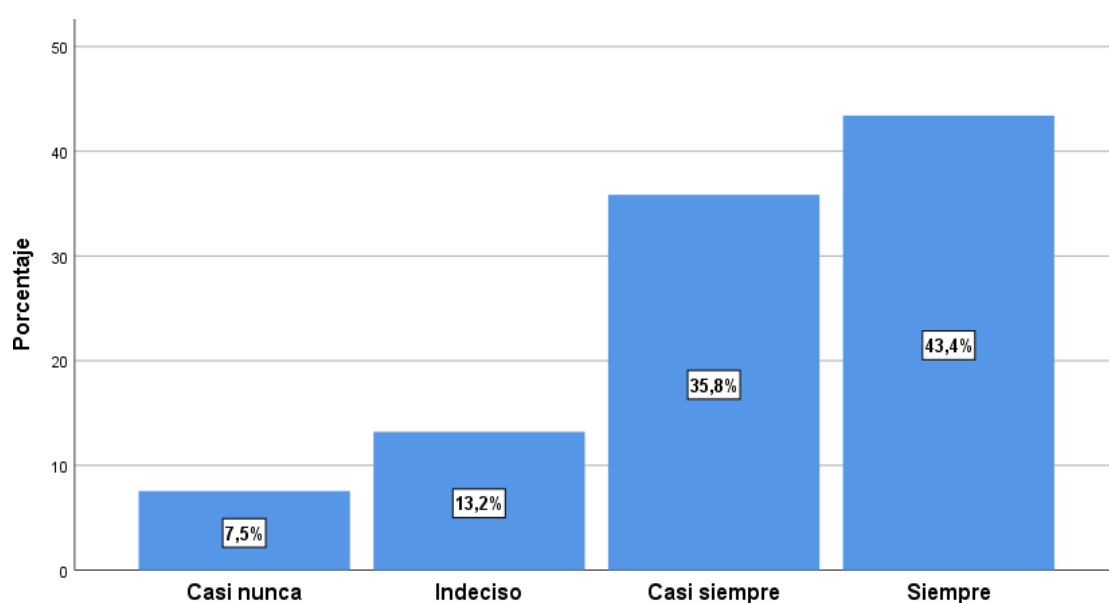


Figura 5. Resultado porcentual del ítem 1: para la mejor atención y servicio de su área usted anima a sus compañeros.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 43,4%, seguido de “casi siempre” con 35,8%, “indeciso” con 13,2%, y “casi nunca” con 7,5%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 9

Resultado numérico y porcentual del ítem 2: los documentos normativos de su área manejan convenientemente

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	3,8
Casi siempre	22	41,5
Siempre	29	54,7
Total	53	100,0

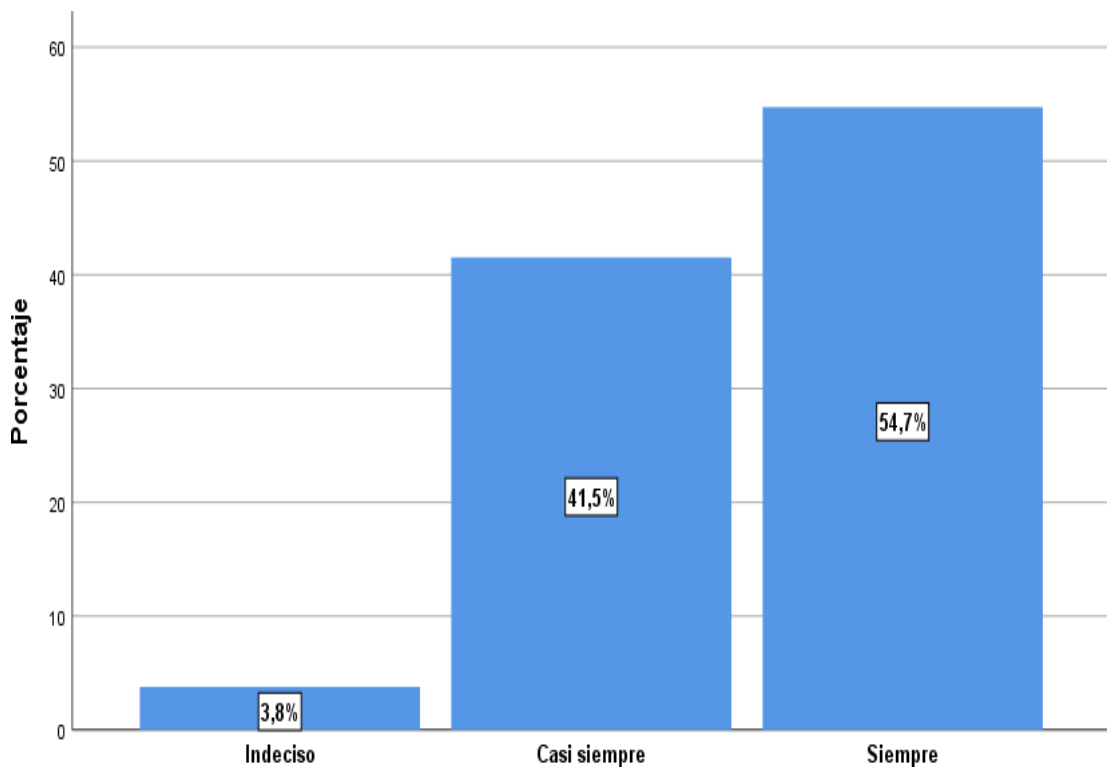


Figura 6. Resultado porcentual del ítem 2: los documentos normativos de su área manejan convenientemente.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 54,7%, seguido de “casi siempre” con 41,5%, e “indeciso” con 3,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 10

Resultado numérico y porcentual del ítem 3: los documentos operativos de su área conocen y maneja con certeza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	3,8
Casi siempre	9	17,0
Siempre	42	79,2
Total	53	100,0

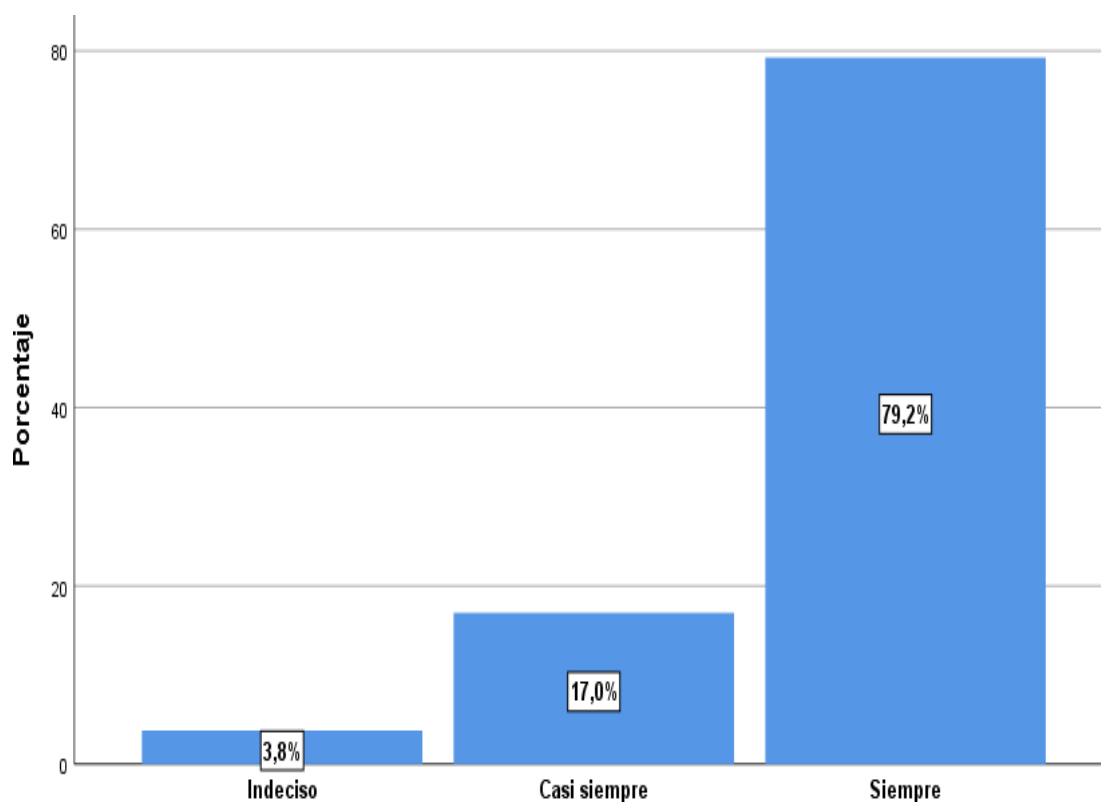


Figura 7. Resultado porcentual del ítem 3: los documentos operativos de su área conocen y maneja con certeza.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “siempre” con 79,2 %, seguido de “casi siempre” con 17,0 %, e “indeciso” con 3,8 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 11

Resultado numérico y porcentual del ítem 4: El flujo documentario de su área conoce con propiedad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	1,9
Casi siempre	15	28,3
Siempre	37	69,8
Total	53	100,0

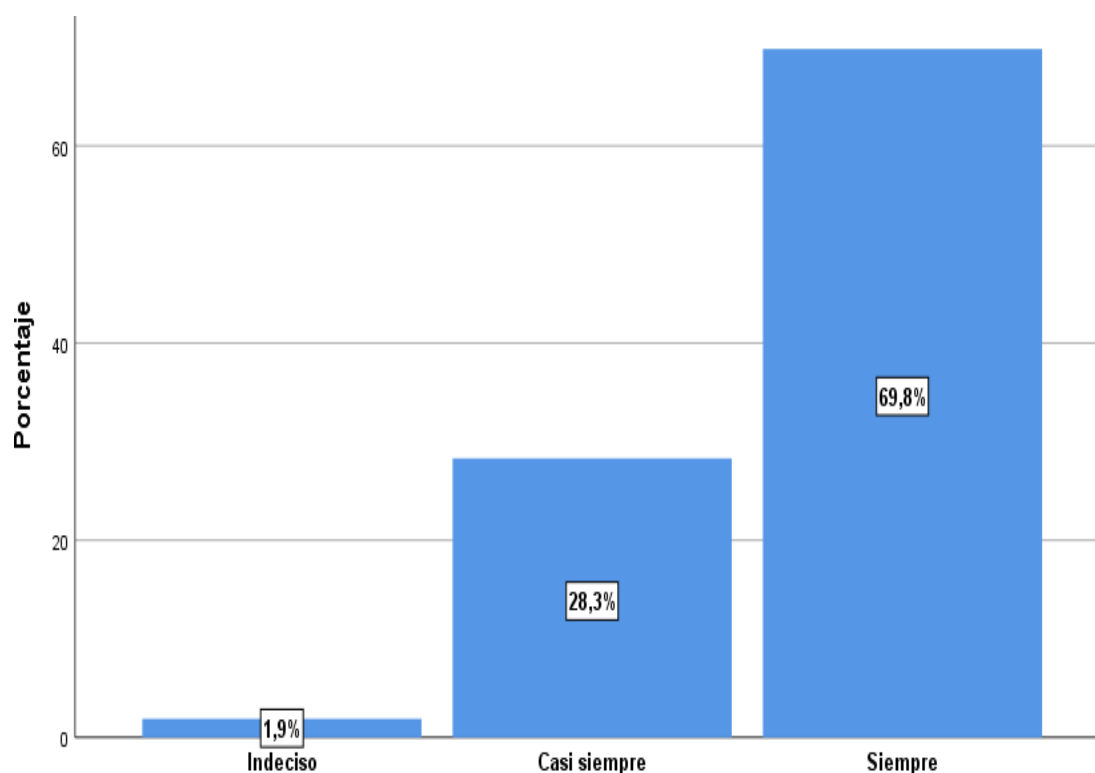


Figura 8. Resultado porcentual del ítem 4: El flujo documentario de su área conoce con propiedad.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 69,8%, seguido de “casi siempre” con 28,3%, e “indeciso” con 1,9%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 12

Resultado numérico y porcentual del ítem 5: Para el mejor funcionamiento de su área tiene afectividad con sus compañeros de área

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	9	17,0
Casi siempre	29	54,7
Siempre	15	28,3
Total	53	100,0

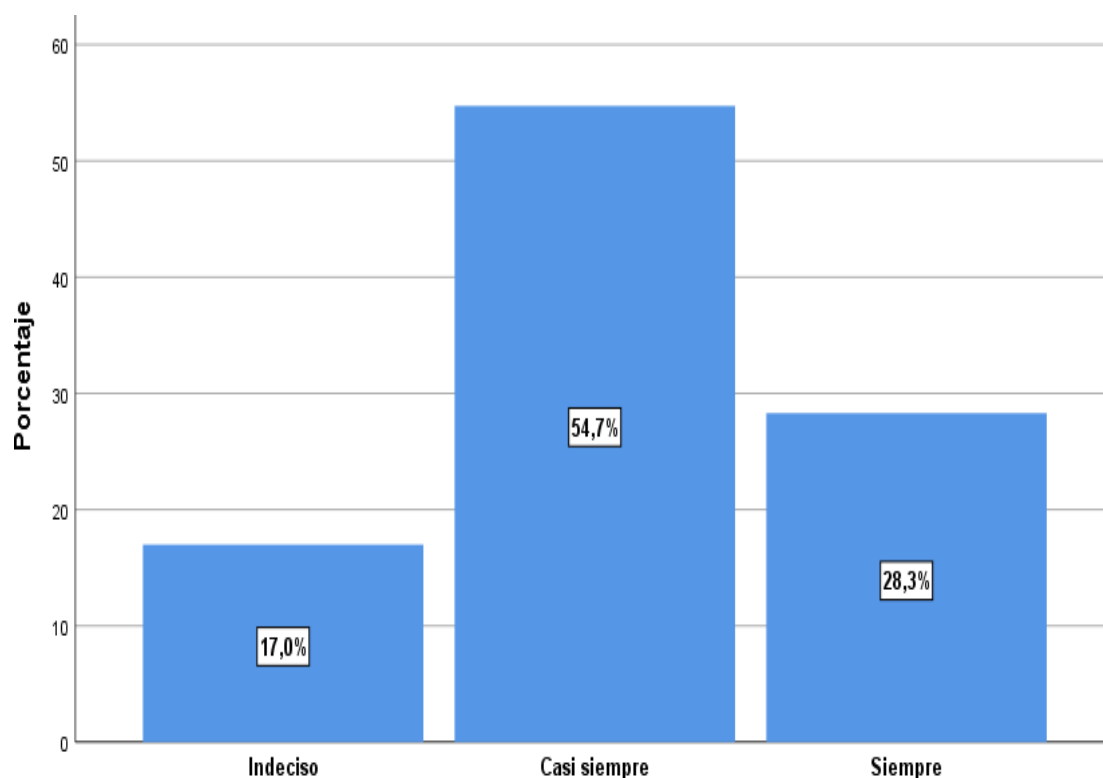


Figura 9. Resultado porcentual del ítem 5: Para el mejor funcionamiento de su área tiene afectividad con sus compañeros de área.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 54,7%, seguido de “siempre” con 28,3%, e “indeciso” con 17%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 13

Resultado numérico y porcentual del ítem 6: para mejorar el servicio de atención al usuario presenta planes de innovación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5,7
Casi nunca	39	73,6
Indeciso	10	18,9
Siempre	1	1,9
Total	53	100,0

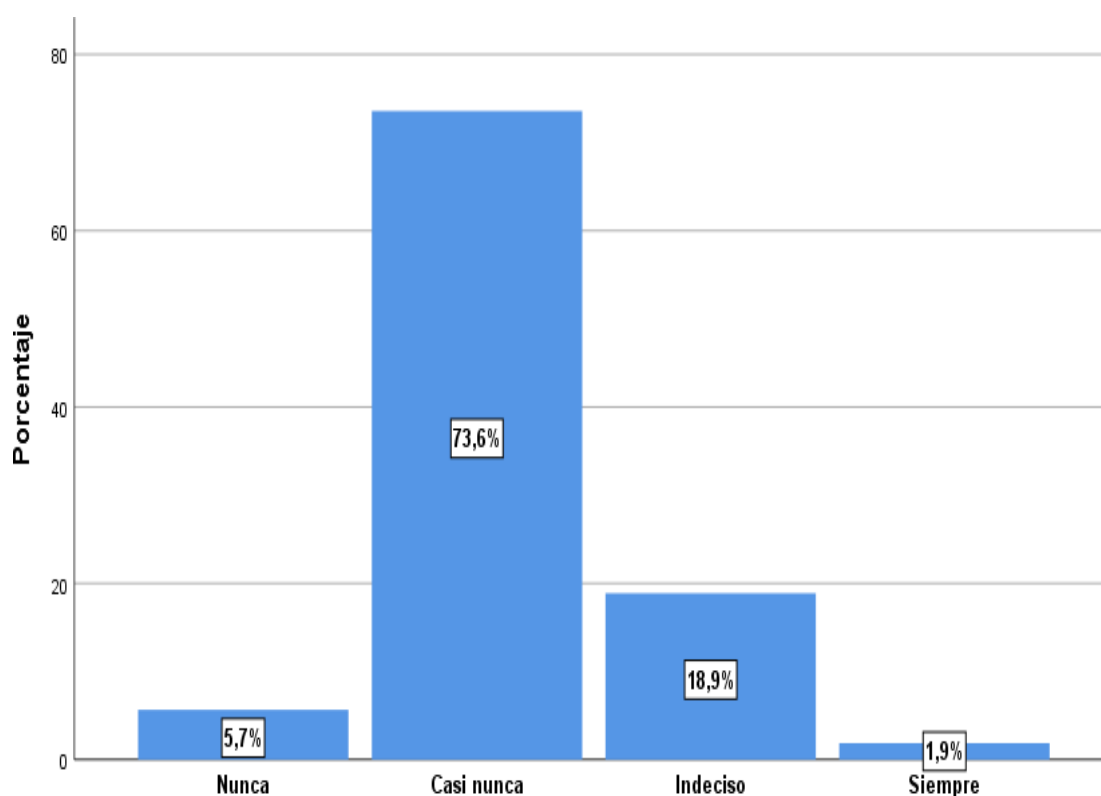


Figura 10. Resultado porcentual del ítem 6: para mejorar el servicio de atención al usuario presenta planes de innovación.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “casi nunca” con 73,6 %, seguido de “indeciso” con 18,9 %, “nunca” con 5,7 %, y “siempre” con 1,9 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 14

Resultado numérico y porcentual del ítem 7: Usted piensa que las ideas en común de buen servicio sirven para mejorar la atención al usuario

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	1,9
Casi siempre	23	43,4
Siempre	29	54,7
Total	53	100,0

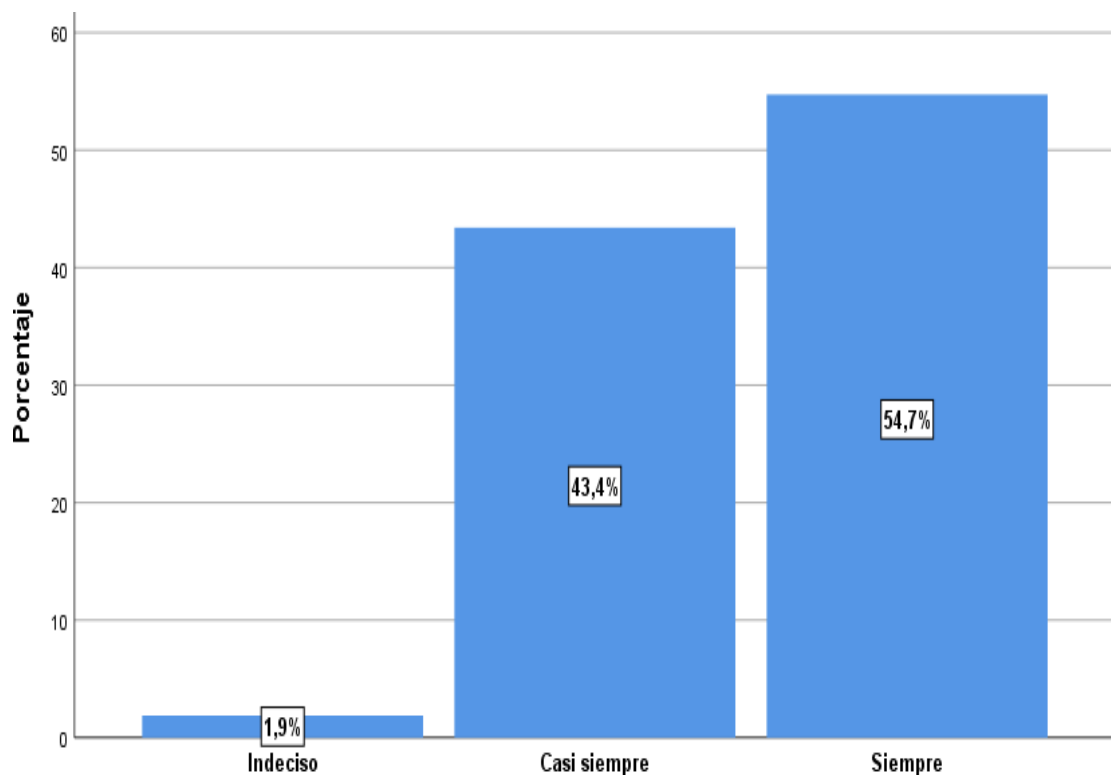


Figura 11. Resultado porcentual del ítem 7: Usted piensa que las ideas en común de buen servicio sirven para mejorar la atención al usuario.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “siempre” con 54,7 %, seguido de “casi siempre” con 43,4 %, e “indeciso” con 1,9 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 15

Resultado numérico y porcentual del ítem 8: Para usted el trabajo en grupo es importante en la municipalidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	12	22,6
Casi siempre	32	60,4
Siempre	9	17,0
Total	53	100,0

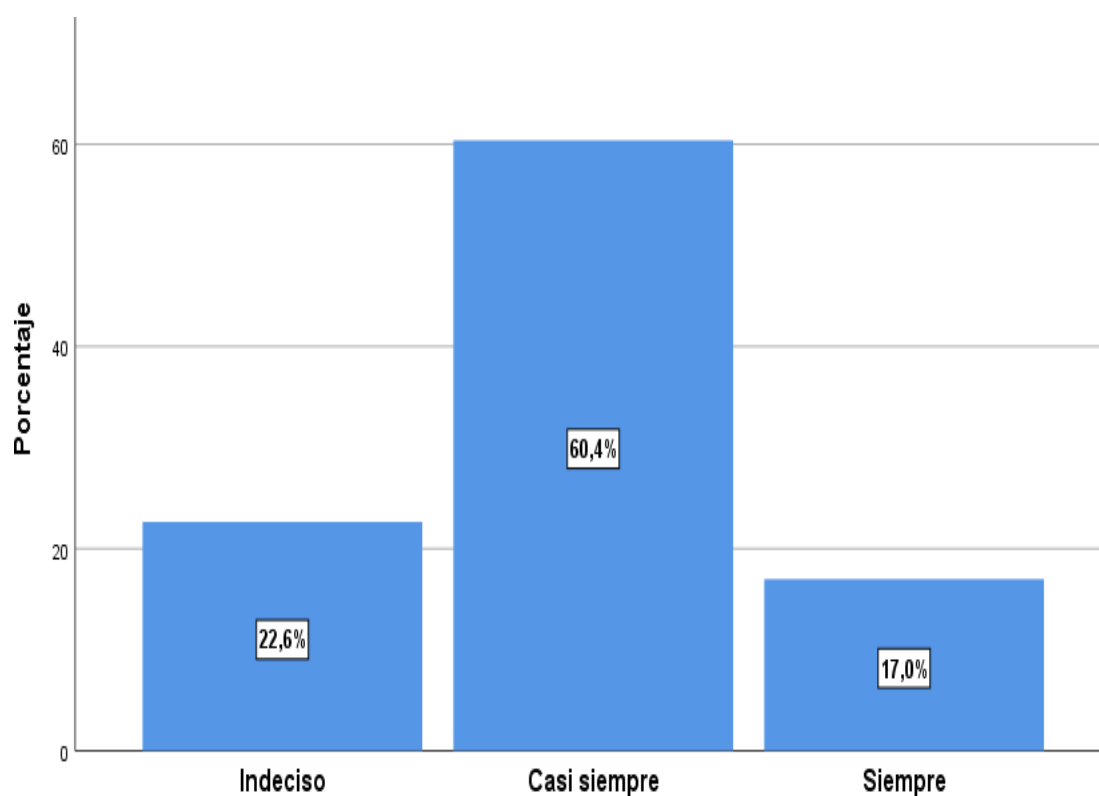


Figura 12. Resultado porcentual del ítem 8: Para usted el trabajo en grupo es importante en la municipalidad.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 60,4%, seguido de “indeciso” con 22,6%, y “siempre” con 17%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 16

Resultado numérico y porcentual del ítem 9: Según sus habilidades está preparado para el servicio en la municipalidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	20,8
Casi siempre	28	52,8
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

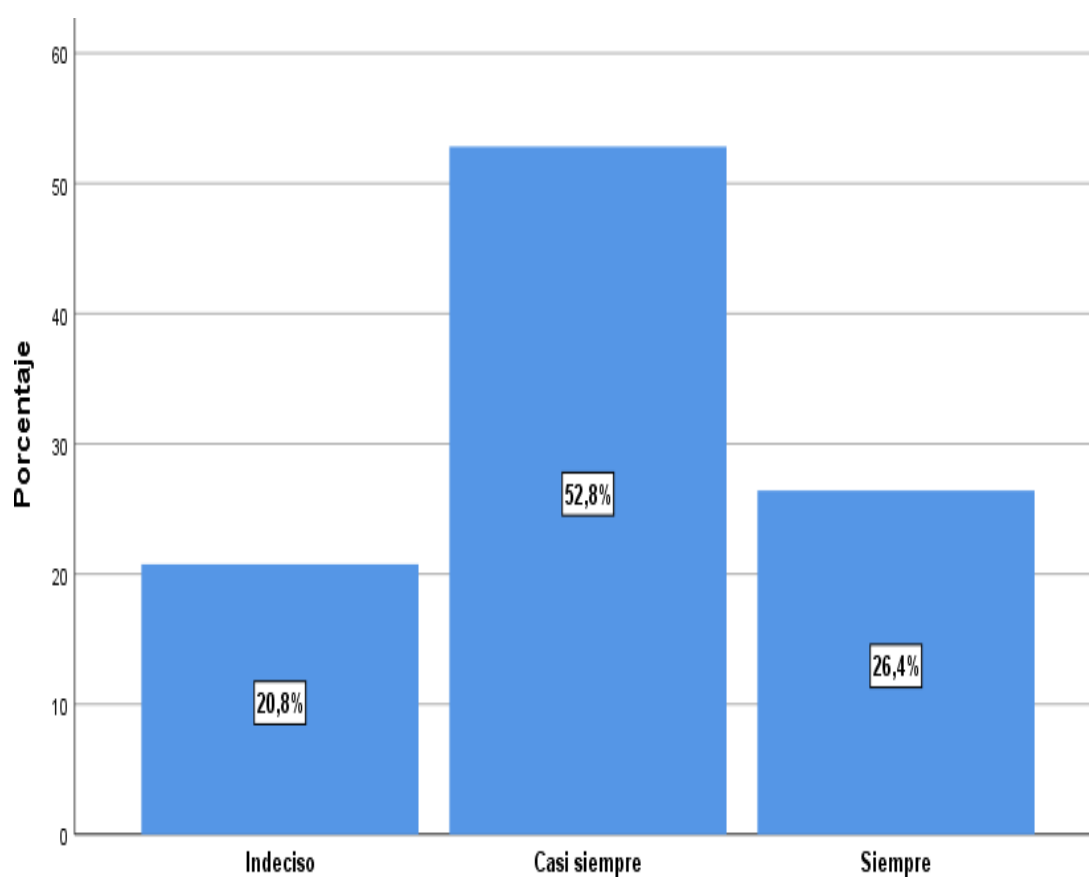


Figura 13. Resultado porcentual del ítem 9: Según sus habilidades está preparado para el servicio en la municipalidad.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 52,8%, seguido de “siempre” con 26,4%, e “indeciso” con 20,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 17

Resultado numérico y porcentual del ítem 10: En comunicación con el público tiene buenas habilidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	3,8
Casi siempre	13	24,5
Siempre	38	71,7
Total	53	100,0

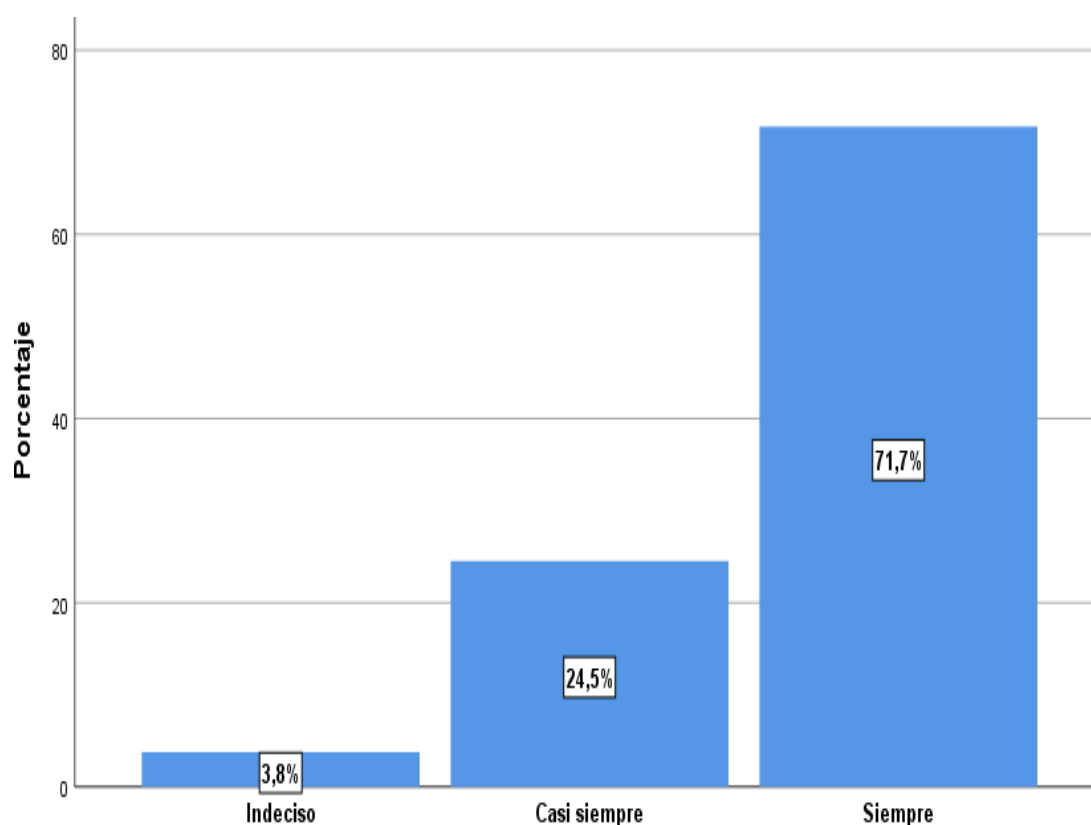


Figura 14. Resultado porcentual del ítem 10: En comunicación con el público tiene buenas habilidades.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “siempre” con 71,7 %, seguido de “casi siempre” con 24,5 %, e “indeciso” con 3,8 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 18

Resultado numérico y porcentual del ítem 11: Siempre te llevas bien con los usuarios de la municipalidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	5,7
Casi siempre	16	30,2
Siempre	34	64,2
Total	53	100,0

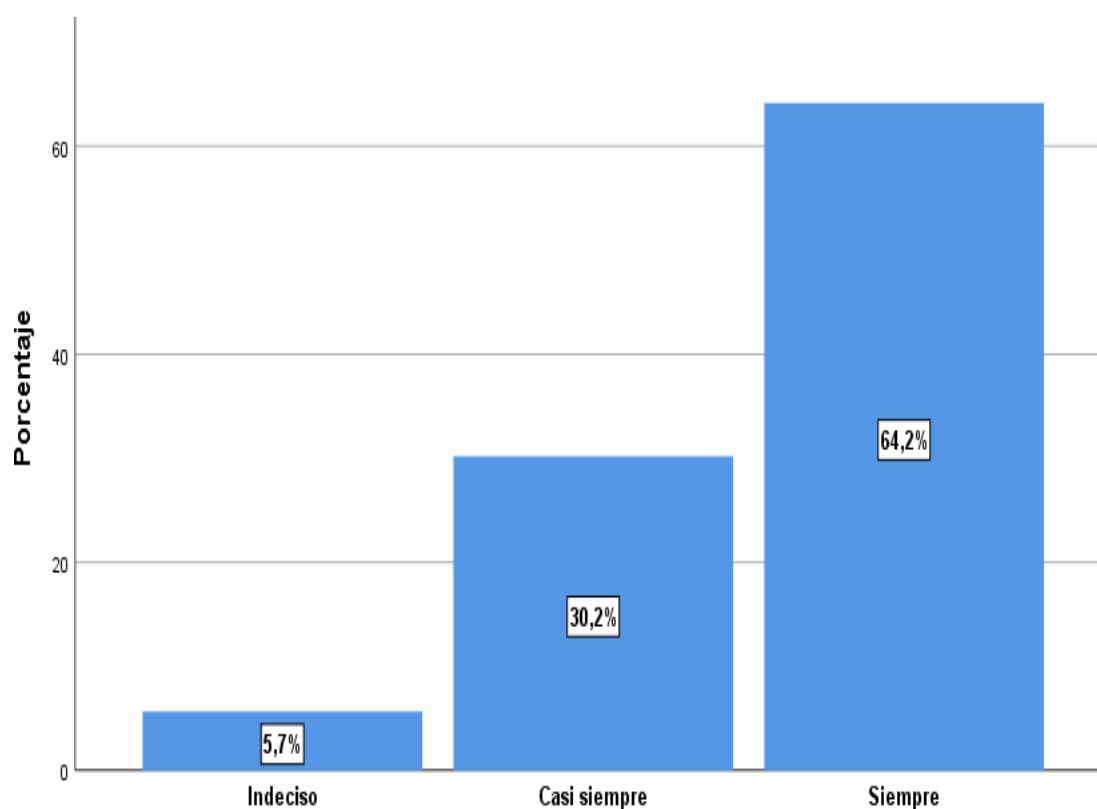


Figura 15. Resultado porcentual del ítem 11: Siempre te llevas bien con los usuarios de la municipalidad.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 64,2%, seguido de “casi siempre” con 30,2%, e “indeciso” con 5,7%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 19

Resultado numérico y porcentual del ítem 12: Ante los problemas sociales tienes una actitud proactiva con los usuarios

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	3,8
Casi siempre	12	22,6
Siempre	39	73,6
Total	53	100,0

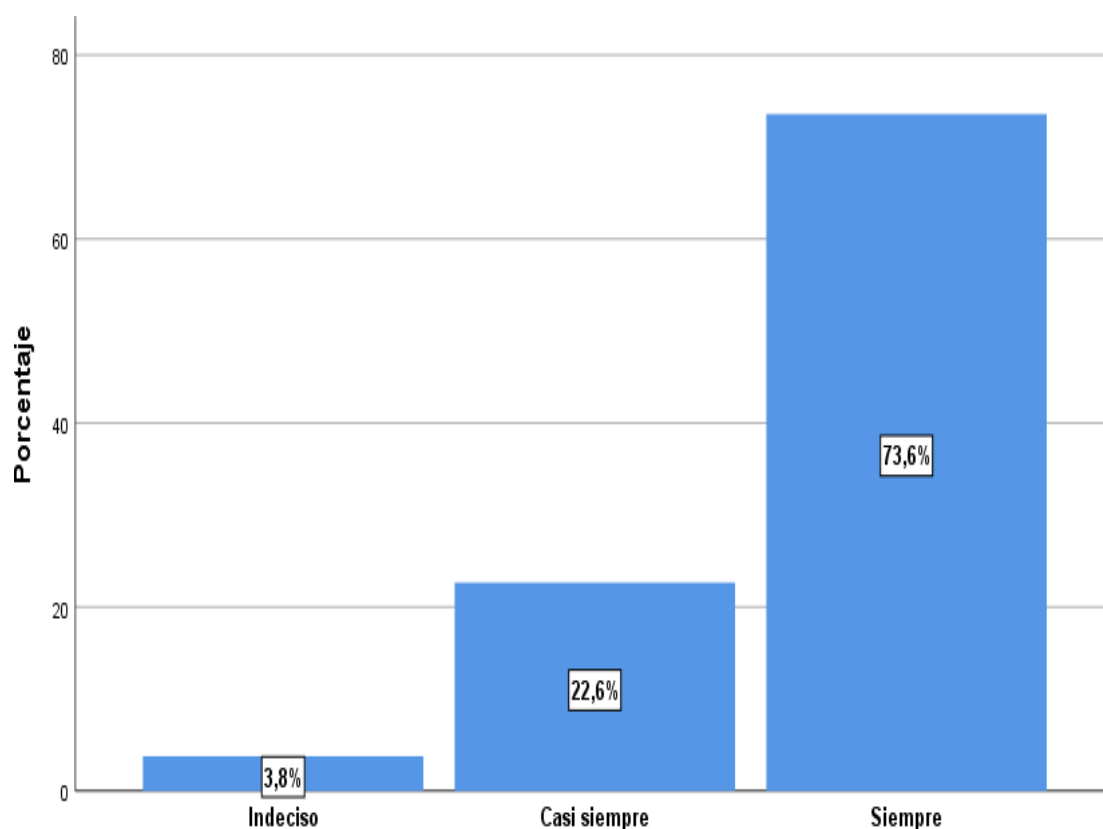


Figura 16. Resultado porcentual del ítem 12: Ante los problemas sociales tienes una actitud proactiva con los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 73,6%, seguido de “casi siempre” con 22,6%, e “indeciso” con 3,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 20

Resultado numérico y porcentual del ítem 13: Ante los problemas básicos de los usuarios tienes los conocimientos y preparación para resolver problemas.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	5	9,4
Casi siempre	27	50,9
Siempre	21	39,6
Total	53	100,0

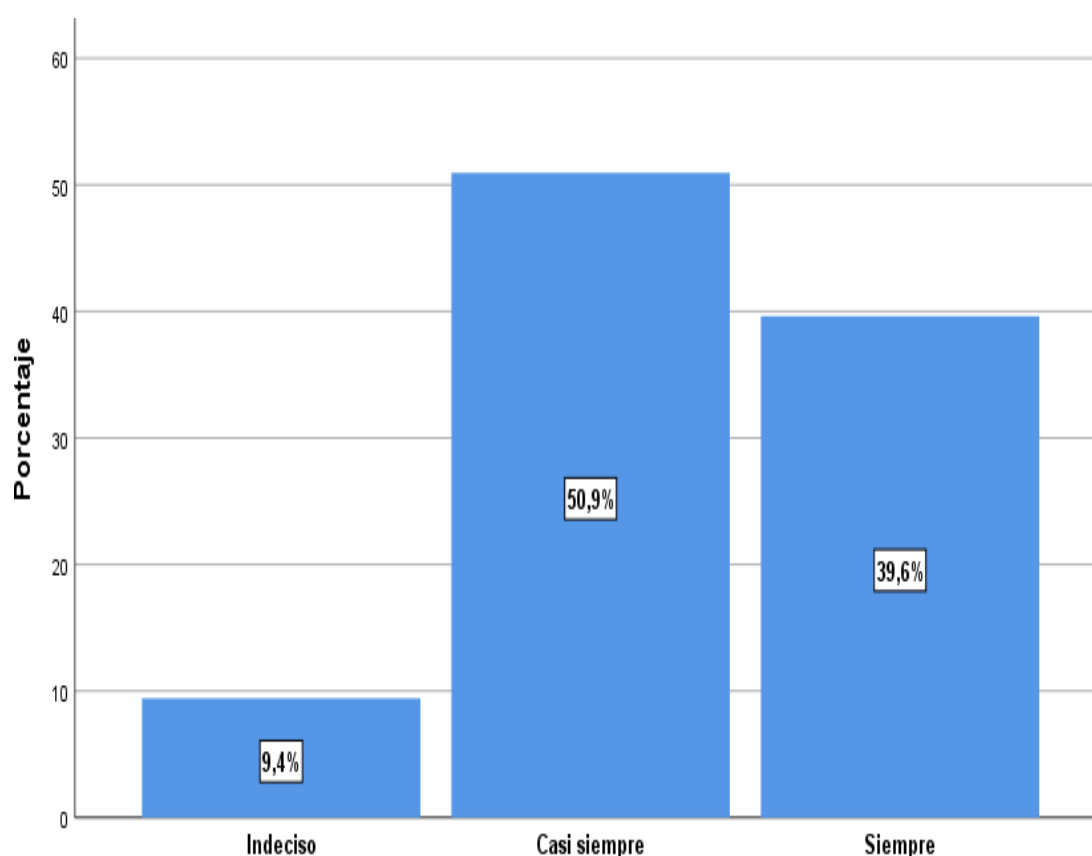


Figura 17. Resultado porcentual del ítem 13: Ante los problemas básicos de los usuarios tienes los conocimientos y preparación para resolver problemas.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “casi siempre” con 50,9 %, seguido de “siempre” con 39,6 %, e “indeciso” con 9,4 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 21

Resultado numérico y porcentual del ítem 14: Tu postura ante la pro actividad del servicio a los usuarios es activa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	3	5,7
Casi siempre	11	20,8
Siempre	39	73,6
Total	53	100,0

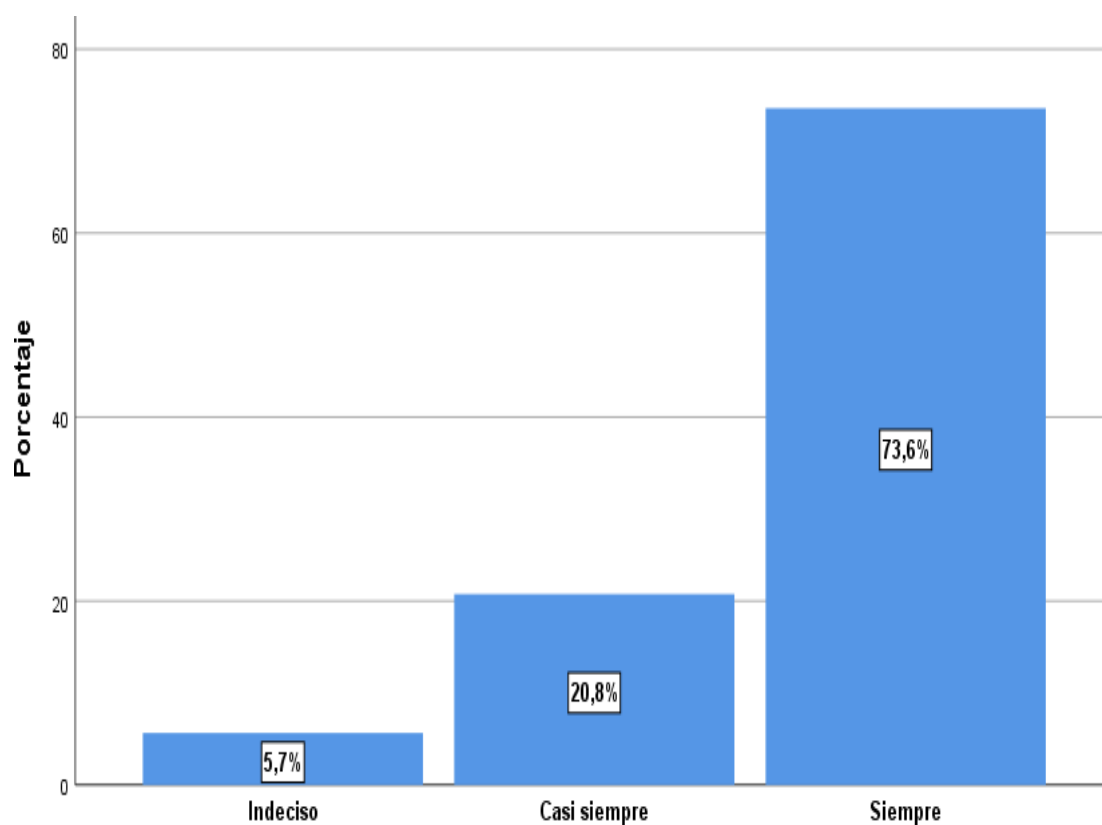


Figura 18. Resultado porcentual del ítem 14: Tu postura ante la pro actividad del servicio a los usuarios es activa.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “siempre” con 73,6 %, seguido de “siempre” con 20,8 %, e “indeciso” con 5,7 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 22

Resultado numérico y porcentual del ítem 15: Según tus saberes estás apto para solucionar la necesidad de los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	10	18,9
Casi siempre	29	54,7
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

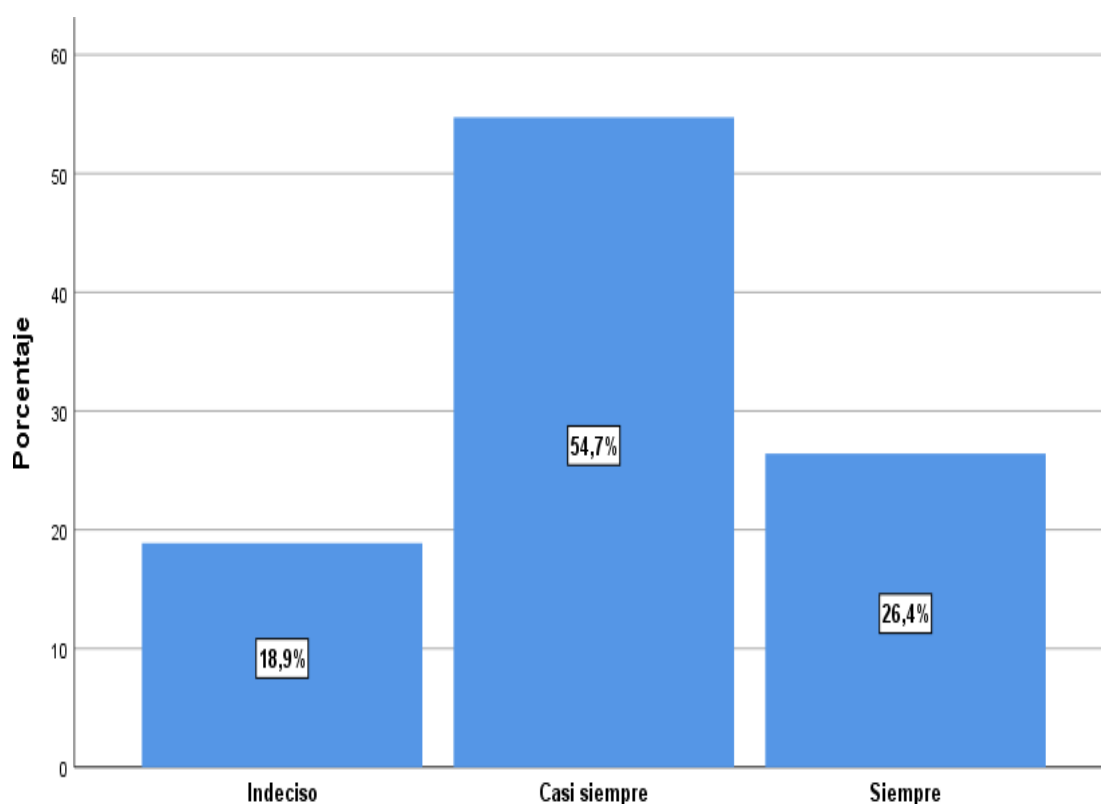


Figura 19. Resultado porcentual del ítem 15: Según tus saberes estás apto para solucionar la necesidad de los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 54,7%, seguido de “siempre” con 26,4%, e “indeciso” con 18,9%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 23

Resultado numérico y porcentual del ítem 16: Crees que tu nivel de saber y conocimiento ayuda a la comunicación de los usuarios

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	3,8
Casi siempre	13	24,5
Siempre	38	71,7
Total	53	100,0

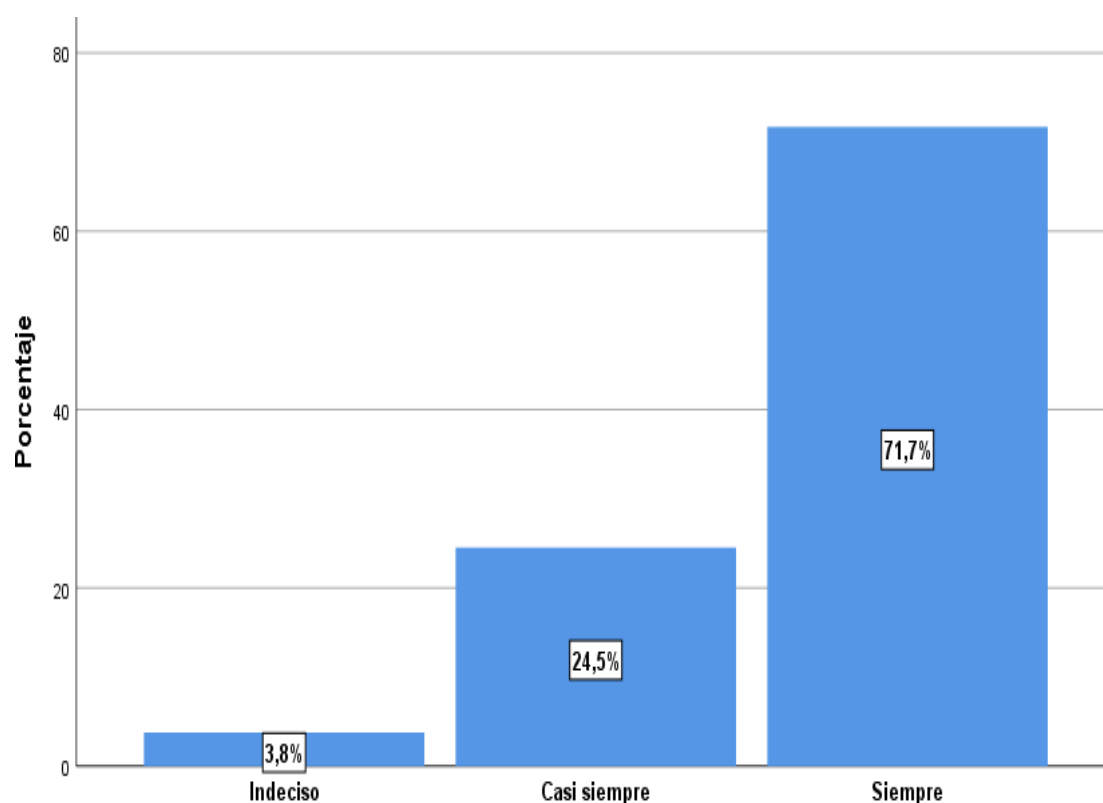


Figura 20. Resultado porcentual del ítem 16: Crees que tu nivel de saber y conocimiento ayuda a la comunicación de los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 71,7%, seguido de “casi siempre” con 24,5%, e “indeciso” con 3,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 24

Resultado numérico y porcentual del ítem 17: Tus logros de gestión fortalecen tu aprendizaje de servicio.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	6	11,3
Casi siempre	17	32,1
Siempre	30	56,6
Total	53	100,0

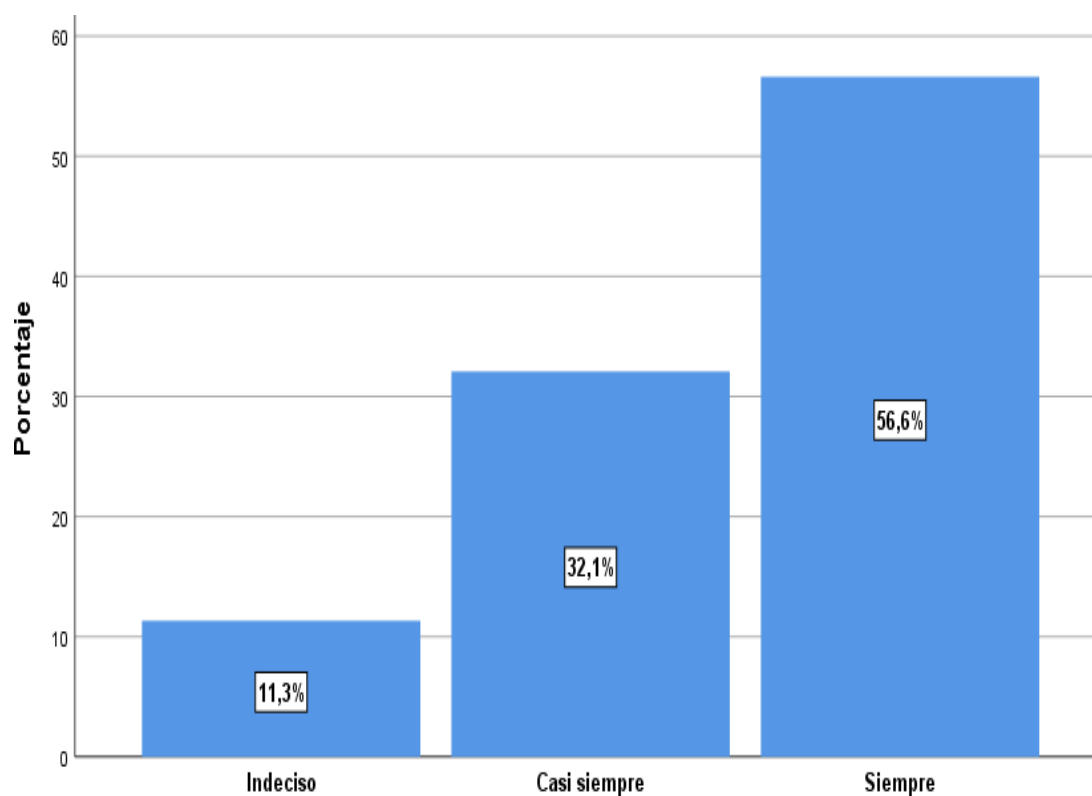


Figura 21. Resultado porcentual del ítem 17: Tus logros de gestión fortalecen tu aprendizaje de servicio.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 56,6%, seguido de “casi siempre” con 32,1%, e “indeciso” con 11,3%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 25

Resultado numérico y porcentual del ítem 18: Ante los problemas sociales tu experticia ayuda para mejorar la atención a los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	6	11,3
Casi siempre	15	28,3
Siempre	32	60,4
Total	53	100,0

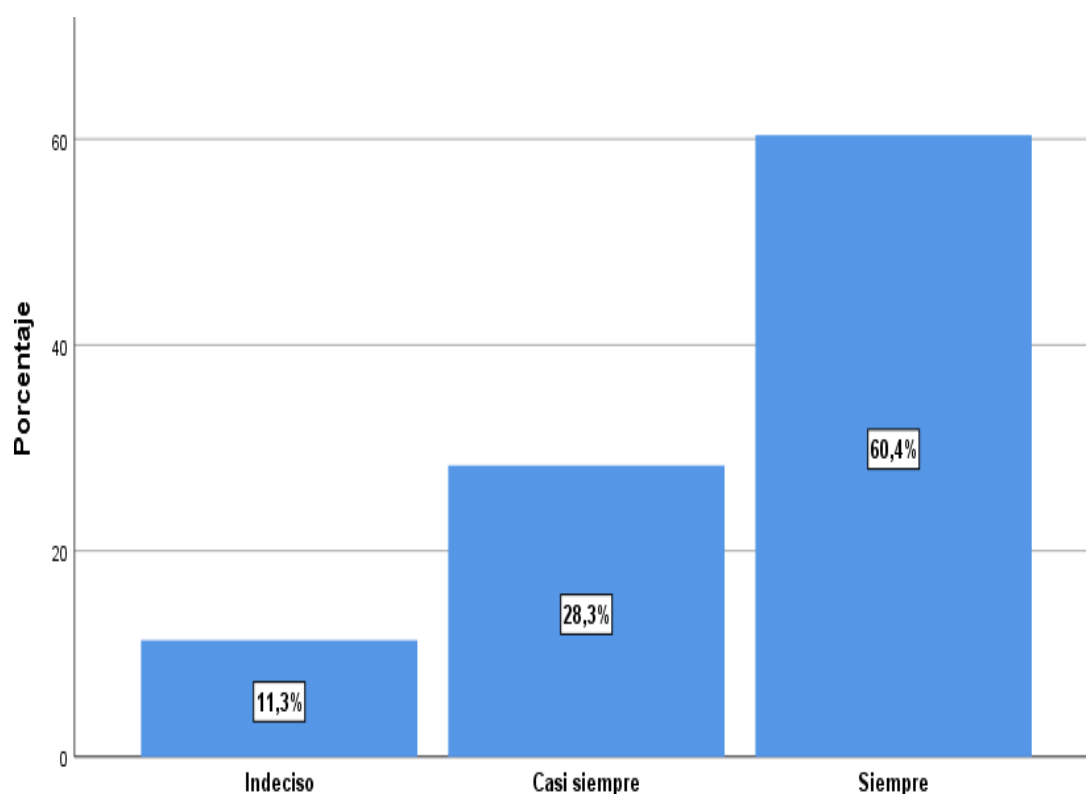


Figura 22. Resultado porcentual del ítem 18: Ante los problemas sociales tu experticia ayuda para mejorar la atención a los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “siempre” con 60,4 %, seguido de “casi siempre” con 28,3 %, e “indeciso” con 11,3 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 26

Resultado numérico y porcentual del ítem 19: Tu pericia de gestión genera un mejor servicio para los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	6	11,3
Casi siempre	24	45,3
Siempre	23	43,4
Total	53	100,0

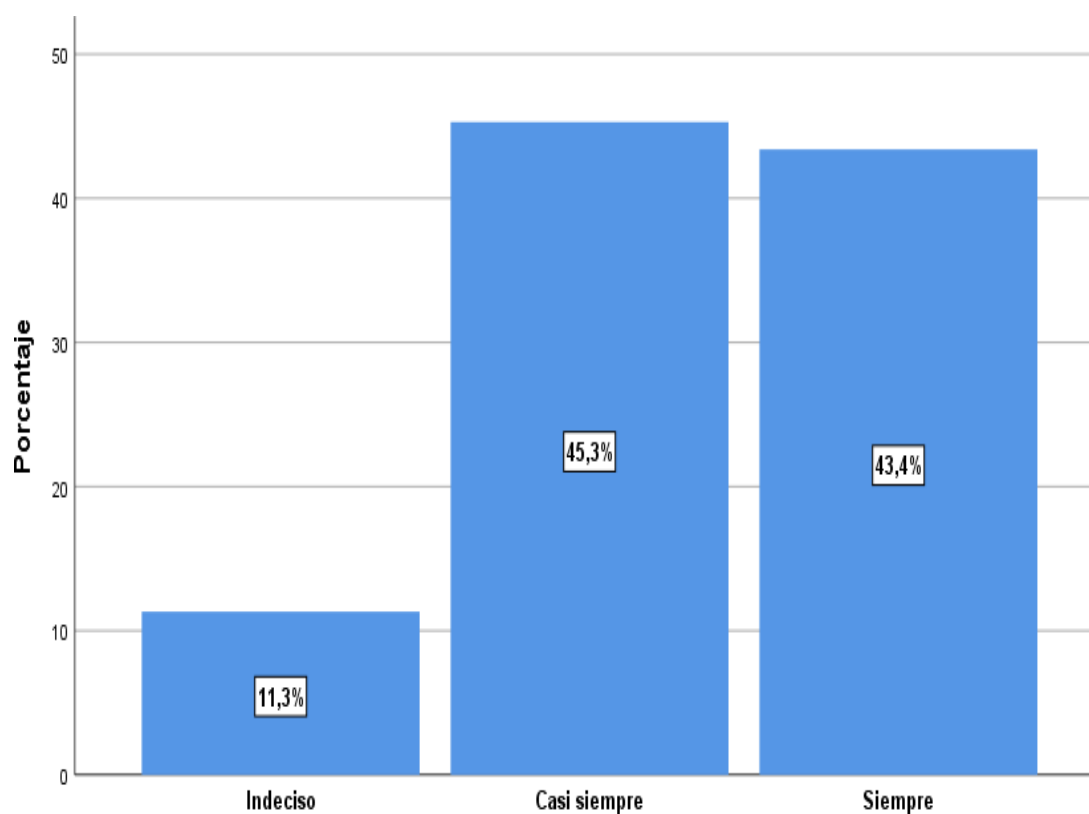


Figura 23. Resultado porcentual del ítem 19: Tu pericia de gestión genera un mejor servicio para los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “casi siempre” con 45,6%, seguido de “siempre” con 43,4%, e “indeciso” con 11,3%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 27

Resultado numérico y porcentual del ítem 20: Por tu dominio de casos para la toma de decisiones origina confianza en los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	4	7,5
Casi siempre	12	22,6
Siempre	37	69,8
Total	53	100,0

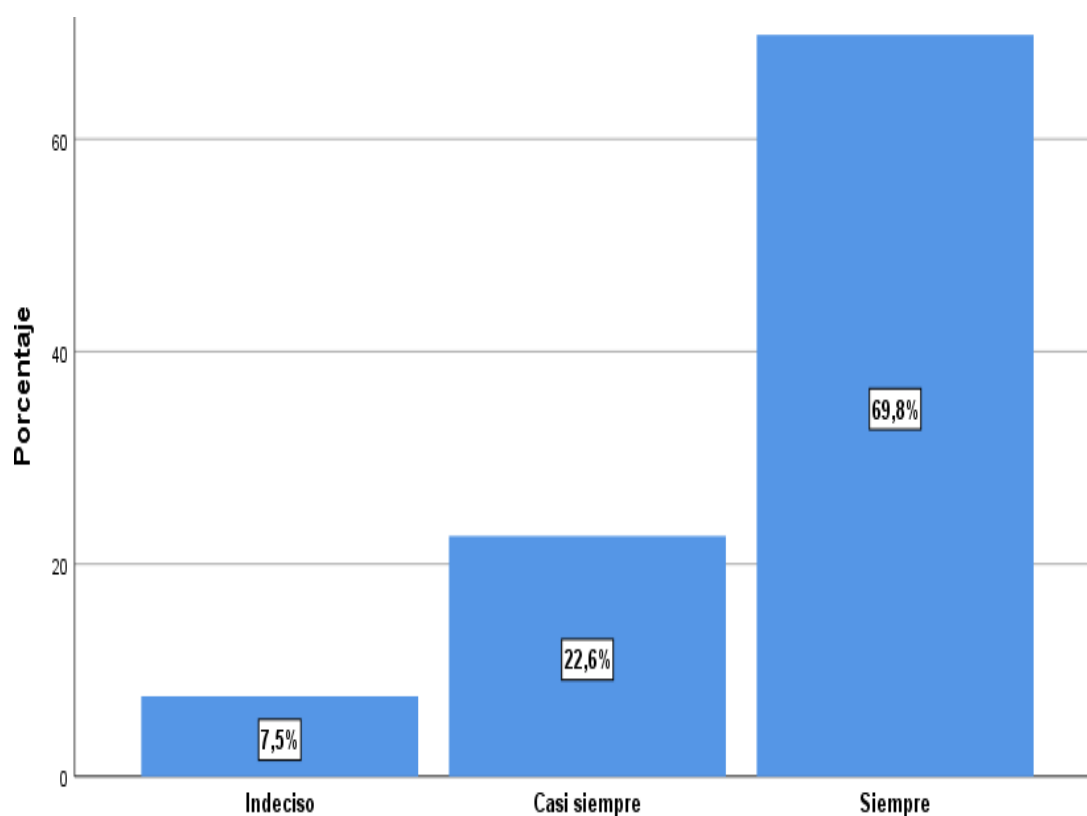


Figura 24. Resultado porcentual del ítem 20: Por tu dominio de casos para la toma de decisiones origina confianza en los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 69,8%, seguido de “casi siempre” con 22,6%, e “indeciso” con 7,5%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Variable 2: Atención de los servidores públicos.

Tabla 28

Resultado numérico y porcentual del ítem 21: Según el número de servidores por área se cumple con optimización la necesidad de los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	13,2
Casi nunca	20	37,7
Indeciso	23	43,4
Siempre	3	5,7
Total	53	100,0

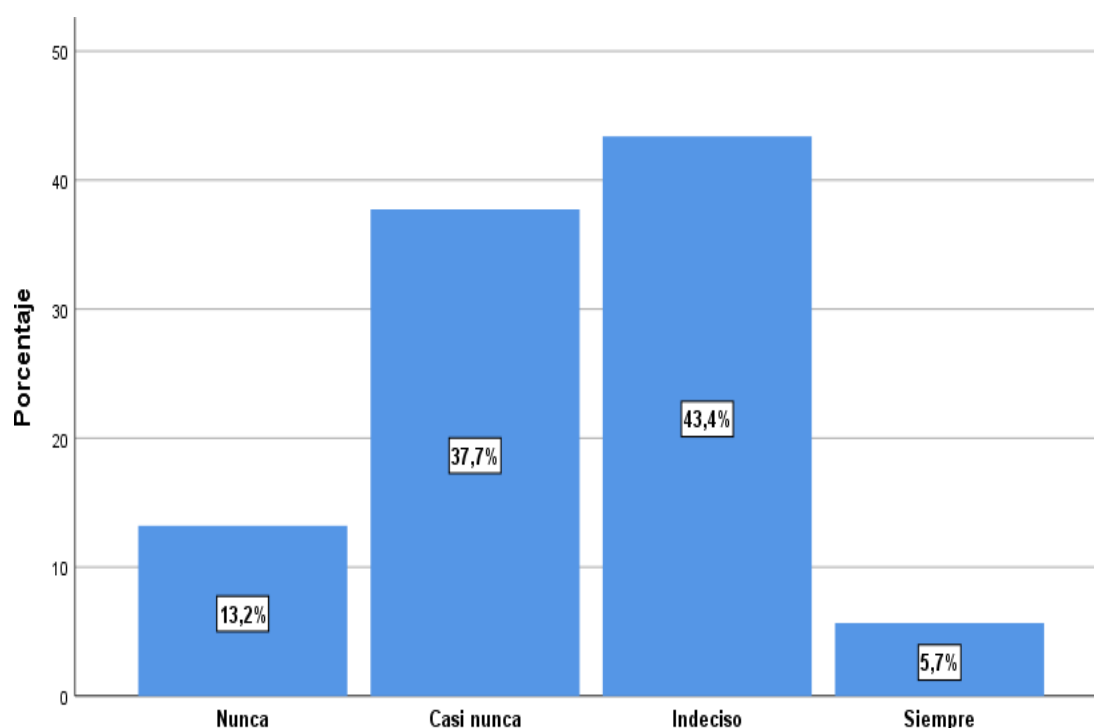


Figura 25. Resultado porcentual del ítem 21: Según el número de servidores por área se cumple con optimización la necesidad de los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “indeciso” con 43,4 %, seguido de “casi nunca” con 37,7 %, “nunca” con 13,2 % y “siempre” con 5,7 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 29

Resultado numérico y porcentual del ítem 22: Según los planes de atención en el tiempo previsto los trámites son resueltos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	16	30,2
Indeciso	34	64,2
Siempre	3	5,7
Total	53	100,0

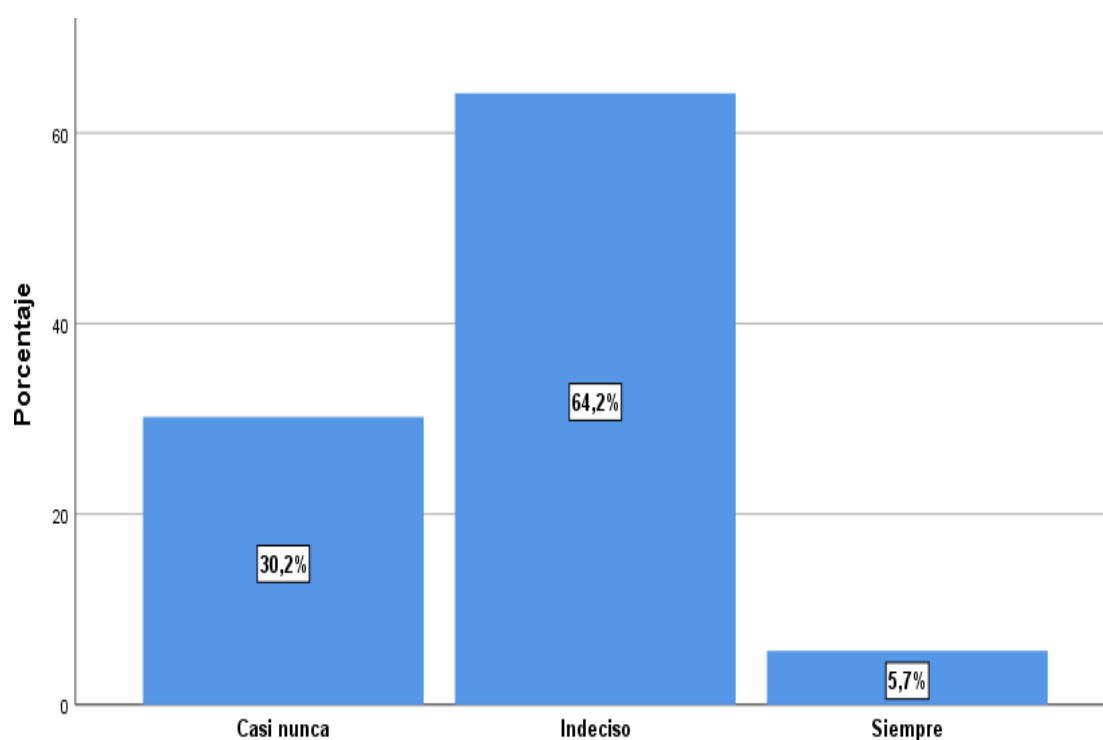


Figura 26. Resultado porcentual del ítem 22: Según los planes de atención en el tiempo previsto los trámites son resueltos.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “indeciso” con 64,2 %, seguido de “casi nunca” con 30,2 %, y “siempre” con 5,7 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 30

Resultado numérico y porcentual del ítem 23: Tienen políticas de atención a los usuarios formalizadas en el municipio.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	26	49,1
Casi siempre	22	41,5
Siempre	5	9,4
Total	53	100,0

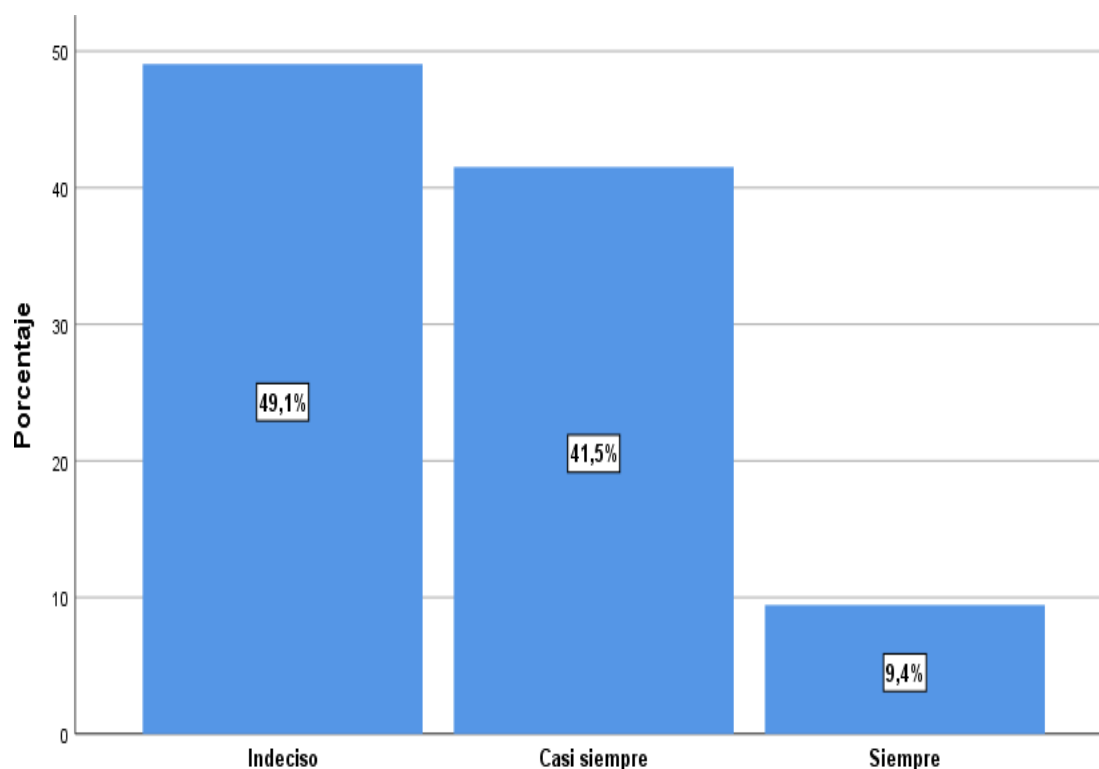


Figura 27. Resultado porcentual del ítem 23: Tienen políticas de atención a los usuarios formalizadas en el municipio.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100 %, predominó “indeciso” con 49,1 %, seguido de “casi siempre” con 41,5 %, y “siempre” con 9,4 %, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 31

Resultado numérico y porcentual del ítem 24: En tiempos de pandemia se está utilizando medios virtuales de atención.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	18	34,0
Indeciso	29	54,7
Casi siempre	4	7,5
Siempre	2	3,8
Total	53	100,0

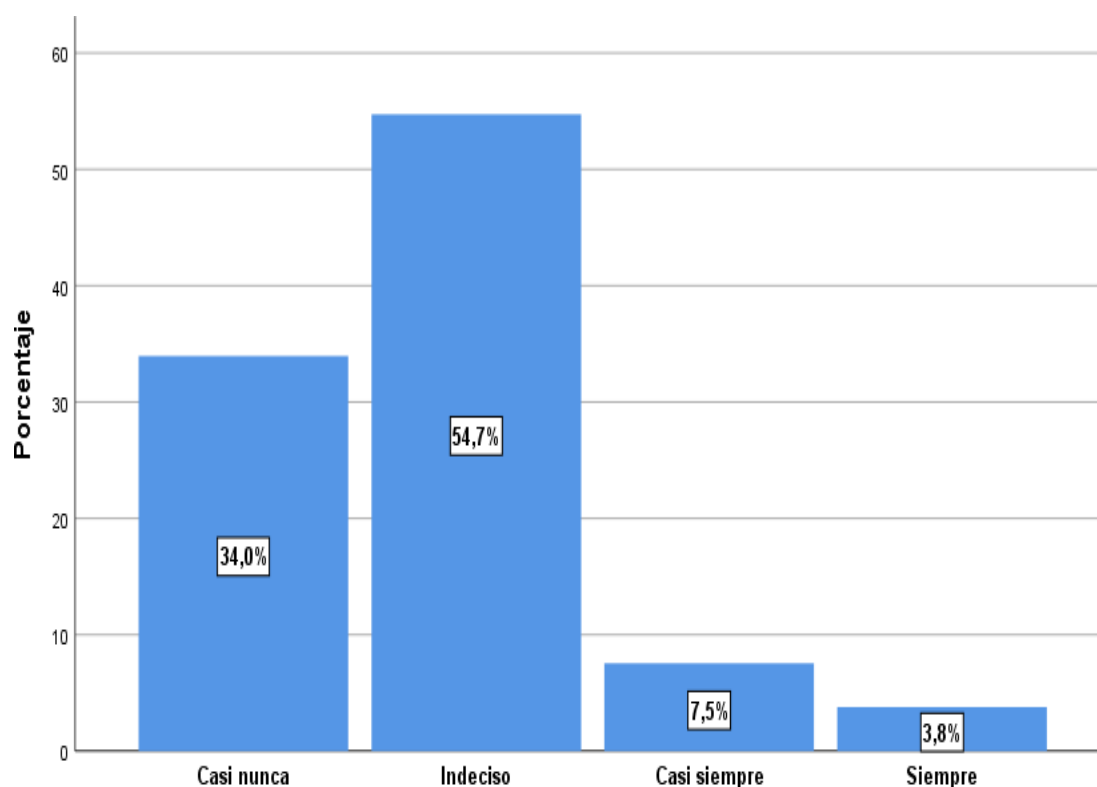


Figura 28. Resultado porcentual del ítem 24: En tiempos de pandemia se está utilizando medios virtuales de atención.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “indeciso” con 54,7%, seguido de “casi nunca” con 34%, “casi siempre” con 7,5% y “siempre” con 3,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 32

Resultado numérico y porcentual del ítem 25: Usted cree que las redes sociales pueden facilitar la atención a los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	6	11,3
Casi siempre	33	62,3
Siempre	14	26,4
Total	53	100,0

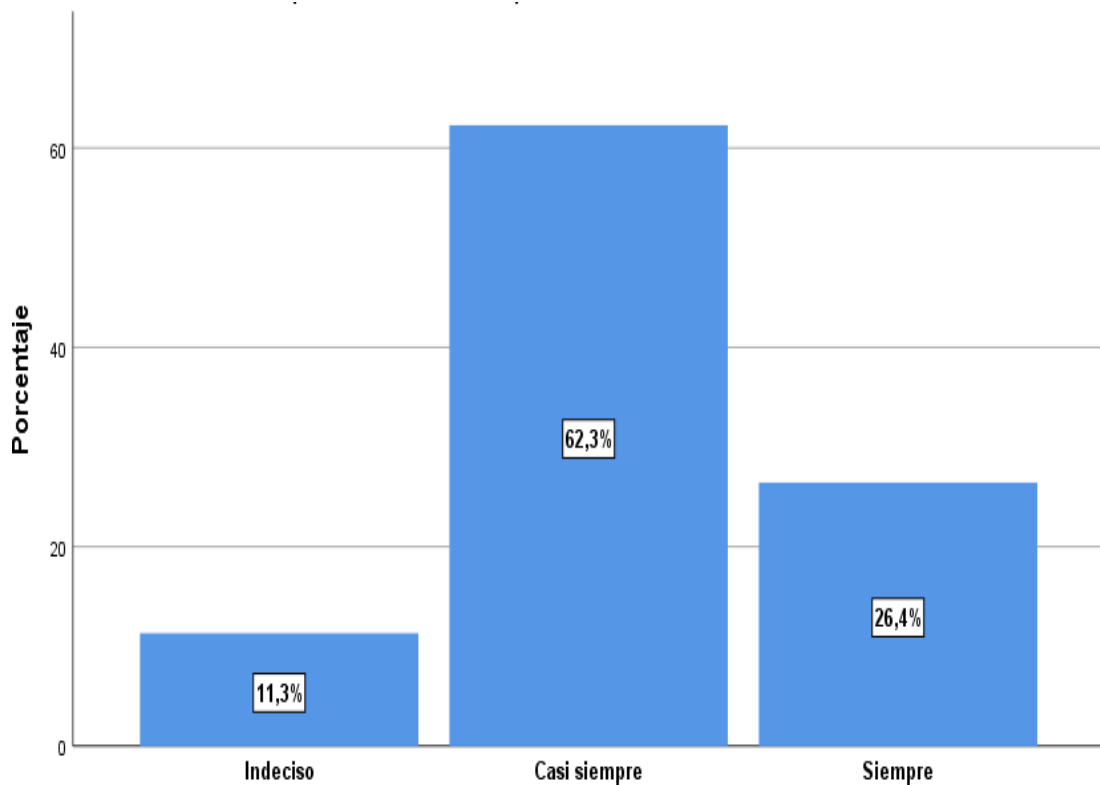


Figura 29. Resultado porcentual del ítem 25: Usted cree que las redes sociales pueden facilitar la atención a los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 62,3%, seguido de “siempre” con 26,4%, e “indeciso” con 11,3%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 33

Resultado numérico y porcentual del ítem 26: Muestran dominio para solucionar sus trámites los funcionarios y trabajadores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	20,8
Casi siempre	27	50,9
Siempre	15	28,3
Total	53	100,0

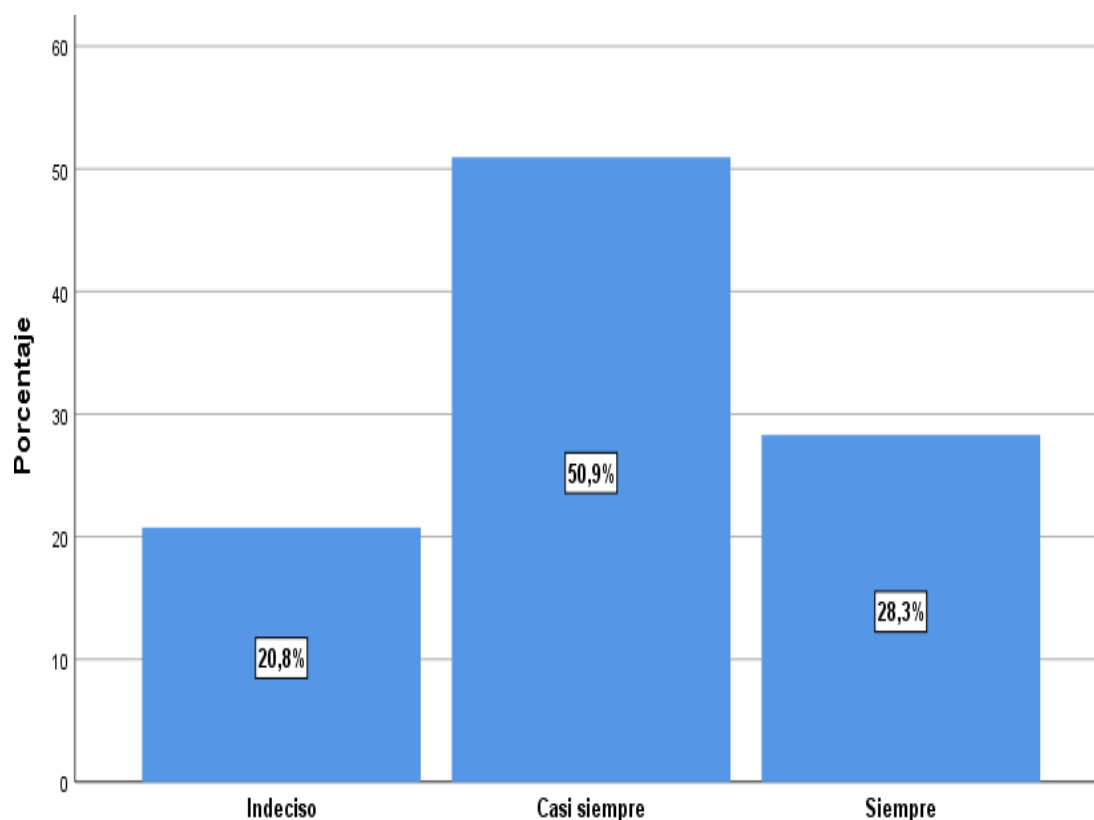


Figura 30. Resultado porcentual del ítem 26: Muestran dominio para solucionar sus trámites los funcionarios y trabajadores.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 50,9%, seguido de “siempre” con 28,3%, e “indeciso” con 20,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 34

Resultado numérico y porcentual del ítem 27: Para expresar el problema que desean que le resuelvan los usuarios brindan confianza los servidores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	3,8
Casi siempre	17	32,1
Siempre	34	64,2
Total	53	100,0

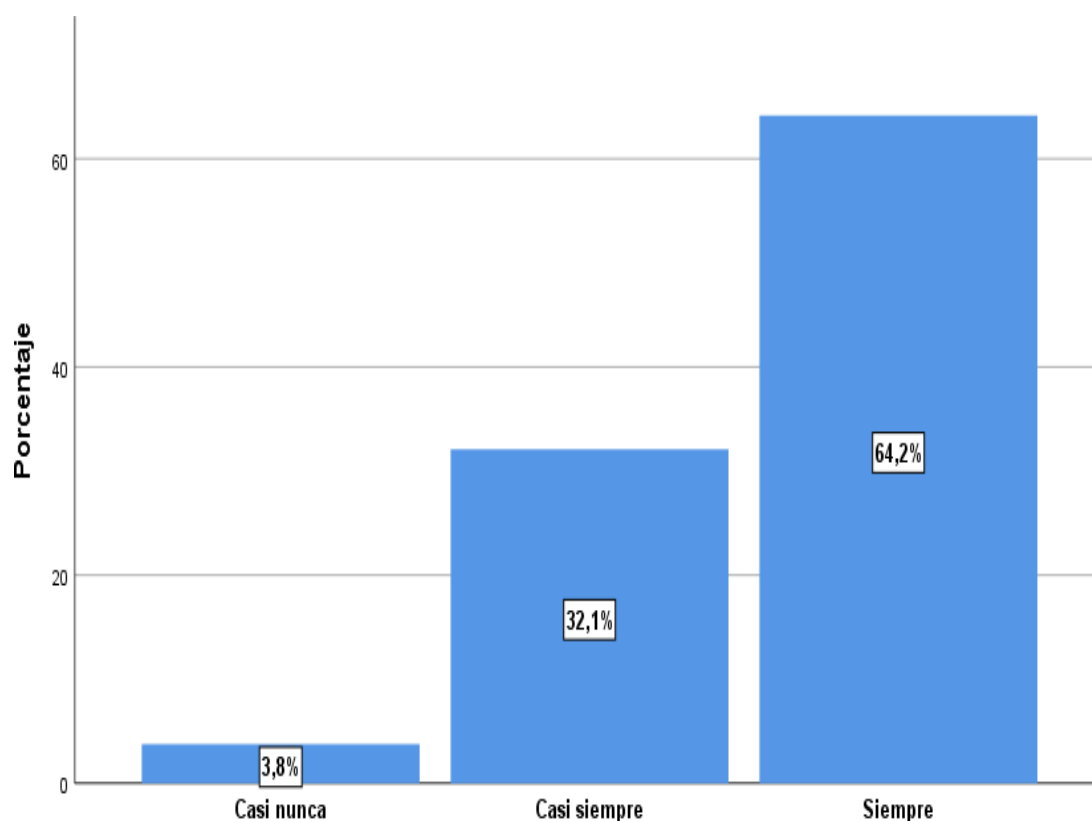


Figura 31. Resultado porcentual del ítem 27: Para expresar el problema que desean que le resuelvan los usuarios brindan confianza los servidores.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 64,2%, seguido de “casi siempre” con 32,1%, y “casi nunca” con 3,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 35

Resultado numérico y porcentual del ítem 28: Existe revisión de procesos de gestión, para la mejora continua de los servidores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	7	13,2
Casi siempre	22	41,5
Siempre	24	45,3
Total	53	100,0

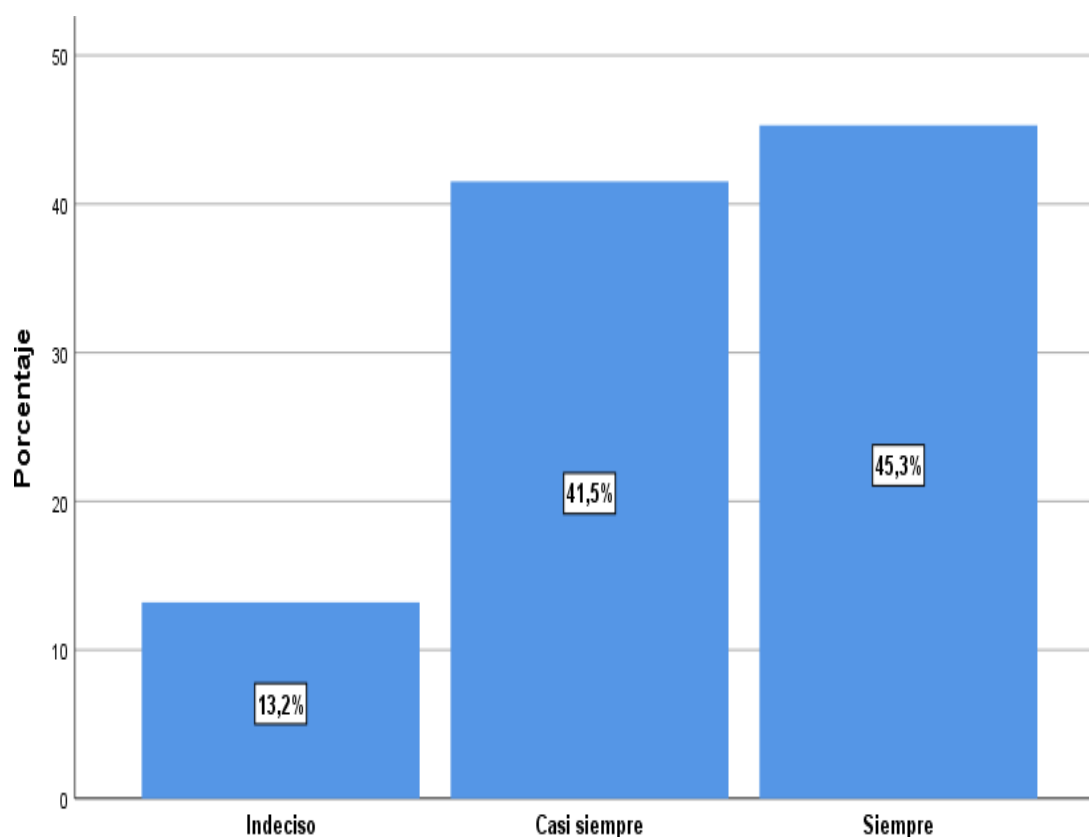


Figura 32. Resultado porcentual del ítem 28: Existe revisión de procesos de gestión, para la mejora continua de los servidores.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 45,3%, seguido de “casi siempre” con 41,5%, e “indeciso” con 13,2%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 36

Resultado numérico y porcentual del ítem 29: Los servidores tienen buena comunicación para informar y orientar a los usuarios del Municipio.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	20,8
Casi siempre	19	35,8
Siempre	23	43,4
Total	53	100,0

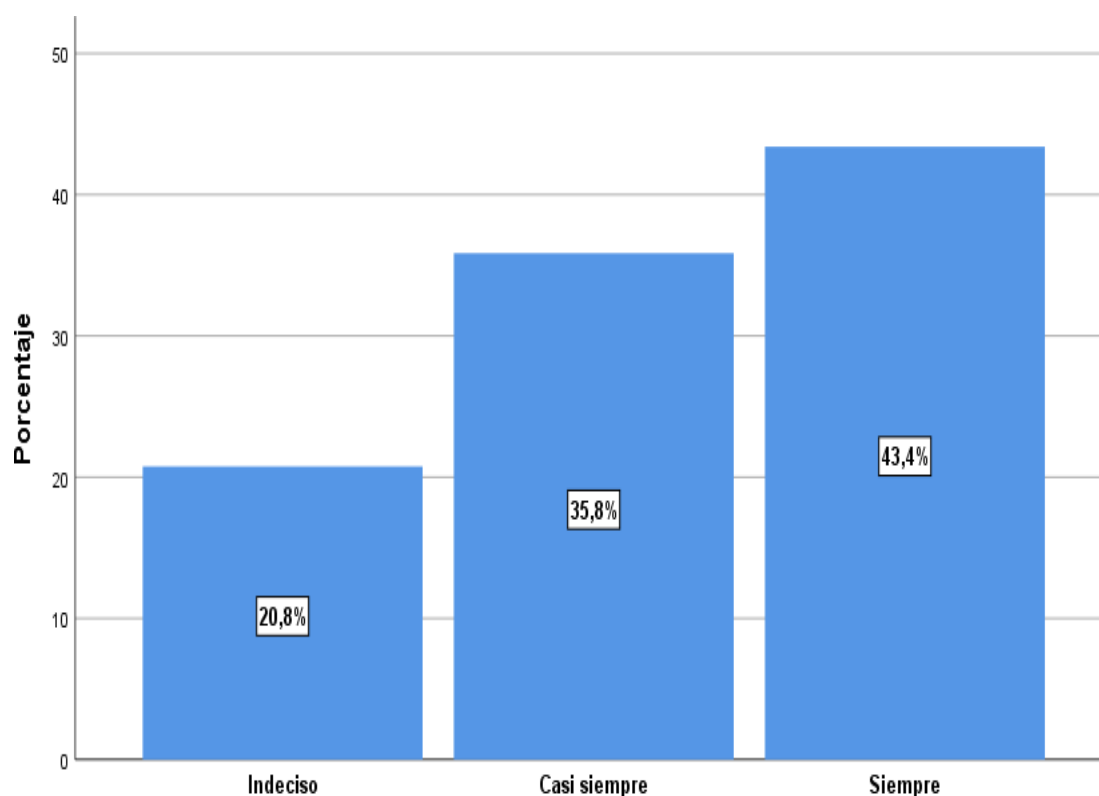


Figura 33. Resultado porcentual del ítem 29: Los servidores tienen buena comunicación para informar y orientar a los usuarios del Municipio.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 43,4%, seguido de “casi siempre” con 35,8%, e “indeciso” con 20,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 37

Resultado numérico y porcentual del ítem 30: La municipalidad tiene el equipo y material logístico necesario para su funcionamiento.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	20,8
Casi siempre	33	62,3
Siempre	9	17,0
Total	53	100,0

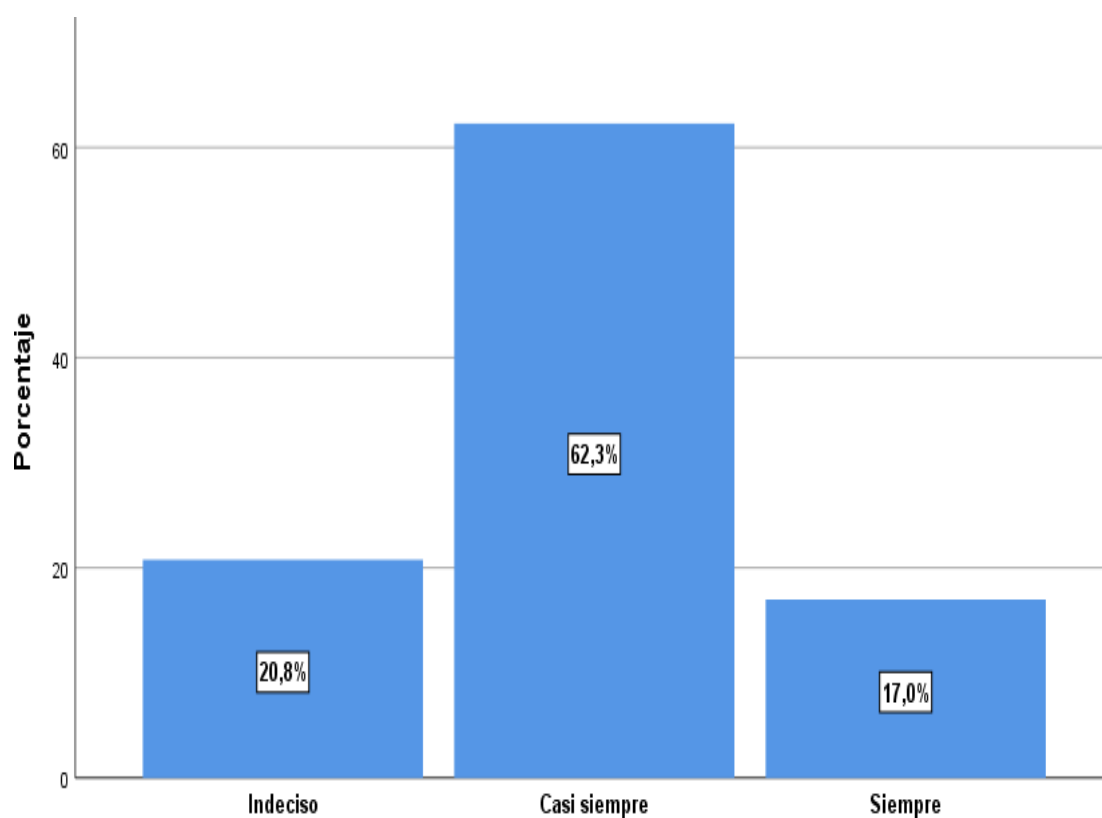


Figura 34. Resultado porcentual del ítem 30: La Municipalidad tiene el equipo y material logístico necesario para su funcionamiento.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 62,3%, seguido de “indeciso” con 20,8%, y “siempre” con 17%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 38

Resultado numérico y porcentual del ítem 31: Siempre utilizan procedimientos para estandarizar los procesos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	21	39,6
Siempre	32	60,4
Total	53	100,0

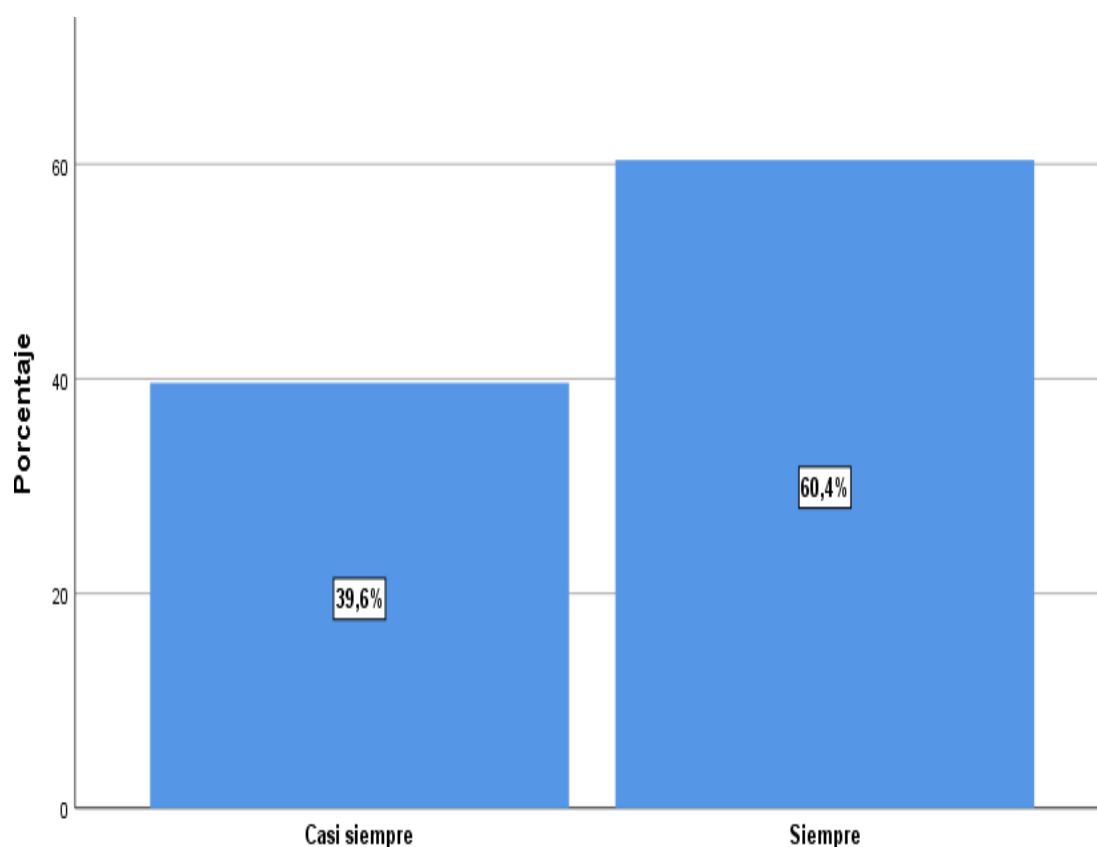


Figura 35. Resultado porcentual del ítem 31: Siempre utilizan procedimientos para estandarizar los procesos.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 60,4%, y seguido de “casi siempre” con 39,6%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 39

Resultado numérico y porcentual del ítem 32: Se basan en aprendizaje de casos para una mejor atención al usuario.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	13	24,5
Siempre	40	75,5
Total	53	100,0

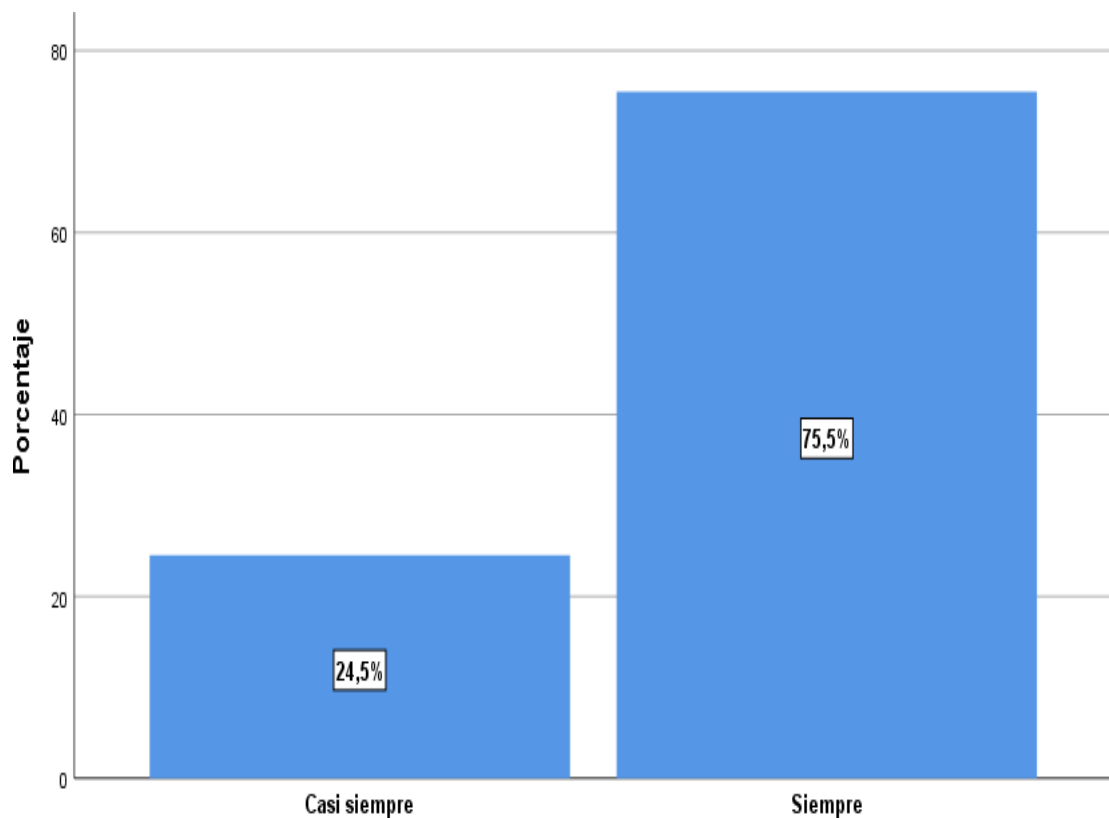


Figura 36. Resultado porcentual del ítem 32: Se basan en aprendizaje de casos para una mejor atención al usuario.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 75,5%, y seguido de “casi siempre” con 24,5%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 40

Resultado numérico y porcentual del ítem 33: Se cuantifica el nivel de satisfacción de los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	19	35,8
Casi siempre	25	47,2
Siempre	9	17,0
Total	53	100,0

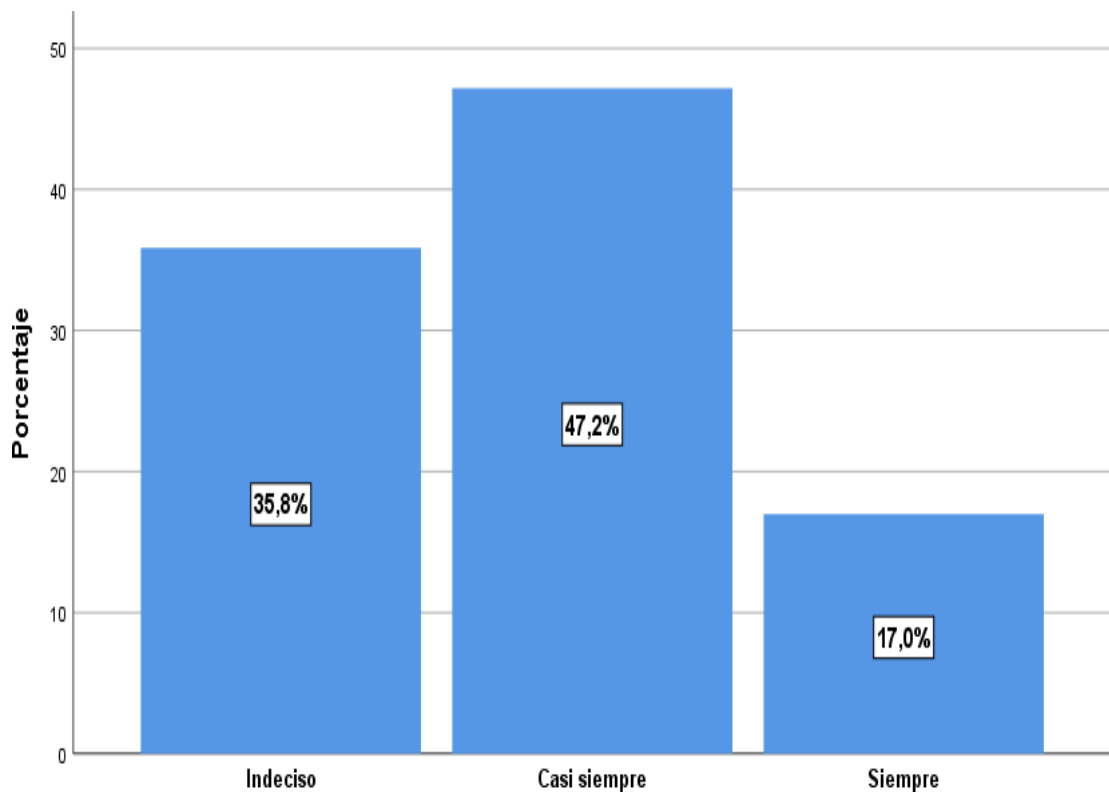


Figura 37. Resultado porcentual del ítem 33: Se cuantifica el nivel de satisfacción de los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 47,2%, seguido de “indeciso” con 35,8%, y “siempre” con 17%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 41

Resultado numérico y porcentual del ítem 34: Existe evidencias de incidencias para la mejora de la atención a los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	8	15,1
Siempre	45	84,9
Total	53	100,0

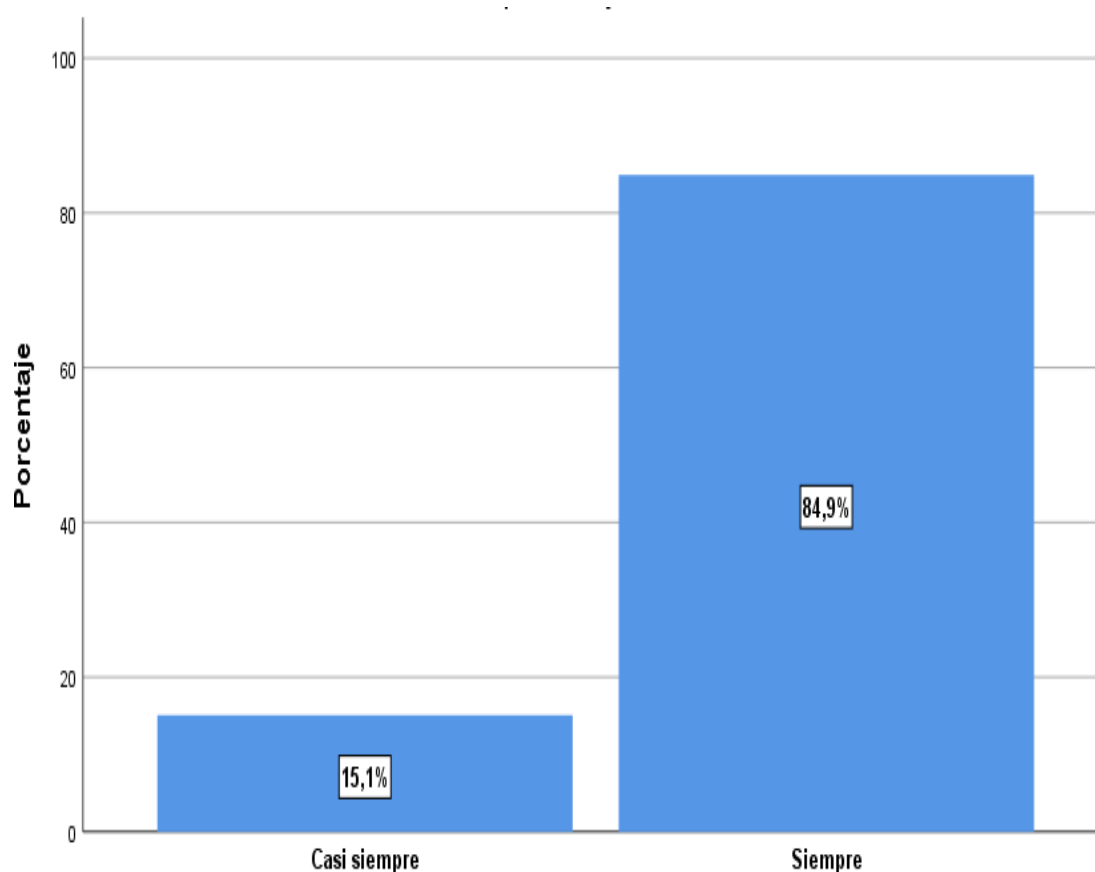


Figura 38. Resultado porcentual del ítem 34: Existe evidencias de incidencias para la mejora de la atención a los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 84,9%, y seguido de “casi siempre” con 15,1%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 42

Resultado numérico y porcentual del ítem 35: Los servidores tienen facilidad de respuesta para solucionar conflictos.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	20,8
Casi siempre	19	35,8
Siempre	23	43,4
Total	53	100,0

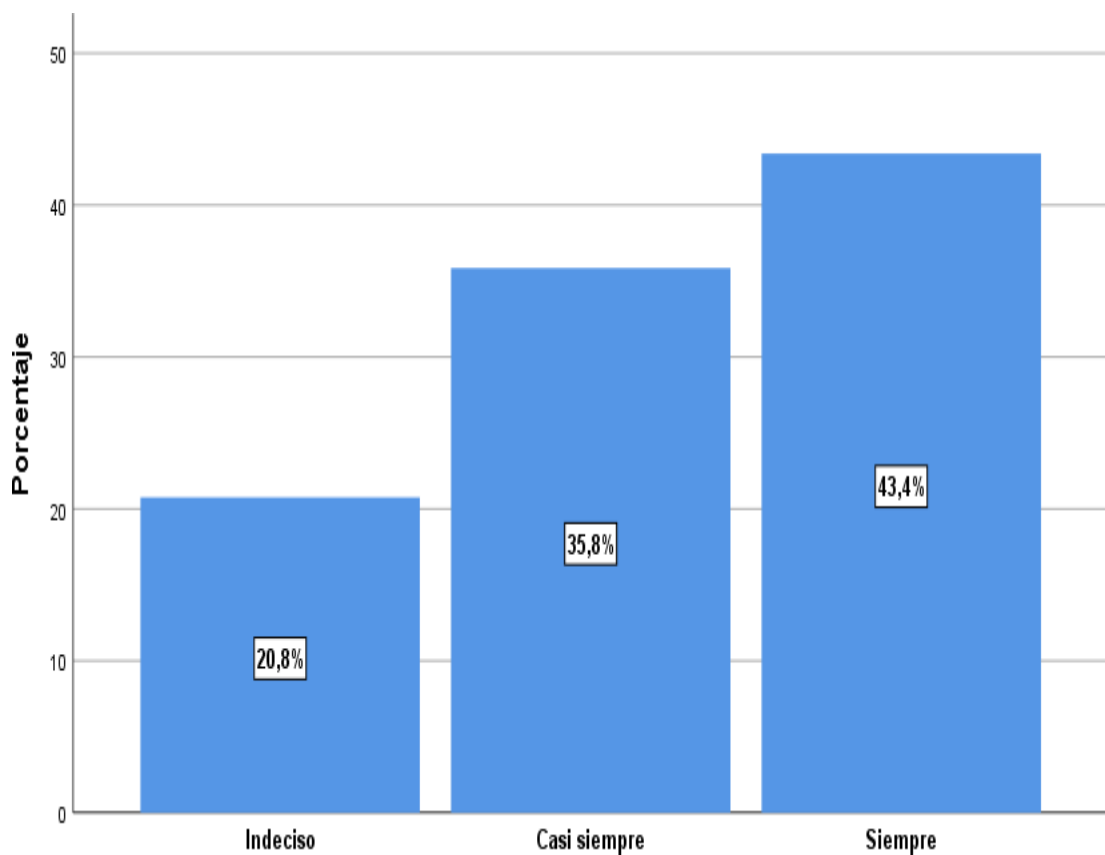


Figura 39. Resultado porcentual del ítem 35: Los servidores tienen facilidad de respuesta para solucionar conflictos.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 43,4%, seguido de “casi siempre” con 35,8%, e “indeciso” con 20,8%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 43

Resultado numérico y porcentual del ítem 36: Usted cree que los servidores están satisfechos con la atención de los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	20,8
Casi siempre	33	62,3
Siempre	9	17,0
Total	53	100,0

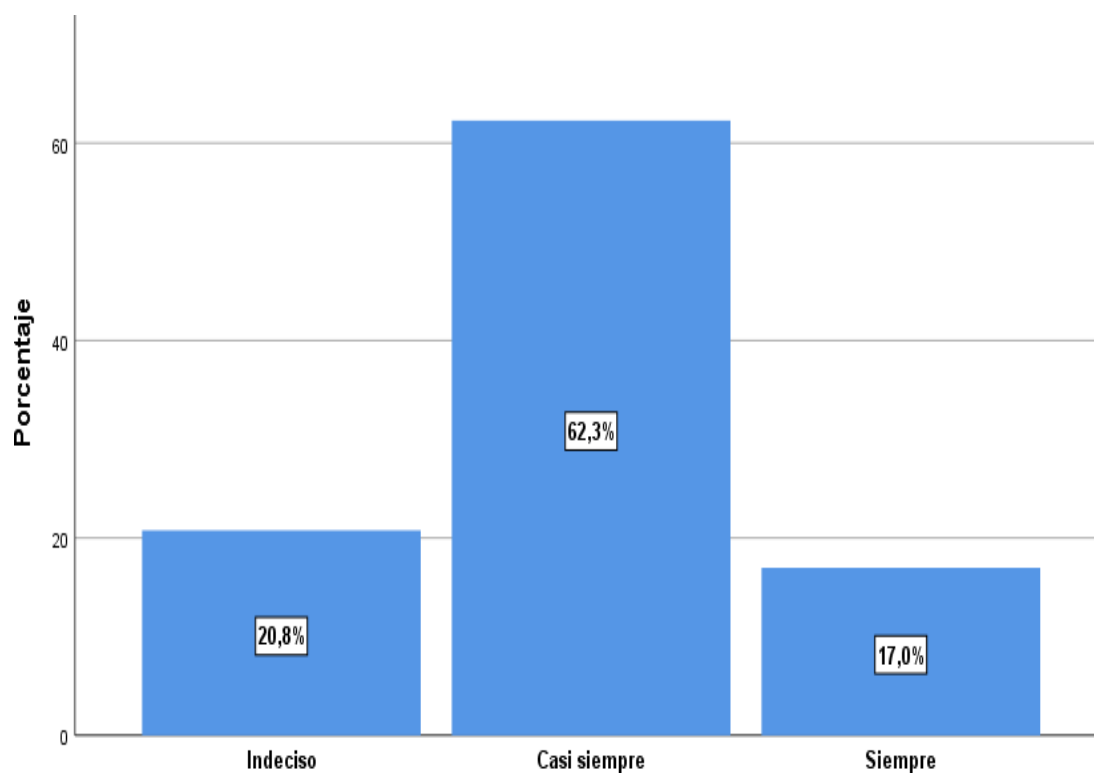


Figura 40. Resultado porcentual del ítem 36: Usted cree que los servidores están satisfechos con la atención de los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 62,3%, seguido de “indeciso” con 20,8%, y “siempre” con 17%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 44

Resultado numérico y porcentual del ítem 37: Cree usted que se cumple las metas de atención a los usuarios.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	21	39,6
Siempre	32	60,4
Total	53	100,0

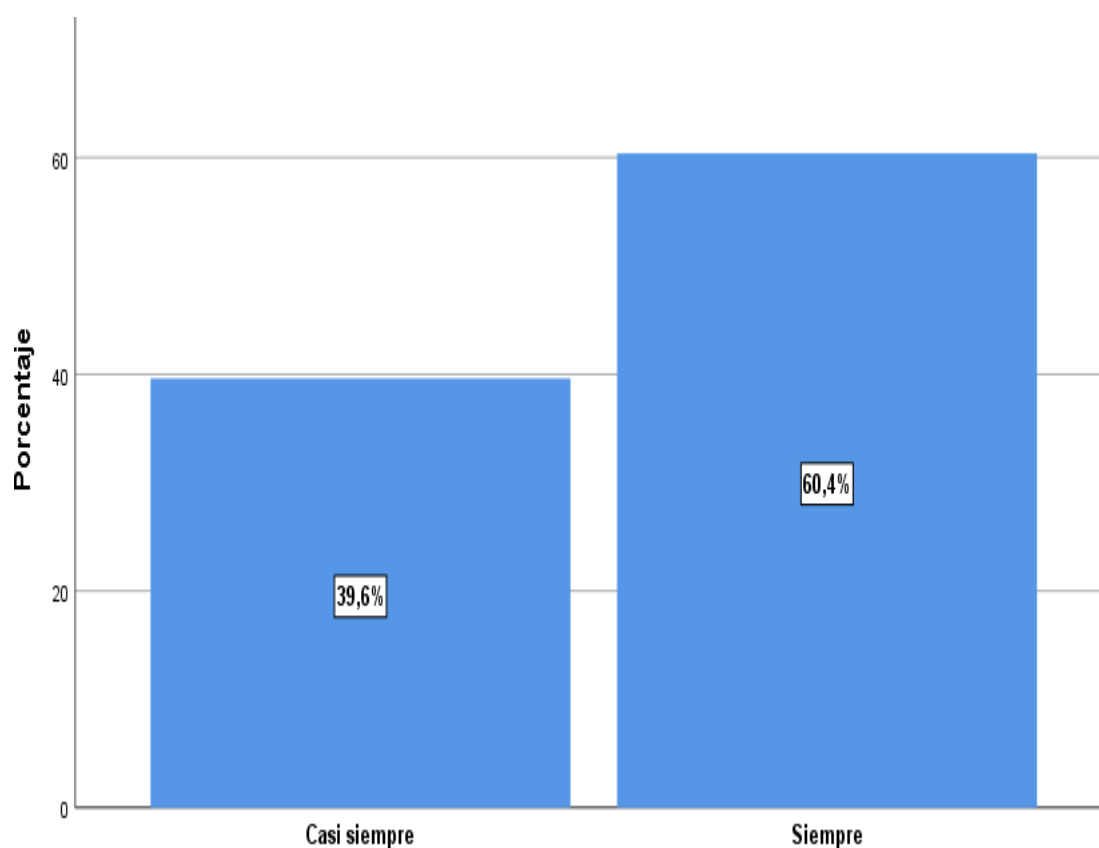


Figura 41. Resultado porcentual del ítem 37: Cree usted que se cumple las metas de atención a los usuarios.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 60,4%, y seguido de “casi siempre” con 39,6%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 45

Resultado numérico y porcentual del ítem 38: Cree usted que se cumple a cabalidad con los objetivos de atención a los servidores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	13	24,5
Siempre	40	75,5
Total	53	100,0

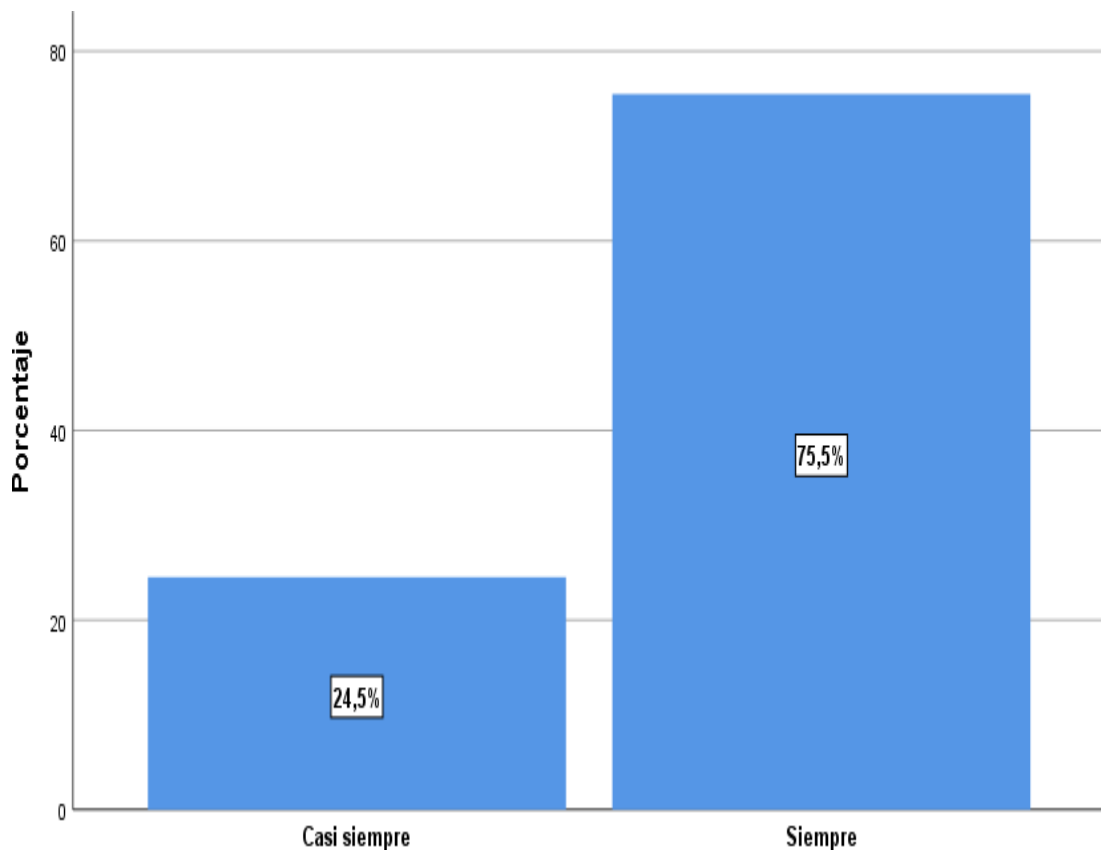


Figura 42. Resultado porcentual del ítem 38: Cree usted que se cumple a cabalidad con los objetivos de atención a los servidores.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 75,5%, y seguido de “casi siempre” con 24,5%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 46

Resultado numérico y porcentual del ítem 39: Son atendidas en el tiempo indicado los usuarios por parte los servidores.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	19	35,8
Casi siempre	25	47,2
Siempre	9	17,0
Total	53	100,0

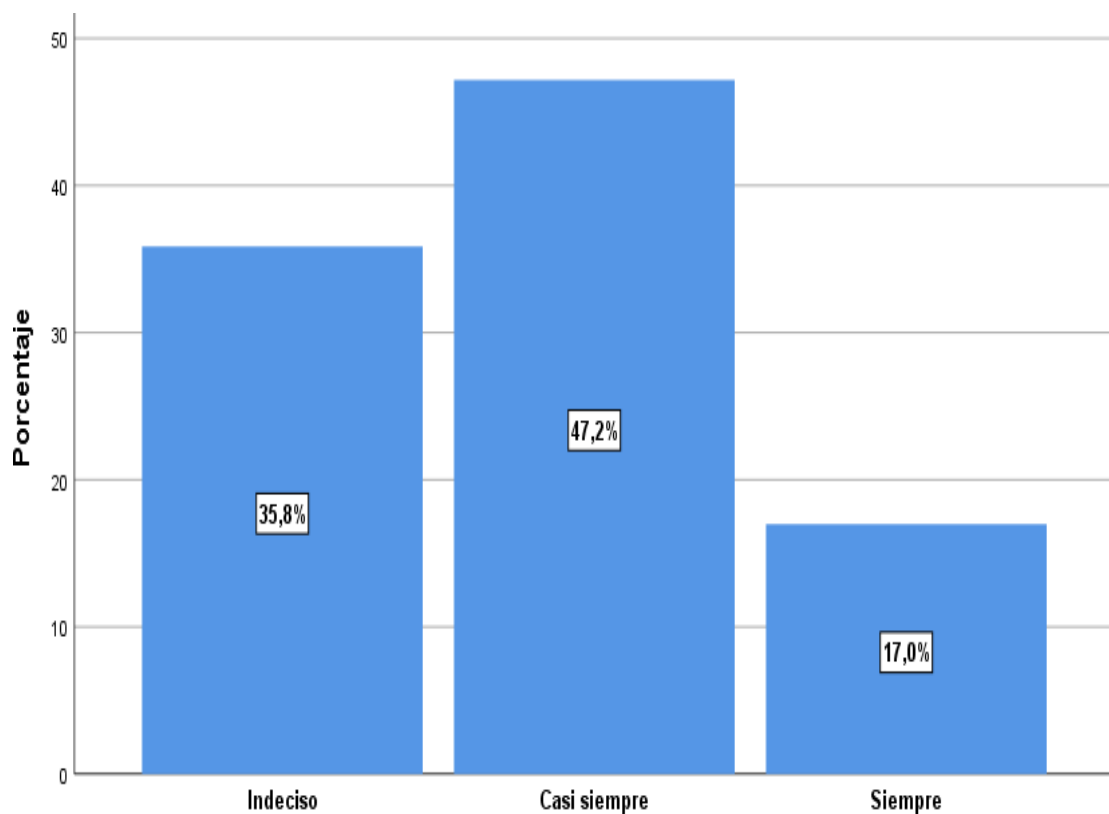


Figura 43. Resultado porcentual del ítem 39: Son atendidas en el tiempo indicado los usuarios por parte los servidores.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “casi siempre” con 47,2%, seguido de “indeciso” con 35,8%, y “siempre” con 17%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 47

Resultado numérico y porcentual del ítem 40: Siempre la atención es personalizada y orientadora.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	8	15,1
Siempre	45	84,9
Total	53	100,0

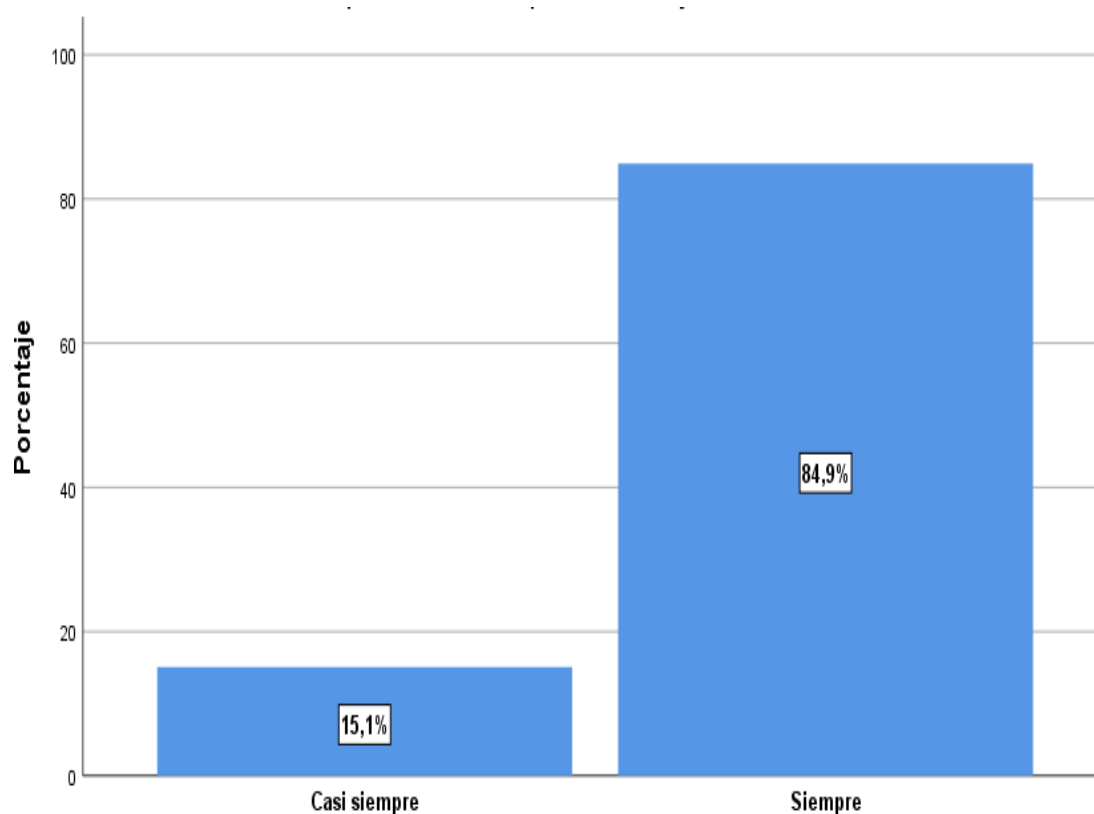


Figura 44. Resultado porcentual del ítem 40: Siempre la atención es personalizada y orientadora.

Interpretación: En el cuestionario, sobre una muestra de 53 personas representada por el 100%, predominó “siempre” con 84,9%, y seguido de “casi siempre” con 15,1%, de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

4.2. Evaluación de normalidad de datos

En la tabla se muestran los resultados de la prueba de normalidad del estudio realizado.

Tabla 48

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención de los servidores públicos	,094	53	,200*
Talento humano	,079	53	,200*
Dimensión competencias personales	,199	53	,000
Dimensión competencias interpersonales	,151	53	,004
Dimensión competencias académicas	,284	53	,000
Dimensión competencias laborales	,218	53	,000

Interpretación: Para la prueba de hipótesis, se ha considerado el método de correlación de Pearson para la variable atención de los servidores públicos y talento humano por tener ambos normalidad en sus datos. En cambio, con las dimensiones se aplicará el método de correlación rho de Spearman, porque la variable atención de los servidores públicos sus datos tienen normalidad y las dimensiones no tienen normalidad en sus datos.

Las hipótesis fueron trabajadas de acuerdo a las siguientes características.

Nivel de significancia: $\alpha=0.05$ (5%)

Regla de decisión: Si “p” (sig.) < 0,05; se rechaza H_0 y acepta H_a

Si “p” (sig.) > 0,05; se acepta H_0 y se rechaza H_a

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Ha: Existe relación significativa entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 49

Prueba de correlación de las variables desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos.

		Atención de los servidores públicos
Talento humano	Correlación de Pearson	,656**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según el coeficiente de Pearson, las variables muestran una correlación positiva alta ($r=0,656$) y significativa ($p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe una correlación significativa entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 50

Prueba de correlación de las variables dimensión competencias personales y la atención de los servidores públicos.

		Atención de los servidores públicos
<i>Dimensión competencias personales</i>	Correlación de Spearman	,377*
	Sig. (bilateral)	,005
	N	53

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según el coeficiente de rho de Spearman, las variables muestran una correlación positiva baja ($r_s=0,377$) y significativa ($p_valor = 0,005 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe una correlación significativa entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 51

Prueba de correlación de las variables dimensión las competencias interpersonales y la atención de los servidores públicos.

		Atención de los servidores públicos
<i>Dimensión Competencias interpersonales</i>	Correlación de Pearson	,341*
	Sig. (bilateral)	,012
	N	53

*Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según el coeficiente de rho de Spearman, las variables muestran una correlación positiva baja ($r_s=0,341$) y significativa ($p_valor = 0,012 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe una correlación significativa entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 52

Prueba de correlación de las variables dimensión competencias académicas y la atención de los servidores públicos.

		Atención de los servidores públicos
<i>Dimensión competencias académicas</i>	Correlación de Spearman	,322*
	Sig. (bilateral)	,019
	N	53

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según el coeficiente de rho de Spearman, las variables muestran una correlación positiva baja ($r_s=0,322$) y significativa ($p_valor = 0,019 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe una correlación significativa entre las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre las competencias laborales, para el talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias laborales, para el talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

Tabla 53

Prueba de correlación de las variables dimensión competencias laborales y la atención de los servidores públicos.

		Atención de los servidores públicos
<i>Dimensión competencias laborales</i>	Correlación de Spearman	,509**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	53

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Según el coeficiente de rho de Spearman, las variables muestran una correlación positiva moderada ($r_s=0,3509$) y significativa ($p_valor = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye, que existe una correlación significativa entre las competencias laborales, para el talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La presente investigación titulada “Desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020”. Está integrada por dos variables: “Talento humano” y “atención de los servidores públicos”. Los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información indican que existe una relación directa entre ambas variables. Los instrumentos de la investigación presentan los criterios de validez y confiabilidad. Por tal motivo para los criterios de validez y contenido se aplicó el criterio de jueces expertos que indicaron que los instrumentos fueron aplicables. En relación al análisis de consistencia interna, el instrumento de atención de los servidores públicos obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach con 0,860, mientras que para el instrumento de talento humano se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach con 0,851. Ambos instrumentos presentan valores superiores a 0,80 indicando que los instrumentos cumplen con los requisitos de confiabilidad.

En relación a la hipótesis general, los análisis señalan que existe una relación significativa, positiva, y alta entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020. Además, en la variable talento humano predominó el nivel alto con 98,1 %, seguido del nivel medio con 1,9%. Asimismo, en la variable atención a los servidores públicos predominó el nivel alto con 100 %. Dichos resultados se contrastan con los resultados presentado por Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo. Además, Chiavenato (2008) define que la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento. Por lo tanto, los resultados están de acuerdo con lo que se sostiene en esta investigación.

En relación al resultado de la hipótesis específica 1, los análisis señalan que existe una relación significativa, positiva y baja que existe entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la municipalidad provincial del

Puno - 2020. Asimismo, en las competencias personales del talento humano, predominó notablemente el nivel alto con 84,9 %, seguido del nivel medio con 15,1 %. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo Además, Vásquez (2006) manifestó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación activa para la organización, donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, donde se implica formar una serie de medidas y compromisos. Por lo tanto, los resultados están de acuerdo con lo que se sostiene en esta investigación.

En relación al resultado de la hipótesis específica 2, los análisis señalan que existe una relación significativa, positiva y baja que existe entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020. Asimismo, predominó notablemente el nivel alto con 96,2 %, seguido del nivel medio con 3,8 %. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo Además, Rodríguez, (2017) manifestó efectuar un sistema para incrementar el nivel de confianza de los empleados para que puedan expresar sus opiniones sin ningún temor a represalias y así se cuente con un ambiente de trabajo propicio que se vea reflejado en la calidad del servicio brindado. Por lo tanto, los resultados están de acuerdo con lo que se sostiene en esta investigación.

En relación al resultado de la hipótesis específica 3, los análisis señalan que existe una relación significativa, positiva y baja que existe en las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la municipalidad provincial del Puno - 2020. Asimismo, predominó notablemente el nivel alto con 94,3 %, seguido del nivel medio con 5,7 %. Dicha relación se puede corroborar en los resultados del estudio presentado por Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo Además, Salazar (2015) recomienda la existencia de un plan de capacitación sobre las ventajas de la gestión del talento humano, por competencias para el

personal de la empresa de calzado Gamos, para desarrollar el buen desempeño laboral con suficiente conocimiento de sus actividades. Por lo tanto, los resultados están de acuerdo con lo que se sostiene en esta investigación.

En relación al resultado de la hipótesis específica 4, los análisis señalan que existe una relación significativa, positiva y moderada que existe entre las competencias laborales, para el talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la municipalidad provincial del Puno - 2020. Asimismo, predominó notablemente el nivel alto con 86,8 %, seguido del nivel medio con 13,2 %. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo Además, Castillo (2012) manifiesta que el talento humano es el conjunto de saberes y haceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones. También en las actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad. Por lo tanto, los resultados están de acuerdo con lo que se sostiene en esta investigación.

La presente investigación aporta a la sociedad académica el establecimiento de la relación talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, lo que permite indicar que la investigación sirve de base para nuevas investigaciones.

5.2. Conclusiones

Primero. Dado que la correlación es positiva, alta ($r = 0,656$) y significativa ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis general alterna, que afirma que existe una relación significativa entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno – 2020, y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo. Dado que la correlación es positiva, baja ($r_s = 0,377$) y significativa ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis específica 1 alterna, que afirma que existe una relación significativa entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020, y se rechaza la hipótesis nula.

Tercero. Dado que la correlación es positiva, baja ($r_s = 0,341$) y significativa ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis específica 2 alterna, que afirma que existe una relación significativa entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020, y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarto. Dado que la correlación es positiva, baja ($r_s = 0,322$) y significativa ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis específica 3 alterna, que afirma que existe una relación significativa entre las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020, y se rechaza la hipótesis nula.

Quinto. Dado que la correlación es positiva, baja ($r_s = 0,509$) y significativa ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis específica 4 alterna, que afirma que existe una relación significativa entre las competencias laborales y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020, y se rechaza la hipótesis nula.

5.3. Recomendaciones

En relación al objetivo general, se recomienda a los directivos municipales ejercer la mejora continua en relación a la gestión por competencias y resultados de sus colaboradores mediante la propuesta de un plan de atención virtual, alternativo de un sistema remoto para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno y ampliar las posibilidades de atención del talento humano y lograr alcanzar mejores resultados en el desempeño de sus colaboradores en tiempos de covid-19, para los cuales aportarían soluciones a las problemáticas que se presenten dentro de cada proceso de las diferentes áreas, en tiempos de Covid-19 y facilitar los objetivos institucionales.

Actividades

- Resaltar la importancia de la comunicación digital, de tal manera que el colaborador sienta que su labor resulta más fácil y resuelve las exigencias de los usuarios.
- Implementar programas de utilización para el manejo de la plataforma virtual de atención al usuario, para adicionar los conocimientos de los servidores públicos, en las diferentes interfaces de las áreas implicadas para simplificar procesos.
- Buscar medios de difusión colectiva, para estimular la eficacia y la eficiencia de la atención virtual y reforzar su desempeño de sus funciones.

En relación al primer objetivo específico, se recomienda aplicar mejora en sus perfiles profesionales, para el desarrollo de sus competencias personales, orientando a su desarrollo y realización como persona con aspiraciones y perfeccionamiento, que busque ser mejores colaboradores para el desarrollo de sus funciones y su perspectiva personal.

Actividades

- Buscar por diferentes medios y convocar a concurso de plazas, para las diferentes áreas, que necesitan talentos humanos útiles para la institución y para los usuarios, con filtros que valoren su incorporación.

- Actualizar procedimientos para poder determinar las actividades que debe tener el futuro postulante y los conocimientos previos a tener para desarrollar dicha actividad.
- Brindar oportunidades de ascenso y perfeccionamiento que busque la realización de la persona en la institución.

En relación al segundo objetivo específico, se recomienda realizar capacitaciones, en relación al desarrollo de las competencias interpersonales que motiva la comunicación asertiva, para que entre los miembros de la organización y los usuarios existan sinergia y empatía. Por tal razón es prioritario actualizar y desarrollar esta competencia para beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno.

Actividades

- Desarrollar talleres de habilidades blandas muy importantes, para beneficio de los colaboradores.
- Desarrollar cursos de especialización para perfeccionar sus actividades y alinear procedimientos.
- Buscar participación con la sociedad civil y lograr la presencia organizacional y colectiva de la institución.

En relación al tercer objetivo específico, se recomienda realizar convenios con instituciones de nivel superior, para tener acreditación y certificación académica de las constancias y certificaciones que se podrán obtener.

Actividades

- Realizar análisis de instituciones que garanticen el logro de los requerimientos.
- Implementar equipos de especialización, para determinar las necesidades de conocimientos técnicos y de posgrado que necesitan los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno.

En relación al cuarto objetivo específico, se recomienda utilizar al personal de muchas competencias laborales, con la finalidad de reforzar las áreas más críticas de atención y que necesitan de personal de alta solución en cada proceso para las soluciones del caso.

Actividades

- Identificación del personal con experticia y distribución en las áreas respectivas, para la utilización de sus competencias adquiridas y de trazabilidad para los procesos.
- Implementar reuniones de trabajo para compartir conocimientos en base a la experiencia de los colaboradores con este agregado persona de servicio, en la Municipalidad Provincial de Puno.

REFERENCIAS

Almadana, S. (2016). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Compensación Total*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/270318569.pdf>

Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid, España: Pirámide.

Ana, P. y Quipe, L. (2011). *Plan de desarrollo*. Municipalidad Provincial de Puno, <https://portal.munipuno.gob.pe/>

Benito, G. (2018). *Análisis del desempeño laboral del capital humano e incidencia en la gestión financiera de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca periodo 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6909>

Bonilla, M. Molina, J. Y Morales, F. (2006) *Gerencia y Liderazgo Educativo* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>

Caballana, J. (2011). *Introducción a la gestión de los recursos humanos*. México: Trillas

Carrasco Díaz, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*, Lima: San Marcos

Castillo, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Estado de México: Tercer Milenio

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

- Chiavenato, I (2008). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). Recuperado de <https://bit.ly/2JaKYGy>
- Cronbach, L. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of test. s.l. psychometrika*. USA: Shalom
- Condori, M. (2018). *Gestión con el desempeño laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno-2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7907/Condori_Mamani_Miriam_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso de la República del Perú (2002). *Ley N°27972 Ley Orgánica del Municipalidades*. El Peruano, 28611(2), 26 de mayo del 2002. Recuperado de <http://spij.minjus.gob.pe/>
- Da Silva y O. Reinaldo. (2002). *Teoría de la administración*, México D. F., México: International Thomson Editores.
- Decreto legislativo No.276 (1990). *Ley de bases de la carrera administrativa y remuneraciones del sector público*. Diario El Peruano. Recuperado de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0008/9-reglamento-de-la-ley-de-carrera-administrativa-1.pdf>
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). Desarrollo Personal y Bienestar. *Sociedad Española Para El Estudio de La Ansiedad y El Estrés (SEAS)*, 9–26. Recuperado de http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/d_ocs/guia_desarrollo_personal_y_bienestar.pdf
- Gonzalo, F. (2016). *Concepto y Teorías Fundamentales del Desarrollo*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/PROFASR/DRL/conyteo.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Hurtado (2000). *Instrumento de recolección de datos*. Recuperado de

<https://www.eumed.net/tesis/doctorales/2010/prc/INSTRUMENTOS%20DE%20RECOLECCION%20DE%20DATOS.htm>

Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas* (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jerico P. (2001). *Gestión del talento humano*. Recuperado de

<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19064/Capitulo3.pdf>

Koontz, H. (2008). *Administración una Perspectiva Global*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Larico, H. (2018). *Empresarios de artesanías de los distritos de Puno, Juliaca, Ilave, Azangaro Y Macusani de la Región Puno-Año 2017* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2415>

Marcillo, N. (2014). Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabi. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.bbapap.2013.06.007>

Marin, A. (2018). *Sistemas de administración del talento humano caso: fundación para el desarrollo productivo y financiero – PROFIN*, 85-87. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/18522/TESIS%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, R. (2015). *Gestión Del Sistema De Control Interno en la Toma de Decisiones de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Puno*, 2015. 208. Recuperado de <https://1library.co/document/qmw5695z-gestion-sistema->

control-interno-decisiones-municipalidades-distritales-provincia.html

Mesa, O. (2002). *Competencias académicas*, Universidad de Antioquia, recuperado de <http://docencia.udea.edu.co/plataforma/cursotic/academicas.html>

Mejía, M. (2010). *El factor del talento humano para las organizaciones*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002

Raffino, M. (2020). *Servidor público* [mensaje en un blog] Concepto.de. Recuperado de <https://concepto.de/servidor-publico/#ixzz6oZoRIPmN>

Naresh, K. (2004). *Investigación de Mercados un Enfoque Aplicado* (4ª ed.). México: Malhotra Naresh.

Oficina de Gestión de la Información y Estadística. (2019). *Carpeta Geo referencial Región Puno Perú*. Recuperado de <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/i-21-puno.pdf>

Olmos, A. (2018). *La competencia laboral*, Question Pro, Customer Success Executive Latam.U.S.A. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>

Pedro, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal* (Tesis de pregrado). Recuperado de <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>

Quirós, F. (2015). *Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=47613&orden=1&info=link%5C>

n <https://dialnet.unirioja.es/servlet/exttts?codigo=47613>

Rodríguez, M. (2017). *Análisis y evaluación al desempeño del talento humano del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Macará, provincia de Loja, para el año 2016* (Tesis de pregrado)
Recuperado de

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19645/1/Mercy%20Yanira%20Rodr%C3%ADguez%20Jaya.pdf>

Rodríguez, P. (2018). *Modelo de gestión de desarrollo humano basado en competencias para una institución de educación superior, Arequipa* (Tesis de maestría). Recuperado de

<http://repositorio.sfx.edu.pe/bitstream/handle/SFX/34/Tesis%20Pa%C3%BAI%20Rodr%C3%ADguez%20SFX.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Roselló, R. y Cardell, E. (2007). Historia conceptual de la atención. *Revista Científica de Historia de La Psicología*, 28(2), 59–65. Recuperado de <https://www.uv.es/psibas>

Scouts, A. (1997). *WA G G G S Leadership Resources Desarrollo personal*, 1–99. Viking Press 1996, U.S.A: First Printing.

Reyna, A. (2013). *El concepto penal de funcionario público. Desarrollos doctrinales y jurisprudenciales, en Delitos contra la Administración pública*. Lima-Perú: Idemsa

Salazar, M. (2015). *La gestión del recurso humano por competencias y su incidencia, en el desempeño laboral para maximizar la productividad en la empresa de calzado Gamos de la ciudad de Ambato, Ecuador*. (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8948/1/213%20o.e..pdf>

Valcarcel, M. (2006). Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo. *Chest, Revista* 25(1), 1–41. doi:10.1590/s1809-

98232013000400007

- Vallín, S. (2018). *Modelo de desarrollo del talento directivo con base en competencias para su aplicación en instituciones de educación superior* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/49455/1/T40310.pdf>
- Vanegas, M. (2017). *El desempeño y desarrollo del talento humano como socio del negocio de una organización* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16753/VanegasVargasMiguelAngel2017.pdf;jsessionid=0054434>
- Vera, R. (2018). *El talento humano y su influencia en la competitividad de los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en la Municipalidad Provincial de Huaura* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1867/TFCE-03-06.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, A. (2006). *Estrategias de incorporación de personal en las organizaciones laborales*. Santiago de Chile: UCCH.
- William, J. (1890). *The principles of Psychology*. New York: Holt, 1980, USA: Cenage
- Weiers Ronald (2006). *Introducción a la estadística para negocios*, Learning, USA: Cenage
- Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos S.R.L en la ciudad de Sucre* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/634/1/2019-018T-MBA-RIZS.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título : TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2020

Autor: ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre las competencias académicas por parte del talento humano y</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Identificar la relación entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020</p> <p>2. Analizar la relación entre las competencias interpersonales del talento humano y atención en tiempos de pandemia de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020.</p> <p>3. Explicar la relación entre las competencias</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre el desarrollo del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.</p> <p>Hipótesis Específica:</p> <p>1. Existe relación entre las competencias personales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.</p> <p>2. Existe relación entre las competencias interpersonales del talento humano y la atención de los</p>	Variable Independiente: Talento Humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			1.Competencias personales 2.Competencias interpersonales 3.Competencias académicas 4.Competencias laborales	1.Motivación 2.Adaptabilidad 3.Pro actividad 4.Empatia 5.Liderazgo 6.Trabajo en equipo 7.Perfil profesional 8.Habilidades duras 9.Aptitudes 10.Conocimiento 11.Competencias de gestión 12.Emponderamiento de gestión	1-20	Escala Likert 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces sí a Veces no, 2= Casi Nunca, 1= Nunca	Alto: 52-70 Medio: 51-33 Bajo: 14-32
Variable Dependiente: Atención de los servidores públicos							

<p>la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre las competencias laborales por parte del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020?</p>	<p>académicas del talento humano y la atención de los servidores en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020</p> <p>4. Determinar la relación entre las competencias laborales del talento humano, con relación a la atención de los servidores, en beneficio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020</p>	<p>servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.</p> <p>3. Existe relación entre las competencias académicas del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.</p> <p>4 .Existe relación entre las competencias laborales del talento humano y la atención de los servidores públicos, en tiempos de pandemia por parte de la Municipalidad Provincial del Puno - 2020.</p>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos

			1. Planificación 2. Dirección 3. Desempeño 4. Eficiencia	1. Manejo óptimo de los recursos humanos 2. Planes de adaptabilidad 3. Políticas 4. Tecnología 5. Lierazgo 6. Supervicion 7. Comunicació n 8. Cumplimiento de procedimientos 9. Resolucion de conflictos 10. Medida del nivel de atención 11. Logro de metas 12. Satisfaccion del ciudadano	21-40	Cualitativa ordinal 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A Veces sí a Veces no, 2= Casi Nunca, 1= Nunca	Alto: 52-70 Medio: 51-33 Bajo: 14-32
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Tipo de estudio. El tipo de estudio de investigación aplicado, es el descriptivo–correlacional de corte transversal (transaccional).	Población La población viene a ser los 245 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020 Muestra	La técnica e instrumentos utilizados son las encuestas. Para ello se menciona un cuestionario. Autor: Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo, año: 2020.	Descriptiva: Trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos por las observaciones. Se construye tablas y se representan gráficos que permiten simplificar la complejidad de los datos que intervienen en la distribución. (Hernández et al., 2014).				

Nivel de investigación.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar”.

Diseño de Investigación.

Esta investigación es correspondiente al diseño correlacional.

Un diseño correlacional es la relación concomitante entre dos o más variables pareadas, esto es entre dos o más series de datos.

La muestra se aplica a 53 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2020

Muestreo

El tipo de muestreo es de forma probabilístico.

Inferencial: Son procedimientos estadísticos que sirven para deducir o inferir algo de un conjunto de datos por una muestra. **(Hernández et al.,2014)**

ANEXO 2 - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE TALENTO HUMANO

Estimado colaborador, en el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con referencia al talento humano, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente al tema presentado. Se solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión

1. Nunca 2. Casi nunca 3 A veces si a veces no 4. Casi siempre 5 Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Competencias personales						
1	Para la mejor atención y servicio de su área usted anima a sus compañeros					
2	Los documentos normativos de su área manejan convenientemente					
3	Los documentos operativos de su área conocen y maneja con certeza					
4	El flujo documentario de su área conoce con propiedad					
5	Para el mejor funcionamiento de su área tiene afectividad con sus compañeros de área					
6	Para mejorar el servicio de atención al usuario Presenta planes de innovación					
Competencias interpersonales						
7	Usted piensa que las ideas en común de buen servicio sirven para mejorar la atención al usuario					
8	Para usted el trabajo en es grupo es importante en la municipalidad					
9	Según sus habilidades duras está preparado para el servicio en la municipalidad					
10	En comunicación con el público tiene buenas habilidades					
11	Siempre te llevas bien con los usuarios de la municipalidad					
12	Ante los problemas sociales tienes una actitud proactiva con los usuarios					
Competencias académicas						
13	Ante los problemas básicos de los usuarios tienes los conocimientos y preparación para resolver problemáticas					
14	Tu postura ante la pro actividad del servicio a los usuarios es activa					
15	Según tus saberes estas apto para solucionar la necesidad de los usuarios					
16	Creer que tu nivel de saber y conocimiento ayuda a la comunicación los usuarios					
Competencias laborales						
17	Tus logros de gestión fortalecen tu aprendizaje de servicio					
18	Ante los problemas sociales tu experticia ayuda para mejorar la atención a los usuarios					
19	Tu pericia de gestión genera un mejor servicio para los usuarios					
20	Por tu dominio de casos para la toma de decisiones origina confianza en los usuarios					

CUESTIONARIO DE ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Estimado colaborador, en el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con referencia de la atención de los servidores públicos, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente al tema presentado. Se solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión.

1. Nunca 2. Casi nunca 3 A veces si a veces no 4. Casi siempre 5 Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Planificación						
21	Según el número de servidores por área se cumple con optimización la necesidad de los usuarios					
22	Según los planes de atención en el tiempo previsto los trámites son resueltos					
23	Tienen políticas de atención a los usuarios formalizadas en el municipio					
24	En tiempos de pandemia se está utilizando medios virtuales de atención					
25	Usted cree que las redes sociales pueden facilitar la atención a los usuarios					
Dirección						
26	Muestran dominio para solucionar sus trámites los funcionarios y trabajadores					
27	Para expresar el problema que desean que le resuelvan los usuarios brindan confianza los servidores					
28	Existe revisión de procesos de gestión ,para la mejora continua de los servidores					
29	Los servidores tienen buena comunicación para informar y orientar a los usuarios del Municipio					
30	La Municipalidad tiene el equipo y material logístico necesario para su funcionamiento					
Desempeño						
31	Siempre utilizan procedimientos para estandarizar los procesos					
32	Se basan en aprendizaje de casos para una mejor atención al usuario					
33	Se cuantifica el nivel de satisfacción de los usuarios					
34	Existe evidencias de incidencias para la mejora de la atención a los usuarios					
35	Los servidores tienen facilidad de respuesta para solucionar conflictos					
Eficiencia						
36	Usted cree que los servidores están satisfechos, con la atención de los usuarios					
37	Cree usted que se cumplen las metas de atención a los usuarios					
38	Cree usted que se cumple a cabalidad con los objetivos de atención a los servidores					
39	Son atendidas en el tiempo indicado los usuarios por parte los servidores					
40	Siempre la atención es personalizada y orientadora					

ANEXO 3 - FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Validación del instrumento Talento Humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. *Bocanegra Caballero Estuardo José*

DNI: *06648385*

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento atención de los servidores públicos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mg. *Bocanegra Caballero Estuardo José*

DNI: *06648385*

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Talento Humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Manuel Fritz López pumayali

DNI:09610622

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Mg. Adm . Manuel Fritz
LópezCLAD N° 550

Validación del instrumento atención de los servidores públicos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Manuel Fritz López pumayali

DNI: 09610622

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Mg. Adm . Manuel Fritz
LópezCLAD N° 550

Validación del instrumento Talento Humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Juan Vidal Flores Romani

DNI: 07026567

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento atención de los servidores públicos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Juan Vidal Flores Romani

DNI: 07026567

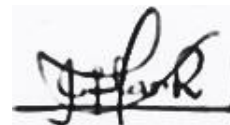
Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 4 - INFORME DE SOFTWARE ANTI PLAGIO

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1087194888&o=1538835115

feedback studio TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, EN TIEMPOS... /0 2 de 5

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS, EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO

Resumen de coincidencias

16 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	es.wikipedia.org Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	2 %
5	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 132 Número de palabras: 24166 Text-only Report High Resolution Activado

ANEXO 5 - ACTA DE PERMISO

Puno, 11 de febrero del 2021

SEÑOR
Abog. Martin Ticona Maquera
Alcalde
Municipalidad Provincial de Puno
Presente:



De mi especial consideración:

Yo, **ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO**, identificado con DNI N° **45261177**, con dirección en Jr. Tiahuanaco N° 306 Barrio Azoguine Distrito de Puno, Provincia de Puno, Departamento de Puno, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que actualmente siendo bachiller en Administración y que con el motivo de encontrarme desarrollando mi tesis, la cual lleva por título "EL TALENTO HUMANO Y LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PUBLICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2020". Solicito a usted se me permita realizar las encuestas correspondientes y se me brinde la información suficiente y necesaria para poder realizar dicha labor.

Las encuestas serán de forma virtual a través de la plataforma de Google Workspace, y serán realizadas al personal que se encuentra laborando en forma remota, la duración de la encuesta será aproximadamente de 20 minutos.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima personal.

Puno, 11 de febrero del 2021.



ROGELIO RONALD IVAN SANCHEZ VIZCARDO
DNI N° 45261177

ANEXO 6 - CONSENTIMIENTO INFORMATIVO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
GERENCIA DE ADMINISTRACION
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SUB GERENCIA DE PERSONAL

MEMORANDUM N° 194-2021-MPP/GA

19 MAR 2021

PARA : Abog. Pedro Melo Chui
Sub Gerente de Personal
ASUNTO : Autorizo para realizar encuestas de trabajo. Registro: 2360 Folios: 02
REF. : 1) Informe N° 144-2021-MPP/GA-SGP 9:57 Firma: P
FECHA : Puno, 18 de Marzo 2021.

Mediante el presente, en atención al documento de la referencia. Se le **Autoriza** al Señor Rogelio Ronald Iván Sánchez Vizcardo para realizar su tesis la cual lleva por título: "El Talento Humano y la Atención de los Servidores Públicos en Tiempo de Pandemia por parte de la Municipalidad Provincial de Puno 2020".
Se adjunta en 03 folios.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL PUNO
GERENCIA DE ADMINISTRACION
Ing. Eco. Genaro J. Guzmán Rosendo
GERENTE

C.c:
Archivo.-
GJGB/itm.-

Provisión N° 2360-2021-MPP/GA-SGP
Control de Anot.
Fecha de otorgamiento: 22-MAR-2021
Puno, 22-MAR-2021



ANEXO 7 - MATRIZ DE DATOS

Leyenda:

5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: Indeciso, 2: Casi nunca, 1: Nunca

caso	TALENTO HUMANO																			
	Competencias personales						Competencias interpersonales						Competencias académicas				Competencias de experticia			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
2	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	3	2	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
6	3	5	5	5	4	2	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3
7	4	4	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
8	4	4	5	5	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
9	2	3	3	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5
10	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5
11	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4
14	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
15	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
16	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
17	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4
20	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
21	5	5	5	4	4	1	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
25	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
26	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
27	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
29	3	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
30	4	4	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4
31	4	4	4	4	4	2	4	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
32	2	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5
33	2	5	5	5	4	2	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5
34	3	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
35	4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3
36	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3
37	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
38	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5
39	4	4	4	4	4	2	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4
40	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
41	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5

42	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	
43	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	5
44	3	4	4	4	4	1	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
45	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
46	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
47	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
48	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	
49	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	
50	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	
51	3	4	4	4	4	1	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
52	4	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
53	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	

Leyenda:

5: Siempre, 4: Casi siempre, 3: Indeciso, 2: Casi nunca, 1: Nunca

ATENCION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS																					
		Planificación					Dirección					Desempeño					Eficiencia				
ca	s	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
o	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	1	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5
	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	3	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	5	2	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
	6	2	2	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5
	7	2	2	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5
	8	1	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5
	9	1	3	4	2	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5
	10	2	3	4	2	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5
	11	2	2	4	5	5	3	2	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5
	12	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5
	13	2	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
	14	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	15	2	3	3	2	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
	16	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5
	17	2	5	3	2	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4
	18	5	2	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
	19	3	3	5	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	20	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5
	21	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
	22	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
	23	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	24	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5
	25	3	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
	26	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5

27	2	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
28	2	2	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5
29	2	2	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5
30	1	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5
31	1	3	4	2	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5
32	2	3	4	2	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5
33	2	2	4	5	5	3	2	3	5	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5
34	3	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5
35	2	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
36	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
37	2	3	3	2	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
38	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5
39	2	5	3	2	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4
40	5	2	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
41	3	3	5	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
42	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5
43	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
44	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
45	2	3	3	2	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
46	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	5
47	2	5	3	2	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4
48	5	2	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
49	3	3	5	2	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
50	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5
51	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
52	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4
53	3	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4