



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente
la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba –
2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Rodríguez García, Joanna (orcid.org/0000-0003-2178-3326)

ASESOR:

Dr. Delgado Bardales, Jose Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ
2022

Dedicatoria

A mi hija Luana, quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Joanna

Agradecimiento

A Dios, por la vida, por guiarme y darme fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios, y por inculcarme siempre a lograr mis objetivos.

A mis docentes y compañeros del doctorado, por compartir sus experiencias y profesionalismo.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla	v
Índice de figura.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables, Operacionalización.....	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
3.5. Procedimiento.....	30
3.6. Métodos de análisis de datos.....	30
3.7. Aspecto ético	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
VIII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	70

Índice de tablas

Tabla 1: Dirección, planificación y calidad de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	31
Tabla 2: Participación en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	31
Tabla 3: Trabajo en equipo en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	32
Tabla 4: Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	32
Tabla 5: Licencias como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	33
Tabla 6: Desagüe y salubridad como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	33
Tabla 7: Ornato y mercado como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	34
Tabla 8: Suministro eléctrico, Seguridad y cementerio como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	34
Tabla 9: Prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.....	35
Tabla 10: Validación del modelo por expertos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.....	35

Índice de figuras

Figura 1: Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.....	44
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022. El estudio fue no experimental con un diseño descriptivo propositivo. La muestra del estudio fue conformada por 162 ciudadanos de la capital, ciudad de Moyobamba. La técnica aplicada fue la encuesta, siendo los instrumentos los cuestionarios. Entre los resultados destaca la gestión de recursos humanos con un nivel regular de 67%, nivel bajo de 19% y alto en un 14%. Mientras que las prestaciones de servicios ofertados alcanzan un nivel regular de 69%, nivel bajo de 18% y nivel alto de 13%. Concluyo que el diseño del modelo del estudio muestra una representación cíclica, articulada y sinérgica, donde las dimensiones tiene un comportamiento transversal para garantizar y promover una adecuada prestación de servicios, basado en una correcta gestión de recursos humanos.

Palabras clave: Personal profesional, servicios públicos, gestión pública.

Abstract

The objective of this research was to determine the human resources management proposal to ethically improve the provision of services, Provincial Municipality of Moyobamba - 2022. The study was non-experimental with a proactive descriptive design. The study sample was made up of 162 citizens of the capital, the city of Moyobamba. The technique applied was the survey, with the instruments being the questionnaires. Among the results, the management of human resources stands out with a regular level of 67%, a low level of 19% and a high level of 14%. While the services offered reach a regular level of 69%, a low level of 18% and a high level of 13%. I conclude that the design of the study model shows a cyclical, articulated and synergistic representation, where the dimensions have a transversal behavior to guarantee and promote an adequate provision of services, based on a correct management of human resources.

Keywords: Professional staff, public services, public management.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los diversos atributos de la gobernabilidad democrática dotados por la parte normativa, se estima que el gobierno municipal ha determinado los componentes básicos para superar las condiciones rezagadas de la estructura de autoridad municipal, se ha incrementado el nivel de bienestar, desarrollo y progreso. En los últimos años, la gravedad de los problemas legales, políticos, económicos, administrativos y sociales urbanos se ha vuelto cada vez más grave. Está lejos del hecho de que los gobiernos urbanos han reducido la brecha entre las diferencias sociales como la desigualdad, la pobreza, la marginación, el desempleo e inseguridad durante la gobernanza (Olivos, 2013).

En este sentido, el gobierno debe responder a la demanda y brindar servicios básicos como agua potable, alumbrado público, tratamiento y disposición de aguas residuales, limpieza, recolección, transferencia, tratamiento y disposición final de residuos, dentro de sus actividades administrativas, finanzas públicas, gobierno y regulaciones, seguridad pública, transporte, obras públicas, enseñanza pública, entretenimiento y recreación, tiendas, mercados y senderos, bienes municipales, el Panteón y otros aspectos que determinan las legislaturas locales (INAP, 2009). En la administración pública, requerir iniciar un proceso de transformación nacional se considera una moneda estratégica esencial y así comprender el logro o la frustración permisible de las metas trazadas estratégicamente. La innovación de la industria manufacturera y la adaptación de la industria de servicios a las necesidades de la población son aspectos importantes para el desarrollo de la economía y la sociedad de la patria (Supervielle & Pucci, 2015).

Por otro lado, no se puede negar cuán importante es la administración de los RR.HH. en las instituciones públicas en los últimos años. Esta tendencia enfatiza el rol que cumplen los seres humanos en la obtención de metas de la organización y el requerimiento urgente de encontrar lineamientos estratégicos que mejoren el sistema de la administración de los RR.HH. en las instituciones gubernamentales. En este marco, el concepto de recurso humano en la gestión local es de extraordinaria importancia. Diversas orientaciones de progreso local no han pasado sin restar lo importante que es para el desarrollo de la localidad los recursos

humanos como elemento estratégico. De hecho, las personas ya no se comprenden a sí mismas como parte del capital material de la organización (factores humanos), ya no las entienden como "recursos", sino que se entienden a sí mismas como impulsoras del cambio, con un capital intangible insustituible: el conocimiento. En concreto, la imaginación humana sumada a los conocimientos adquiridos, va ser y será siempre el principal origen del patrimonio social (Bonardo, 2009).

Por lo tanto, más que nunca, las organizaciones deben considerar la gestión de recursos humanos para mejorar sus competencias, para generar, capacitar y conservar a los empleados de mayor valía (Cappelli, 2000). Aunque los empleados en su totalidad tienen la capacidad creativa de mejorar la institución, algunas personas tienden a diferenciarse de los demás en la capacidad de hacer mayores contribuciones (Aguinis & O'Boyle, 2014). Identificar estas contribuciones diferentes y comprender cómo administrar de manera más eficiente a los mejores trabajadores cumple un rol primordial para la adquisición de nuevas habilidades competitivas. En este sentido, los recursos humanos son el pilar primordial de desarrollo de una ventaja competitiva sostenible en la organización (Becker, Huselid, & Beatty, 2009).

Pues la función de recursos humanos ha experimentado una tremenda evolución en las últimas décadas. Como resultado, su creciente papel estratégico y contenido ha experimentado cambios importantes, lo que ha llevado a la expansión de las funciones a manejar la complejidad de las prácticas utilizadas. Esta evolución ilustra el impacto organizacional y estratégico, por lo que es necesario vincular el sistema de políticas y prácticas de recursos humanos a los objetivos estratégicos de la empresa (Delery & Doty, 1996). Convertirse en un elemento básico de la ventaja competitiva, por lo que se convierte en una parte importante de cualquier tipo de organización. Este elemento común es un componente de importancia de alineación de la competitividad, porque debe probarse, medirse y compararse (González, 2005). No cabe duda de que la gestión y realización de metas establecidas en la organización son los recursos humanos, y son los factores estratégicos de la organización (Ortíz et al, 2012).

Donde el afán del gobierno local es generar una prestación de los servicios de manera oportuna, siendo necesario el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), son una estrategia común para desarrollar y apoyar la relación que existe entre el gobierno y sus ciudadanos. Particularmente, los gobiernos locales, referidos a comunidades más acotadas, las que normalmente corresponden a municipios (Sá et al, 2016). En los últimos años, estos se han convertido en proveedores de servicios muy diversos, en los que, a diferencia de los mecanismos tradicionales, el uso de sistemas en línea permite lograr servicios continuos a lo largo del día y de una amplia gama (Chaín et al, 2008). Es así que, en el ámbito local, el gobierno electrónico (e-government) ha ganado la mayor dimensión y relevancia, ya que los municipios son los organismos públicos más cercanos a los ciudadanos y directamente les brindan más servicios que cualquier otro departamento administrativo (Sandoval-Almazan & Mendoza, 2011).

De acuerdo a lo descrito, se planteó la siguiente interrogante ¿De qué manera la propuesta de gestión de recursos humanos permite mejoras éticas en la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022? En cuanto a las preguntas específicas ¿Cuáles son las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022? ¿Cuáles son las características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022? ¿Cuál es el diseño de la propuesta de gestión de recursos humanos mejora éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022? ¿Cuál es la validación de la propuesta de gestión de recursos humanos mejora éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022?

Respecto a la justificación, por **conveniencia**, permitió conocer y generar una propuesta de administración de los RR.HH., con la finalidad de tener funcionarios comprometidos y gran sentido social, capaces de articular los diferentes procesos para una mejor prestación de servicios. También la **relevancia social**, permitió mejorar las condiciones prestacionales del gobierno local a los ciudadanos, donde sus expectativas sean respondidas de manera adecuada y que la satisfacción sea la más adecuada. Asimismo, tiene **valor teórico**, porque permitió contribuir una

propuesta a nivel de un gobierno subnacional, donde se pueda implementar como prueba piloto para obtener una gestión eficiente, cercana al ciudadano y presto para responder a sus necesidades. Igualmente tiene **implicancia práctica**, porque permitió generar una propuesta adecuada y aplicable a su contexto local, donde incorpore todas las dimensiones necesarias para viabilizar la propuesta, donde incorpore procesos articuladores, involucrando al ciudadano en cada uno de ellos y ser ente de cambio. Además, tiene **utilidad metodológica**, permitió a aplicación de un modelo propositivo, que tenga la capacidad de identificar el contexto real, en base a ello poder vislumbrar un elemento de cambio apoyado en los fundamentos teóricos.

El estudio planteo como **objetivo general**: Determinar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022. En cuanto a los **objetivos específicos**: Identificar las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022; Evaluar las características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022; Diseñar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022; Validar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022. Finalmente, la **hipótesis** del estudio Hi: La propuesta de gestión de recursos humanos mejora éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se planteó los antecedentes del estudio, iniciando con el nivel internacional, destacando Wollmann (2019). Estudio básico, diseño descriptivo, su población y muestra 5 países, técnica utilizada la encuesta, instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que, en esta perspectiva, el re-surgir de las iniciativas de la “sociedad civil” podría llamarse “re-sociedadización”. Sin embargo, aunque sea intelectualmente atractivo y también heurísticamente útil, hay que darse cuenta de que existen grandes diferencias estructurales y socioeconómicas entre aquel entonces y la actualidad. Asimismo, en el campo de los servicios sociales personales y de la ayuda social re-emergen y re-aparecen organizaciones y actores sociales constituyéndose en representantes clave del tercer sector, incluyendo actores e iniciativas de la sociedad civil lo que podría interpretarse como cierta “re-sociedadización”.

Asimismo, López (2018). Investigación básica, diseño descriptivo, su población y muestra de 10 municipios, pautas de recopilación de datos y tecnología, adquisición de datos. La conclusión del estudio es que existen suficientes argumentos para coincidir con la posibilidad de que podamos enfrentar un colapso estructural, lo que debe ver como una oportunidad para reformar todo el sistema de servicios sociales. En caso, hay que dejar de culpar al exterior y asumir nuestras propias responsabilidades, que sin duda ha sufrido un profundo cambio de paradigma, conduciendo al inevitable restablecimiento de los servicios sociales municipales.

Por su parte Leyton y Gil (2018). Tipo cualitativo, diseño descriptivo transversal, no experimental, su población y muestra de 345 municipios en 346 comunas de Chile, tecnología de guía de análisis de datos, tabla de recopilación de datos de instrumentos. El estudio llegó a la conclusión que los municipios chilenos están en proceso de migrar a la gestión de la calidad, para ello se propuso diseñar un instrumento de administración llamada CMI, que permitirá de manera eficaz la planeación, el control, la orientación y la difusión con el fin de mejorar la transparencia y la estrategia de gestión municipal.

En el nivel nacional, destaca Tapia (2016). El tipo de investigación cuantitativa no es experimental, su población y muestra de 619 residentes, la tecnología es una

encuesta estructurada y revisión de documentos, y las herramientas utilizadas son cuestionarios y formularios de revisión de documentos. Concluyó que el capital intelectual tiene un impacto significativo en los niveles de calidad y satisfacción del usuario.

Asimismo, Gastañaga (2018). Tipo básico, diseño descriptivo, muestra análisis secundario de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2016, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que el concepto de gobernanza se centró en la forma y tipos de relaciones entre el gobierno y sus ciudadanos, e inició una serie de análisis de modelos y formas de gobernanza, teniendo en cuenta la estructura organizativa (formal, informal, mixta). En el segundo seminario "Calidad del agua y desarrollo sostenible", el autor mencionó que el agua de calidad es un valor ecológico fundamental para la salubridad y el crecimiento económico.

Por su parte León (2018). Tipo descriptivo – analítico, su muestra de 500 habitantes urbanos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyó que las organizaciones, como son estas municipalidades, tengan un cambio de propuesta al momento de destinar recursos económicos para la implementación de servicios que usan TIC's y que viene por el desarrollo previo de un plan estratégico de implementación de tecnología de información que a su vez este a la medida de los requerimientos, presupuestos y objetivos y que las gestores tomen conciencia del papel determinante que tienen para decidir que tecnologías de información y comunicación deben usar e implementar.

En el nivel regional, destaca Lozano (2019). Aprendizaje con propósito, la muestra consta de 29 empleados del gobierno local, utiliza el análisis y la investigación de la literatura. La conclusión a la que se llega es que el sistema de gestión de residuos domiciliarios obtiene 14%, tratamiento integral, buena 79%, entre ellos se determina el proceso y entre ellos se determina la evaluación periódica.

De la misma manera Marrufo y Pacherez (2020). Investigación no experimental, diseño de proposiciones descriptivas, muestra de 105 trabajadores contratados, herramienta utilizada es el cuestionario. La conclusión es que los colaboradores contratados tienen un desempeño laboral regular, lo que demuestra que no están

cumpliendo con sus funciones de manera efectiva; el titular del gobierno municipal de Rioja debería buscar estrategias que mejoren el rendimiento laboral.

Finalmente, Silva et al (2018). Estudio básico, descriptivo correlacional, su muestra de 75 colaboradores, encuestas técnicas y encuestas por cuestionario. La conclusión es que el clima organizacional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados del gobierno municipal del distrito de Morales, tenemos poca confianza en la organización, beneficios insuficientes, salarios bajos y trabajo inestable.

Seguidamente se desarrolla el fundamento teórico, partiendo de la **gestión de recursos humanos**, Becker (2002) define los recursos humanos como "conocimiento personal, información, ideas, habilidades y salud". Becker (1996) también incluye el comportamiento de los empleados, el comportamiento, el trabajo acumulado, la adicción dañina y otros hábitos en este concepto. Por tanto, Wright y McMahan (2011) determinaron que el capital humano a nivel individual está compuesto por características personales. Puede producir resultados positivos a nivel individual, y si su proceso de acumulación se aclara efectivamente, también puede crear valor a nivel de unidad. Las políticas y prácticas de recursos humanos determinan las formas en que se puede combinar el capital humano para crear capacidades, esta es la base para aventajar competitivamente (Kamoche, 2001).

En este sentido, los lineamientos de administración de los Recursos Humanos (RR. HH) permiten a los organismos orientar el comportamiento de los empleados y mejorar sus habilidades, combinando estos recursos para crear una ventaja competitiva para la organización (Kamoche, 2001). Por tanto, la característica de los funcionarios públicos es expresar y participar en la formación y ejecución de la voluntad del Estado. Por su carácter representativo, deciden e implementan la voluntad del Estado. Al participar en actos públicos, no aceptan remuneración proporcionada por determinadas leyes y ejecutar la voluntad del estado. Las disposiciones legales especiales de sus competencias (Serra, 1998).

La gestión de los RR.HH., se contextualiza en términos dimensionales; gestión de recursos humanos, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo son los factores decisivos para el éxito organizacional; cada uno de ellos se presenta en detalle. La Dirección estratégica como se mencionó anteriormente, los recursos humanos son el elemento básico para lograr las metas organizacionales, por eso una empresa puede tener una excelente dirección estratégica de gestión humana si es competitiva con la dirección estratégica propuesta por los que dirigen la organización. Funcionarios de la organización han recibido pleno apoyo en la aplicación y formulación de la estrategia.

Todo el personal de la empresa tiene una visión estratégica en su preparación y planificación, ya que esto ayudará a lograr capacidades significativas y agregará la mejora y los logros de los resultados esperados otorgándole un valor significativo para la organización. Contar con procedimiento confiables de información que se actualicen de manera simultánea con los requisitos técnicos de la empresa para asegurar que las disposiciones sean lógicas y seguras. Los cambios orientados permanentemente a la obtención de las metas establecidas con valores agregados, que a través de los indicadores podemos notar los resultados y marcando así el impacto positivo que genera el accionar diario de la organización. La gente parte de la institución tienen una amplia gama de capacidades permanentes (Boyero & Montoya, 2016).

Planificación, García estableció que planificar los recursos humanos "es la competencia organizacional para gestionar eficazmente el mercado laboral de empleados" (2007), dando orden a los siguientes objetivos: Asegurar que la institución cuente con las personas adecuadas, las habilidades adecuadas y el lugar adecuado en el momento adecuado. Asegurar que la empresa tenga la capacidad de adaptación al medio cambiante de acuerdo con su entorno. Dar sentido y continuidad a los sistemas y actividades de todas las personas que trabajan en la empresa. Unifique las opiniones de los mandos intermedios y los empleados de la empresa.

Así es como las empresas intentan predecir sus necesidades futuras de empleados, garantizando el número de personal requerido en el sitio correcto, al tiempo que tienen en cuenta las descripciones de puestos para realizar las actividades adecuadas para cumplir con un perfil determinado. Ahora, podemos analizar el proceso del plan de los RR.HH. de la organización desde dos aspectos básicos: la planeación maestra y el plan de carrera. La meta del plan general es estimar la oferta y la demanda del personal futuro, a través del cual se puede implementar el plan para gestionar eficazmente las partes organizacionales en cada área de la organización. Cumplir con los requisitos de cada puesto y tomar las medidas necesarias para tal fin en el momento oportuno (Montoya, 2013).

Ahora, en cuanto al objetivo de la planificación de carrera, se basa en la articulación armónica y controlable de los objetivos de los empleados. Según González, este es "el sueño de las personas, están ansiosas por crecer en la estructura organizacional. Y llegará más lejos, según sus habilidades "(2005), mediante un proceso de estimulación del progreso profesional y superación de las expectativas formativas. En general, se puede decir que el plan de la carrera es el compromiso los colaboradores, porque cada uno traza sus objetivos, edifica sus propios ideales, gestiona su propia formación, mejora sus niveles de habilidad y se conecta con la empresa, para obtener un mejor desempeño (Werther, Davis, & Guzmán, 2014).

La gestión de recursos humanos en el procedimiento de planificación y la participación del mismo RR. HH, en la formulación del proceso estratégico, es fundamental para la formulación estratégica de metas a futuro. Cabe mencionar de manera muy importante que, desarrollar de forma estratégica un procedimiento, comienza por definir la misión de la organización de forma clara, ya que esta es la razón de su existencia. Es importante recordar que cada colaborador debe comprender y comprender la tarea, cuyo propósito es hacer que cada acción o actividad realizada por el empleado tenga como objetivo la consecución de las metas y misión propuestas por la organización.

Asimismo, cabe señalar que, debido a la administración de RR.HH. en el proceso estratégico, se puede asegurar una buena gestión y el aumento de las capacidades

del personal de acuerdo a las metas trazadas a futuro. Cabe señalar que no solo el campo de la gestión humana es la persona que contribuye a la realización de la estrategia corporativa, sino que toda la empresa de manera activa debe ser parte del desarrollo del plan estratégico, porque el valor de las personas es a menudo conocido y reconocido por quienes lo gestionan y lo administran. (Dolan, 2003).

Se ha determinado que los Recursos Humanos son muy importantes en la organización y más aún si la participación de los mismos contribuye a desarrollar estrategias para lograr todas las metas a alcanzar, pero también es importante considerar algunos de los elementos necesarios para permitir el establecimiento de ejercicios reales y valiosos en todas las acciones realizadas en la organización, por ejemplo: Establecer metas claras dentro de un período específico. La definición de objetivos se debe relacionar con las razones por la que la organización existe. Varias visiones y estudios externos deben seguir influenciando a la empresa. Las propuestas y acciones deben ser creativas para asegurar su realización. Debe proponer acciones que conduzcan a la toma de decisiones para poder afrontar las diversas perplejidades existentes en el ámbito institucional. Con el control adecuado se consiguió la detección de desviaciones de los objetivos marcados, diseñado para la evaluación y la eliminación gradualmente estas desorientaciones. El gerente que desarrolla la estrategia debe tener una vasta comprensión de todos los métodos y operaciones implementados en la organización (Cuesta, 2010).

Un aspecto de la calidad en una organización a recordar es que desarrollarse tecnológicamente no garantiza la calidad de los servicios prestados en una organización, porque no hay duda de que las máquinas nunca pueden reemplazar la posibilidad de interacción entre personas. Este tipo de desarrollo es solo una especie de apoyo, porque una persona con un potencial ilimitado es completamente posible poner en funcionamiento esta tecnología y utilizar su sabiduría y talento para crear enormes recursos para la empresa. Se puede decir que la gestión va acompañada de valores importantes, y los clientes, proveedores y empleados son todos protagonistas del éxito, elemento importante de una nueva filosofía organizativa sustentada en el valor (Benavides et al, 2014).

Con este nuevo concepto de organización inclusiva, el factor humano puede considerarse una parte integral del logro empresarial. En tanto le concierne a él, Toro insiste: "Una institución, son los talentos, conocimientos, experiencia, actitudes, comportamientos de las contribuciones de las personas, y sus formas especiales de relacionarse con otras personas, metas y el entorno. Esto compone el origen de la ventaja competitiva de una empresa y hace que una empresa sea diferente de otra"(2008). Entonces, dicho de otra manera, ante una filosofía de empresa tan moderna, verá las siguientes necesidades relacionadas: Necesidad de invertir en apoyar a los proveedores en desarrollar y optimizar métodos y operaciones, reducir costos y organizar la integración. El consumidor, los proveedores y los socios deben ser invitados a participar activamente y, a través de sus opiniones, proporcionar razonamientos y criterios que mejoren el uso de los recursos. La urgencia a realizar esfuerzos de sensibilización y formación del personal, integrar sus actitudes y comportamientos en los objetivos comunes de la organización: la mejora continua y la calidad, resistencia y el progreso común de las personas y la empresa (Montoya, 2013).

La participación de los funcionarios debe tener en cuenta que, para la calidad general, en la organización es necesario que sus integrantes estén comprometidos dentro de su trabajo con la mejora continua en su totalidad, pues deben tener en cuenta que es necesario evitar que todos los defectos que se puedan encontrar en el proceso. Pudiendo producir calidad. Del mismo modo, el personal tiene que tener un buen sentido de realizar lo apropiado comenzando desde el inicio, estar comprometidos con el trabajo buscando la calidad y esforzarse por la corrección y la mejora en cada acción del desarrollo de la empresa.

Sin embargo, la implementación y sostenimiento del procedimiento de calidad en la organización de la empresa debe involucrar a todos los empleados que han participado en el mismo desde el inicio, y debe trabajar de la misma manera para integrar todos los procesos, y tener una firme intención de asegurar la calidad servicios y productos proporcionados a los clientes. La calidad es exitosa. La colaboración plena involucrar a todos los empleados de la organización debe estar en la búsqueda de una fuerza laboral leal, activa y creativa que sea consistente con

los objetivos propuestos por la organización, y debe darse cuenta de que para lograr este objetivo se debe cultivar la conciencia de calidad a través del trabajo y los conceptos organizacionales.

Fernández (2010) resumió la esencia de las siete características de la cultura de la calidad: Independencia personal, es decir, el nivel de compromiso, autonomía y congruencia de los individuos para tomar la iniciativa en la empresa. La organización se basa en una colección de categorías, reglas y pautas, y el rigor de la supervisión y gestión directas. El nivel de apoyo, refuerza y el entusiasmo de los gestores hacia sus empleados. Identificación, el grado en que los integrantes se identifican con toda la institución en el lugar de su colectividad o lugar laboral. Recompensas por cometido, la medida en que las recompensas se distribuyen a los empleados según los estándares relacionados con su ocupación. Tolerancia al conflicto, nivel de rivalidad dentro de las relaciones entre camaradas y agrupaciones laborales, y la habilidad de honestidad y aceptando los desacuerdos. Tolerancia al riesgo, el nivel en que se anima a los empleados a tener agresividad e innovación a asumir riesgos.

Trabajo en equipo, las ventajas más importantes de un trabajo de alta calidad generalmente los realiza el equipo; grupos individuales que reúnen sus talentos y experiencia en diferentes etapas del proceso. Por tanto, se puede decir que el trabajo en equipo, anima a la exploración de las opiniones ideales que fomenta la responsabilidad a implementarlas. Hace que las personas estén de acuerdo con las nociones, valores y beneficios de la institución, y las metas colectivas son más altas que las personales. Generar asistencia, compañerismo y unidad entre los socios de la empresa. Desarrollar destrezas multifuncionales. Promueve la descentralización del poder y la independencia. Eliminar las intervenciones redundantes, reduce el retrabajo y las correcciones. Promover la formación en métodos y técnicas para mejorar la calidad y la producción. Eliminar las vallas interfuncionales promoviendo la retroalimentación y el apoyo entre personas que se ocupan de diferentes disciplinas.

Asimismo, puede mejorar la calidad del trabajo y el servicio. Crear un entorno propicio para desarrollar el ingenio y la innovación. Mejorar la motivación, el trabajo y la satisfacción personal. Promover el amaestramiento y el flujo de información. Despliega la idoneidad y la capacidad de sus integrantes. Incrementar la participación del personal dentro de la organización. Trabajar en equipo es el pilar en el que la organización se afianza para conseguir sus metas, a pesar de esto, hay que recordar que el trabajo en equipo no está implementado en todas las organizaciones, lo cual también es un hecho, cada integrante hace todo lo posible por aportar conveniencias personales y la aspiración de distinguirse de manera individual. La gente no está preparada para trabajar en equipo, dejar de lado sus conveniencias individuales y dar paso al bien común, y afanar juntos para que el trabajo tenga los resultados esperados o mejores que la adición de las aportaciones integrantes del equipo. Actualmente, las personas necesitan estar motivadas y ser capaces de trabajar en equipo para vigorizar la labor de los procesos de calidad de la organización.

Cada región, departamento y unidad empresarial debe conformar un grupo de trabajo como entidad social altamente constituida; con la capacidad de formular tareas comunes en un ambiente de respeto y confianza de acuerdo al procedimiento previamente definido, a través de la cooperación entre sus integrantes. En el interior de la empresa, trabajar en equipo debe brindar la contingencia de interacción y colaboración de sus integrantes, lo cual se traduce en aceptar de manera recíproca y compartir responsabilidades en su accionar (González, 2015).

Actualmente las organizaciones deben realizar programas formativos para que sus empleados desarrollen habilidades de trabajo en equipo, como la comunicación, la colaboración, el entendimiento mutuo y la consideración por los demás. Deben concienciar al personal de que trabajar en equipo requiere de personas en cada nivel de la empresa. Su relación se basa en la confianza y sobre la base del soporte recíproco, la espontaneidad de la comunicación, la comprensión y el reconocimiento de las metas establecidas por la organización (Montoya, 2013).

Para que los trabajadores participen activamente en la gestión de la calidad, se deben promover programas de capacitación para el desarrollo de capacidades requeridas para el trabajo en equipo, así como: habilidades para la resolución de problemas y la toma de decisiones, ya que el equipo debe ser capaz de divisar contrariedades y beneficios, tasar las alternativas y seguidamente decidir cómo proceder. Habilidades interpersonales: dado que no se pueden alcanzar consensos y metas, la comunicación efectiva y las discusiones constructivas pueden ayudar a mejorar las capacidades individuales. Tomar riesgos debe ser del conocimiento, ya que, aceptar críticas constructivas, ser objetivo, escuchar, despejar dudas, brindar apoyo y mostrarse conforme con respecto al beneficio y objetivos del resto. Capacidades sistemáticas y prácticas complementarias: Comprender completamente su proceso como equipo, su misión, visión y el conocimiento y las habilidades requeridas para tareas específicas (Montoya, 2007).

Evaluar el desempeño, la eficiencia, la eficacia y la calidad de los funcionarios de la empresa requiere que él tenga un conocimiento general de toda la organización y que sea consciente del personal que brinda por intermedio de sus ocupaciones como empresa constitutiva, recíproca e interactiva; comprenderlas en la organización. La visión macro y micro de los roles en el campo y el equipo de trabajo, y actuar entendiendo el significado de sus acciones; porque al momento de desconocer la meta final propuesta y la misión de la organización y de sus integrantes, las acciones de los trabajadores son limitadas a completar una tarea sin enfocarse o la influencia de su trabajo. Evaluar el desempeño debe ser el instrumento por el cual se pueda comparar el trabajo existente del personal con el desempeño deseado, y las decisiones de personal relacionadas con compensación, promoción y medidas correctivas se pueden tomar en consecuencia (Cuesta, 2010).

Por tanto, debe ser una herramienta que incida en el entusiasmo de los empleados, que le permita comprender el verdadero desempeño del empleado en el trabajo y el logro de las metas propuestas por su campo y cargo, y también puede identificar la necesidad para mejorar y aclarar cada uno del potencial en desarrollo de cada empleado, porque "calcular el ejercicio del trabajo organizacional es evaluar ese

tipo de habilidad". Asimismo, se regula y evalúa la "capacidad organizacional" de coordinación y énfasis en "resultados individuales, grupales y organizacionales". (...) Entendiendo los resultados o desempeño de las personas y equipos (brigadas, talleres, regiones, departamentos, etc.) y de toda la organización (dónde están las metas estratégicas) (Cuesta & Valencia, 2014).

Sin embargo, la evaluación del ejercicio del trabajo debe ser una táctica con la cual encontrar contrariedades en la gestión de los empleados, la integración de los empleados en la organización o el puesto que ocupa, y el uso de empleados cuyo potencial es superior a las necesidades del puesto (Montoya, 2009). También debe ser capaz de averiguar en qué grado se encuentra la motivación, las complicaciones de elección, la fluidez de comunicar y condiciones generales del laburo; debe integrar el concepto general de mejora continua, y al revisar la conducta profesional del personal de la institución, debe invitar al inevitable compromiso de adoptar un compromiso de actitud, siempre que: lo suficientemente bueno no es suficiente, podría mejorar.

La valoración del ejercicio del trabajo debe ser un instrumento para: Empezar la mejora y el desarrollo continuo de los empleados. Encuentra una guía de formación. Confirme que los trabajadores tengan habilidades y conocimientos. Fortalecer la identificación de los trabajadores con sus campos, sus trabajos, sus departamentos y los objetivos de toda la organización. Ayudar a fortalecer la imagen de personas de alta calidad. Desarrollar acciones correctivas en base a sus propuestas planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.

A continuación, se estudia la **prestación de servicios**. Definido como la gestión directa de servicios por parte del sector público (estatal y local). Esta gestión puede ser realizada por unidades y funcionarios públicos que operan bajo la orientación y control de las autoridades públicas (estatales o locales). (Marcou, 2016).

La calidad de vida de las personas está directamente relacionada con el entorno en el que viven: en un área limpia, existe luz pública, saneamiento; hay un parque o lugar de entretenimiento; el mercado y la basura se controlan y limpian. Esos

servicios son considerados como servicios básicos. El valor de los patrimonios depende de los atributos del área donde se encuentran ubicados. Todos estos servicios están en manos de las prestaciones de los gobiernos locales, forman parte prioritaria de la misión como institución. Por intermedio de estos servicios los gobiernos locales generan impacto en el tipo de vida de las personas, están bajo mucha presión y la forma en que prestan estos servicios afectará el juicio de las personas sobre sus municipios. (PCM, 2020).

Según el presidente del Consejo de Ministros (2020), los servicios municipales incluyen: permisos y registros, suministro de agua y drenaje, saneamiento y limpieza, suministro de energía eléctrica, cementerios, seguridad ciudadana, mercados y basura; lo mismo se desarrollará a continuación:

Licencia y registro. Una licencia es una autorización otorgada por la autoridad municipal para realizar determinadas actividades económicas o de servicios, y pagar impuestos del mismo nombre de acuerdo con lo establecido en el texto único del procedimiento administrativo municipal. La ley estipula que los municipios pueden cobrar una tarifa de licencia comercial, que es una tarifa única que todos los contribuyentes deben pagar para operar una organización industrial, productiva o de servicios. Dicha tasa no debe ser superior a la UIT vigente al momento del pago. El municipio debe determinar el monto de los cargos con base en el costo administrativo del servicio. La licencia para iniciar un negocio tiene una vigencia indefinida, y los contribuyentes deben presentar declaración jurada anual simple y gratuita al gobierno municipal bajo su jurisdicción para demostrar que han estado involucrados en las actividades obtenidas con la licencia durante mucho tiempo.

Registro (Nacimiento, Matrimonio, Defunción), el Registro Nacional de Identidad y Ciudadanía (RENIEC), es la institución que tiene como función la de instituir y conservar un padrón de identidad único de personas naturales y registrar vicisitudes y acciones relacionadas con sus capacidades y ciudadanía. Una de sus principales funciones es registrar nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y otras acciones que cambian la ciudadanía de las personas. También es responsable de planear, administrar, sistematizar y fiscalizar los movimientos nominales del personal. La Ley Orgánica del Registro Nacional de Identidad y Ciudadanía (Ley

N° 26497), estipula en una de sus ordenanzas adicionales que el municipio de este país puede suscribir un convenio con el RENIEC para que el registro pueda ubicarse en un lugar municipal designado para la oficina del registro. Por lo tanto, el gobierno municipal brinda servicios de registro de personas.

Agua y desagüe, los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento incluyen el suministro regular de agua potable, saneamiento y drenaje de aguas pluviales. La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N°27972), instituye a las provincias, distritos y municipios directamente dependientes del Gobierno Central, asumirán continuamente las funciones de explotación directa o en franquicia de los servicios de agua potable y tratamiento de aguas residuales. Los gobiernos locales pueden brindar servicios de manera directa o por intermedio de alguna institución privada, pública o paraestatal, y estas entidades convienen brindar servicios de saneamiento como único fin. Para los municipios ubicados en áreas rurales y centros de población, los municipios provinciales pueden proporcionar servicios de saneamientos rurales. Cabe acordarse que los servicios de agua potable y desagüe están regulados por Ley N° 26338 (Ley de Saneamiento), que también los declara como necesidades y servicios públicos, servicios con interés nacional prioritario, su propósito es salvaguardar el medio ambiente y la salud pública.

De igual forma, se debe agregar que los municipios están obligados a clasificar la gestión de la calidad del servicio de salubridad, área de acción y conservabilidad. El MVCS, ha hecho una recopilación para ello (RM N° 680-2008, 2008). Como todos sabemos, en muchos municipios del país los servicios sanitarios en las áreas urbanas son prestados por prestadores de servicios-EPS, los cuales pueden ser públicos, municipales, privados o mixtos, y su único propósito es brindar algunos o todos los servicios Sanitarios.

En este sentido, es importante mirar el texto ordenado único de la Ley de Servicios de Saneamiento, (Ley N° 26338) y su reglamento Decreto Supremo (DS N° 023, 2005), modificado por Decreto Supremo 016-2015-Vivienda y por el Decreto Legislativo 1240. De manera significativa se destaca que pertenece a regiones y ciudades, y sirve de complemento a las ciudades de las provincias. Administra los

servicios sanitarios en las zonas rurales a través de otros métodos alternativos de gestión establecidos por las organizaciones comunitarias u organismos de gestión. En esos núcleos de población rural, no son en la entidad proveedora dentro del ámbito de responsabilidad.

En las zonas rurales, estas entidades públicas son los comités de gestión de los servicios de agua y saneamiento, estas organizaciones comunitarias deben tener su propia asistencia técnica del Área Técnica Municipal (ATM). El Área Técnica Municipal es la encargada de suscitar la formación de organizaciones comunitarias, que brinden servicios de saneamiento, así como de supervisar y ofrecer ayuda técnica que asegure la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

Salud pública y limpieza, esta clase de servicio están verdaderamente relacionados con las autoridades municipales; como también con la gestión de los espacios compartidos de la ciudadanía; los bienes públicos en las ciudades, pueblos, aldeas o comunidades; y los espacios utilizados por las personas cuando salen de sus hogares. Están estrechamente relacionados con la salud de los residentes y la calidad ambiental.

Saneamiento y limpieza públicos, los municipios deben brindar servicios de limpieza y recolección de basura pública. Evitar que la basura contamine el medio ambiente, también corresponden identificar zonas de depósito de basura, rellenos salubres y usos industriales de la basura. Si bien este servicio público es valioso, pocas metrópolis en Perú implementan rellenos sanitarios y plantas rígidas de procesamiento de residuos, por lo que muchas veces se arroja basura a los ríos o arroyos. Algunos municipios han manejado con éxito estas tareas.

Al mismo tiempo, los municipios deben supervisar y controlar la limpieza y salud de los locales comerciales e industriales, mercados, escuelas, piscinas y otros lugares públicos locales. Esta característica se comparte con la sociedad, las autoridades municipales primero deben mantener el control sobre los usuarios o propietarios de los lugares públicos para garantizar su limpieza. Los municipios deben aprobar leyes para regular las condiciones sanitarias y sancionar a quienes no cumplen con

las condiciones sanitarias; pero, lo más importante, deben hacer que los beneficiarios y propietarios compartan el compromiso de instituir un entorno vital sin contaminación.

Ornato, el municipio se encarga de la edificación y la manutención de plazuelas, piletas, prados, edenes, avenidas y otros ambientes gubernamentales que decoran ciudades, pueblos, aldeas y comunidades. Aun cuando parezca una funcionalidad secundaria, esta clase de trabajo auxilia a la afectación y la autoafirmación de los vecinos, crea espacios públicos para compartir y también otorga trascendencia a la propiedad de los individuos que radican en la zona. En lo que se refiere al espacio de todos, las importantes obras decorativas deben ser consensuadas con la ciudadanía y, lo más importante, complementan más que reemplazan la inversión necesaria en el progreso local y el abastecimiento de escaseces primordiales. Para otros oficios de los gobiernos locales relacionadas con dichos servicios, ver la "Ley de Organización Municipal".

El abastecimiento eléctrico, el servicio público de electricidad y el iluminado público son suministros eléctricos regulares proporcionados por los concesionarios para uso colectivo. Si bien la Ley de Ordenamiento Municipal no estipula que la prestación de servicios de electrificación establezca una funcionalidad municipal, muchos municipios, especialmente los ubicados en zonas rurales, impulsan proyectos de electrificación porque son los intereses prioritarios de la población y están incluidos en sus respectivos planos. En el caso de gestionar proyectos para electrificar, el gobierno municipal debe coordinarse con los gobiernos regionales y la Administración General de Energía Eléctrica del Ministerio de Energía y Recursos Minerales.

Los gobiernos regionales tienen la facultad de formular, aprobar, implementar, evaluar, supervisar, orientar, controlar y gestionar planes y políticas energéticas. Asimismo, promueve proyectos de energía y electrificación urbana y rural, en el marco de los cuales otorga concesiones para pequeñas centrales eléctricas, por lo que tiene derecho a conceder permisiones y llevar registros de generación de

energía. La potencia instalada mayor es de 500 Kw. Menos de 10 MW (pequeñas centrales eléctricas), siempre que estén ubicadas en la zona.

La Administración General de Energía Eléctrica del Ministerio de Energía y Minas es el organismo técnico regulador responsable de proponer, evaluar políticas y supervisar los subsectores de energía, así como valorar y expresar opiniones con respecto al desarrollo de permisos y/o concesiones para generar electricidad. Solicitudes de transmisión y repartición de electricidad y coordinación con las municipalidades. Como hemos visto, los lineamientos legales están hechos para que los servicios los presten los concesionarios. Sin embargo, en zonas aledañas de la ciudad, los municipios facilitan el servicio de manera directa a través de pequeñas centrales eléctricas u otras fuentes de energía.

El cementerio solía prestar servicios de cementerio por parte del municipio. En la actualidad, se aplica la "Ley de servicios funerarios y de cementerios" (Ley N° 26298) junto a su reglamentación, donde se pacta que ya sean personas jurídicas públicas o privadas puedes edificar, usar, mantener y gestionar camposantos y funerarias, y facilitar servicios fúnebres. Las autoridades salubres tienen la responsabilidad de formular reglamentos técnicos de saneamiento, otorgar permisos de saneamiento en la cimentación y administración de cementerios y sitios de servicio funerario, aprobar sus reglamentos y decidir el cierre temporal o definitivo cuando representen una amenaza grave. Amenaza para la salud pública. Los gobiernos provinciales, distritales y municipales tienen derecho a controlar sus operaciones e imponer sanciones por violaciones a las normas técnicas y sanitarias. Para los cementerios informales situados en propiedades estatales, se ha determinado que ingresan al territorio de los gobiernos distritales y municipales, y los gobiernos distritales y municipales deben realizar el saneamiento físico y legal de acuerdo con la licencia de saneamiento otorgada por el Ministerio de Salud, en caso de que no sean de otra manera, está cerrado.

Seguridad ciudadana, se conoce como la interacción de forma cooperante entre el gobierno y la población, encaminada con el fin de velar una pacífica convivencia, eliminar la efusión vehemente y el uso pacífico de las caminos y zonas

gubernamentales. Asimismo, ayuda a prevenir la delincuencia. La seguridad ciudadana tiene el objetivo el salvaguardar el ejercicio de los derechos de manera libre, garantizando la seguridad, la tranquilidad, la paz, la observancia y el respeto de las personas y la seguridad social. La máxima institución de la función de seguridad civil es el Consejo Nacional de Seguridad Civil-CONASEC, que está subordinado al presidente del país y administrado por el ministro del Interior. Seguidamente del Consejo Nacional de Seguridad Civil, maniobran los procedimientos de seguridad ciudadana de los gobiernos locales, apoderados para planificar, programar, proyectos e instrucciones, y de implementarlos, evaluarlos y supervisarlos. Asimismo, a través de sus respectivos comités, deben coordinarse con los comités vecinales y las inspecciones campesinas para promover la organización comunitaria. A nivel de distrito, el comité de seguridad civil del distrito está presidido por el alcalde de distrito en su jurisdicción respectiva y está compuesto por los siguientes integrantes: La regencia política local de más vasto nivel.

Lo mismo ocurre con el jefe de la Policía Nacional del Perú, que pertenece a la zona. Si hay varias comisarías de policía en diferentes jurisdicciones dentro del mismo distrito, cada comisionado es una parte integral del comité de distrito. Delegado del poder judicial. Agente del Ministerio de Asuntos Públicos. Los dos alcaldes del núcleo de población. El coordinador regional del encuentro vecinal promovido por la Policía Nacional del Perú. Comisionado de las Rondas Campesinas si coexistiera. Integrantes de los comités distritales incluyen representantes de otras autoridades nacionales u organizaciones privadas que estiman oportunidades de acuerdo con las condiciones específicas de sus respectivos distritos. En áreas rurales, la interposición de inspecciones lugareñas es particularmente importante desempeñando un papel muy importante en la seguridad de las familias campesinas, especialmente en las peleas por ganado.

Los gobiernos provinciales y municipales tienen la responsabilidad de promover entre instituciones del estado y los ciudadanos la complementariedad, especialmente con la Policía Nacional, para certificar la seguridad de las personas. Por otro lado, el gobierno municipal debe permanecer vigilante al realizar labores de defensa civil y actuar cuando ocurra una emergencia dentro de su jurisdicción.

Mercado y camales, además de las funciones de fiscalización y regulatoria municipal, los gobiernos locales provinciales y regionales deben vincular el mercado y los servicios de camal con la demanda de suministro de la población, por lo que es preciso, inter vincular operaciones de fiscalización y controles. Planear y sistematizar operaciones para que el servicio llegue a la jurisdicción necesaria. Llegar a un acuerdo con la asociación de mercado para establecer compromisos mutuos.

Para comerciantes: proporcionar productos con registro sanitario y en buen estado. Respete el área establecida por acuerdo con el gobierno de la ciudad. Cumpla con sus requisitos de pago. Mantenga limpio el mercado. Apoye el trabajo seguro. Gobierno municipal: coordina la seguridad del mercado. Realice actividades de desinfección. Capacitar al personal de ventas. Organizar eventos para promover la presencia de vecinos. Brindar asesoría legal en formalización legal y municipal a sus empleados. Convocar a la asociación al espacio de colaboración de la población.

En segundo lugar, los servicios en mercado y camales están relacionados en la promoción de la economía local, especialmente en áreas campestres en el que las principales actividades económicas de la población son la agricultura y la ganadería. En naciente sentido, es requerido dirigir y conciliar a las comunidades de agricultores o asociaciones de productores existentes. Las operaciones que podemos mencionar incluyen: Asesoramiento legal, especialmente en lo que respeta a la formalización de sus organizaciones representativas y sus gestiones para transferir sus productos a los locales y mercados regionales. Organizar exposiciones agrícolas en coordinación con el Ministerio de Agricultura y productores, son acciones muy comunes en los municipios rurales y también han mejorado la relación entre los gobiernos locales y la gente.

En los servicios públicos mencionados anteriormente, está es la fuente del uso de ciertas tecnologías. La primera es el agua potable, que está disponible principalmente para todos los residentes para asegurar la regularidad de su flujo y

suministro, y para cumplir con sus normas de distribución y uso; cuenta con las condiciones necesarias para las tuberías y redes de distribución, así como para la depuración y aguas residuales sistemas de tratamiento. El segundo son los servicios de alumbrado público, cuya finalidad es brindar una visibilidad adecuada, libre circulación y seguridad nocturna para el desarrollo de las actividades peatonales y vehiculares. Por ello, es importante brindar una adecuada iluminación en las calles y áreas públicas, prestar atención al mantenimiento y mantenerlos en buen estado (Zamora & Ramírez, 2017).

El último es el tránsito y el transporte, son parte del tránsito urbano y factor decisivo en la productividad económica urbana, es necesario brindar elementos suficientes para que la población se dirija al destino y minimizar los daños al medio ambiente (Negrete, 2018). Asimismo, la infraestructura de la ciudad requiere planes de desarrollo, recursos financieros, gestión y tecnología, indicando que "un centro de la ciudad con sistemas de transporte, suministro y tratamiento de agua, seguridad, recolección y tratamiento de residuos, suministro de energía, información técnica y comunicación, educación y cultura, y entretenimiento suficiente y promover el crecimiento económico del país " (Díaz & Osuna, 2018).

III. METODOLOGÍA

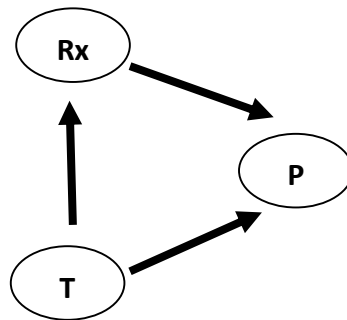
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El tipo de investigación es aplicada, que está orientada a resolver los problemas de consumo de bienes y servicios de cualquier actividad humana. Dicha investigación tiene como objetivo mejorar, perfeccionar u optimizar las funciones de los sistemas, procedimientos, estándares y normativas técnicas vigentes con base en los avances de la ciencia y la tecnología (Concytec, 2018).

Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, descriptivo propositivo (Hernández, 2016), se utilizó el siguiente esquema:



Dónde :

Rx : Diagnostico de la realidad

T : Estudios teóricos

P : Propuesta Validada

3.2. Variables y operacionalización

Variable

Variable: Gestión de recursos humanos.

Variable: Prestación de servicios.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Compuesto por una población total de 86015 ciudadanos de la Ciudad de Moyobamba en 2021 (INEI, 2021).

Criterios de inclusión

Ciudadanos mayores de 18 años.

Ciudadanos menores de 60 años.

Ciudadanos con residencia en la ciudad capital.

Criterios de exclusión

Ciudadanos que radican en distrito.

Ciudadanos que son autoridades y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Ciudadanos que laboran en la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Muestra

Formada por 162 ciudadanos de la capital, ciudad de Moyobamba, después de haber desarrollado la fórmula:

$$n = \frac{(N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q)}{((N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Dónde:

N = Población total (50073 Ciudadanos)

n = Tamaño de la muestra.

Z = Desviación en relación a una distribución normal standard, generalmente su valor es 1.96 que corresponde a un nivel de confianza de 95%. (1,96)

P = Proporción de la población en estudio que tiene o se estima que tenga una característica determinada. (p = 0,88 / q = 0,12)

E = Margen de error. (0,05)

n = ?

Reemplazando la formula se obtiene:

$$n = \frac{86015 \times (1,96)^2 \times 0,88 \times 0,12}{(86015 - 1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,88) \times (0,12)}$$

n = 161.4

La muestra asignada son 162 ciudadanos de la capital Moyobamba.

Muestreo

En el estudio se utilizó un muestreo simple, teniendo en cuenta la población total.

Unidad de análisis

Es considerado como unidad de análisis a un ciudadano de la Capital de Moyobamba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas

En la presente investigación, empleó como técnica la encuesta, con el propósito de validar la propuesta sobre la gestión de recurso humano en la provisión de servicios públicos por la municipalidad provincial de Moyobamba.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se empleó para la variable gestión de recurso humano, tiene como propósito medir el nivel de gestión de recursos humanos en la municipalidad provincial de Moyobamba, teniendo como fuente a Boyero y Montoya (2016), en su estudio recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional.

El instrumento estuvo conformado por cinco dimensiones; direccionamiento, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo. Cada dimensión tiene ocho ítems que fueron evaluados, haciendo un total de 35 ítems en el instrumento.

Para determinar la gestión de recursos humanos, el rango de puntuación para cada ítem es de 1 a 5; la puntuación 1 es una calificación muy mala, la puntuación 2 es mala, la calificación con una puntuación efectiva media es 3, la calificación con una puntuación válida es 4, y la puntuación es La calificación muy efectiva es 5.

La herramienta que se utilizó para las variables de prestación del servicio está diseñada para medir el nivel de prestación del servicio en la provincia y

municipio de Moyobamba. La fuente es el presidente del Consejo de ministros (2020).

El instrumento consta de ocho dimensiones, permisos y registros, agua y drenaje, saneamiento y limpieza, decoración, suministro de energía, cementerio, seguridad ciudadana, mercado y basura. Hay cuatro elementos a evaluar para cada dimensión y hay un total de 40 elementos en la herramienta.

Para determinar la prestación de servicios, cada ítem tiene una puntuación, que va de 1 a 5; la puntuación 1 es una calificación muy mala, la puntuación 2 es mala, la puntuación es moderadamente válida, la calificación es 3 y la puntuación es válida La calificación es 4 y la puntuación es 5 para una calificación eficaz.

Validez

La validación se desarrolló por jueces expertos, conocedores de la temática estudiada.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio	Opinión
Gestión de recursos humanos	1	Metodólogo	4.6	Instrumento coherente, válido y pertinente
	2	Experto	4.8	Instrumento coherente, válido y pertinente
	3	Experto	4.8	Instrumento coherente y aplicable
	4	Experto	4.6	Instrumento coherente, válido y pertinente
	5	Experto	4.5	Instrumento coherente y aplicable
Prestación de servicios	1	Metodólogo	4.5	Instrumento coherente, válido y pertinente
	2	Experto	4.8	Instrumento coherente, válido y pertinente
	3	Experto	4.8	Instrumento coherente y aplicable
	4	Experto	4.6	Instrumento coherente, válido y pertinente
	5	Experto	4.5	Instrumento coherente y aplicable

Las herramientas para recolección de datos fueron validadas por personas expertas en el tema y desde luego con experiencia en el campo de estudio, los mismos que se encargaron de realizar la evaluación de consistencia y pertenencia. El resultado muestra que, con respecto a la primera variable, el promedio es de 4.66 que equivale al 93.2% y la segunda, 4.64 que equivale al 92.8% hallando coherencia con los expertos; indicando la validación de los instrumentos o herramientas y que además cumple con las características metodológicas, pudiendo ser aplicados.

Confiabilidad

El alfa de Cronbach, como elemento de confiabilidad del instrumento, debiendo encontrar un valor mayor a 0.7. (George & Mallery, 2003)

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

K: N° de criterios

Si : Sumatoria de varianzas

St : Varianza de la suma

α : Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach presenta el coeficiente de confiabilidad:

Rango	Descripción
-1 a 0	No confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada Confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.9 a 1.0	Alta Confiabilidad

Los instrumentos fueron diseñadas y determinadas por cinco expertos que se encargaron de analizar y evaluar su estructura según el formato que se les proporcionó. En un segundo momento, luego de repetidos comentarios de los

jueces, se tomaron en consideración las sugerencias de los expertos para mejorar el equipamiento adecuado a la población correspondiente. Como tercer momento, mediante uso de la tecnología se realizó la prueba piloto se aplicó a dos instrumentos de investigación, incluyendo a 15 ciudadanos, quienes tenían características similares a la población.

Análisis de confiabilidad: Gestión de recursos humanos

Procesamiento			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,862	35

Análisis de confiabilidad: Prestación de servicios

Procesamiento			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,889	40

En cuanto al cuestionario sobre la gestión de recurso humano muestra una confiabilidad de 0,862 y el cuestionario sobre prestación de servicios de 0,889 que refleja una fuerte confiabilidad.

3.5. Procedimientos

El propósito de la investigación es generar una propuesta, para lo cual se gestionó de manera adecuada con el municipio, y autorización previa, comenzando a dialogar con la ciudadanía para coordinar la aplicación del cuestionario, siendo dirigido por el investigador. Posteriormente, se llegó a un acuerdo para interactuar con los entrevistados y aplicar la herramienta por el medio más pertinente. Es preciso mencionar que la muestra parte de los registros del INEI y basado en una determinada formula los criterios de selección su obtuvo una muestra confiable y con ello recolectar los datos más adecuados, evitando los sesgos en el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS ver 25, en el cual se describió el comportamiento de las variables, y sobre esta base se determinó recomendaciones convincentes en respuesta a las necesidades de la población (Valderrama, 2016).

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo con los principios de la ética internacional, los ciudadanos que participan en la investigación son, en primer lugar, respetados y ellos deciden participar. En el arte de la caridad de los participantes se pueden realizar cambios desde su perspectiva como ciudadanos, donde la justicia preserva sus derechos y todos sus comportamientos. En el proceso de investigación desarrollado, integridad científica, su objetivo final es la contribución a la comunidad académica, y la responsabilidad de cumplir con los plazos y planes de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Tabla 1

Dirección, planificación y calidad de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	Dirección		Planificación		Calidad	
		N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	7 - 16	58	35%	52	32%	44	27%
Regular	17 - 25	82	51%	86	53%	94	58%
Alto	26 - 35	22	14%	24	15%	24	15%
Total		162	100%	162	100%	162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

La dirección de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra un nivel regular de 51% (82), seguido de nivel bajo en un 35% (58). Mientras que la planificación alcanzó un 53% (86) en el nivel regular y un 32% (52) en el nivel bajo. De la misma manera la calidad de la gestión de recursos humano obtuvo un 58% (94) en el nivel regular y el nivel bajo un 27% (44). En tal sentido, destaca el nivel regular y bajo en dirección, planificación y calidad.

Tabla 2

Participación en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	6 - 14	37	23%
Regular	15 - 22	101	62%
Alto	23 - 30	24	15%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

La participación en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, obtiene un nivel regular de un 62% (101), seguido del nivel bajo en un 23% (37) y un nivel alto de un 15% (24).

Tabla 3

Trabajo en equipo en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	9 – 21	46	28%
Regular	22 - 33	93	57%
Alto	34 - 45	23	14%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

El trabajo en equipo en la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, muestra un nivel regular de un 57% (93), seguido del nivel bajo en un 28% (28) y un nivel alto de un 14% (23).

Tabla 4

Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	35 - 81	30	19%
Regular	82 - 128	109	67%
Alto	129 - 175	23	14%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

La gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, muestra un nivel regular de un 67% (109), seguido del nivel bajo en un 19% (30) y un nivel alto de un 14% (23).

4.2. Características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Tabla 5

Licencias como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	7 - 16	0	0%
Regular	17 - 25	2	1%
Alto	26 - 35	160	99%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

Las prestaciones de servicios, enfocadas en las licencias otorgadas por la Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra un nivel alto de un 99% (160), seguido del nivel regular en un 1% (2).

Tabla 6

Desagüe y salubridad como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	Desagüe		Salubridad	
		N°	%	N°	%
Bajo	5 - 12	1	1%	0	0%
Regular	13 - 19	12	7%	5	3%
Alto	19 - 25	149	92%	157	97%
Total		162	100%	162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

Las prestaciones de servicios de desagüe y salubridad en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, muestra un nivel alto de 92% (149) y 97% (157), seguido del nivel regular de un 7% (12) y 3% (5) respectivamente.

Tabla 7

Ornato y mercado como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	Ornato		Mercado	
		N°	%	N°	%
Bajo	6 - 14	0	0%	0	0%
Regular	15 - 22	3	2%	4	2%
Alto	23 - 30	159	98%	158	98%
Total		162	100%	162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

Las prestaciones de servicios de ornato público y en mercados de abastos por la Municipalidad Provincial de Moyobamba, muestra un nivel alto de 98% y 2% respectivamente.

Tabla 8

Suministro eléctrico, Seguridad y cementerio como prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	Suministro eléctrico		Cementerio		Seguridad	
		N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	4 – 9	0	0%	1	1%	0	0%
Regular	10 – 15	5	3%	5	3%	4	2%
Alto	16 - 20	157	97%	156	96%	158	98%
Total		162	100%	162	100%	162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

El suministro eléctrico que garantiza la Municipalidad Provincial de Moyobamba muestra un nivel alto de 97% (157), seguido del nivel regular en un 3% (5). Mientras que la prestación en los cementerios alcanzo un 96% (156) en el nivel alto y un 3% (5) en el nivel regular. De la misma manera la seguridad obtuvo un 98% (158) en el nivel alto y el nivel regular un 2% (4).

Tabla 9

Prestaciones de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Nivel	Intervalo	N°	%
Bajo	40 - 93	29	18%
Regular	94 - 146	112	69%
Alto	147 - 200	21	13%
Total		162	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a ciudadanos

Interpretación:

Las prestaciones de servicios ofertados por la *Municipalidad* Provincial de Moyobamba, muestra un nivel regular de 69% (112), seguido del nivel bajo en un 18% (29) y un nivel alto de un 13% (21).

4.3. Validación de la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

Tabla 10

Validación del modelo por expertos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

Experto	Valorar si la concepción Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba refleja los principios teóricos que la sustentan		Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina		Valorar si se reflejan con precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba		Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.		Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica		Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar y las actividades particularidades de su formación científica		Valorar la contribución que realiza el Modelo de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba, a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.		Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
E1	8	8	7	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
E2	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9
E3	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	8
E4	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

E5	9	8	9	8	9	8	8	9	9
	44	42	43	43	44	42	41	44	43

Promedio: 42.88
Porcentaje: 95.28%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la validación de los cinco expertos se obtuvo un promedio de 42.88 determinando que la propuesta es válida y viable para ser aplicada en un 95.28%.

V. DISCUSIÓN

En esta parte del estudio se realiza la contrastación de los hallazgos con estudios similares, en esa línea se parte conociendo las características de la gestión de recursos humanos, donde la dirección en la gestión alcanza un nivel regular de 51%, seguido de nivel bajo en un 35%; lo mencionado permite inferir que la dirección tiene falencias que deben de ser mejoradas, para ello es preciso realizar un profundo análisis con la finalidad de detectar y poder realizar un tratamiento adecuado y oportuno. De la misma manera, el estudio encuentra en la caracterización de la planificación un 53% de nivel regular y 32% de nivel bajo, siendo este último porcentaje que llama la atención; en ese sentido, si se planifica incorrectamente, sin considerar el contexto, el medio interno y externo, hace que la mirada sea cortoplacista, donde a gestión se ve acotada solo a hechos cortos, sin prospectividad, entonces se requiere contar con procesos adecuados de planificación que se incorpore las diversas necesidades de los usuarios internos y externos.

El estudio de Gastañaga (2018) refiere que la gobernanza se centró en la forma y tipos de relaciones entre el gobierno y sus ciudadanos, e inició una serie de análisis de modelos y formas de gobernanza, teniendo en cuenta la estructura organizativa (formal, informal, mixta); de lo mencionado, se identifica la necesidad de adecuar la gestión basándose en la gobernanza que pone énfasis en la incorporación de los ciudadanos en la gestión para considerar sus requerimientos e insertarlos en agenda pública, para luego ser considerado como una necesidad a ser absuelta por la gestión.

De la misma manera el estudio muestra la calidad de la gestión, donde obtuvo un 58% en el nivel regular y nivel bajo en un 27%, lo descrito permite mencionar que la calidad de los procesos debe ser abordado con el propósito de mejorar cada proceso, cada etapa y por ende cada actividad; lo que permite alcanzar lo planificado, de acuerdo a lo diseño y programado, conllevando a lograr objetivos institucionales. En ese sentido, es necesario priorizar el componente calidad en sus diferentes acciones, siendo este de manera transversal que incorpore a todos los otros procesos.

En ese sentido, Leyton y Gil (2018), mencionan que los municipios chilenos están en proceso de migrar a la gestión de la calidad, para ello se propuso diseñar un instrumento de administración llamada CMI, que permitirá de manera eficaz la planeación, el control, la orientación y la difusión con el fin de mejorar la transparencia y la estrategia de gestión municipal. De lo vertido, es preciso considerar el modelo de las comunas chilenas, donde consideran a la calidad como elemento determinante para un buen desempeño, que asegura en dotar servicios para los ciudadanos. Por lo tanto, el modelo debe de adecuarse en un primer momento a la normativa nacional y adecuarlo a la estructura organizacional, con ello las diferentes áreas puedan articularse y hacer sinergia.

El estudio de la misma manera muestra la participación en la gestión donde tuvo un nivel regular de 62%, nivel bajo de 23% y alto de 15%, de los hallazgos la participación muestra solo un 15% de nivel alto, existiendo una brecha de más del 70%, siendo este componente una tarea pendiente para la municipalidad, donde la gestión debe ser de puertas abiertas y amigables para los ciudadanos para ser involucrados, dar acompañamiento y dotar de transparencia.

En ese sentido, Wollmann (2019) menciona que en el campo de los servicios sociales personales y de la ayuda social re-emergen y re-aparecen organizaciones y actores sociales constituyéndose en representantes claves, incluyendo actores e iniciativas de la sociedad civil lo que podría interpretarse como cierta “re-sociedadización”. El aporte del autor, muestra en un nuevo proceso que permite coadyuvar y complementarse con las partes de la gestión y participación.

El estudio muestra también el trabajo en equipo con un nivel regular de 57%, seguido del nivel bajo en 28% y alto en un 14%; muestra que el trabajo en equipo es aún débil, donde las intervenciones en su mayoría no se articulan y en pocas oportunidades se complementan. Pero es preciso mencionar que debe ser fortalecido para garantizar un trabajo armónico y de gran compromiso que sin duda beneficiará a los ciudadanos por una parte y por otra parte se dará un mayor cumplimiento de las tareas planificadas. Para ello Marrufo y Pacherez (2020) en su estudio menciona que los colaboradores nombrados tienen un desempeño laboral regular, lo que demuestra que no están cumpliendo con sus

funciones de manera efectiva, perjudicando a la institución, generando brechas en los indicadores de las metas u objetivos asignados de acuerdo a sus planes de intervención.

De lo mencionado, la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, solo alcanza un nivel regular de 67%, seguido del nivel bajo de 19% y alto de 14%. Sin duda alguna la gestión como pilar importante de toda municipalidad y gobierno local debe garantizar un mejor nivel, todo ello con la finalidad de estar preparado para atender adecuadamente a las múltiples demandas de los ciudadanos; es por ello que Tapia (2019) menciona que el recurso humano es el capital intelectual que genera impacto significativo en una gestión edil, donde garantiza niveles correctos de calidad y satisfacción de los ciudadanos.

El estudio muestra las características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, destacando las licencias que otorga, en donde existe un nivel alto de 99% y regular de solo un 1%; pues de lo descrito se infiere que el otorgamiento de las licencias se generó de manera oportuna y con los tiempos estimados, ello hace de ver a eficacia de los prestadores de los servicios. De la misma manera indica que el servicio de desagüe y salubridad alcanza un nivel alto superior al 90% y regular inferior a 7%; de la misma manera estos dos componentes vitales para garantizar una salud pública acorde a los estándares requeridos por los estamentos de salud, contribuye a garantizar la salud de los ciudadanos.

Al comparar con los hallazgos de Gastañaga (2018), menciona que la calidad del agua es un valor ecológico fundamental para la salubridad y el crecimiento económico. Sin duda, una población con agua segura y apta para el consumo humano garantiza la salubridad de sus habitantes, ya que una de las patologías de mayor incidencia son las enfermedades gastrointestinales, parasitarias y concomitante a ello la desnutrición. Por tanto, tener un territorio gobernado por funcionarios que priorizan la salubridad es un gran avance al cierre de brechas en los indicadores socio sanitarios.

De la misma manera, el ornato público y los mercados de abastos obtiene un nivel alto de 98%, lo que permite inferir que se tiene una ciudad ordenada, limpia y libre basura que no solo afecta el orden de la ciudad, si no que perjudica la salud de sus pobladores. Por otro lado, los mercados de abastos, en donde los pobladores acuden para abastecerse de distintos productos alimenticios para satisfacer la canasta básica familiar y asegurar la alimentación de sus miembros, eso hace que puedan adquirir alimentos inocuos, que no perjudican a la salud de sus consumidores.

El estudio de León (2018), menciona que la implementación de servicios que usan TIC's y que están incorporados en un plan estratégico de implementación de tecnología de información requiere de presupuesto y objetivos claros y bien definidos. Entonces la tecnología tiene que ser un aliado para toda gestión municipal, ya que permite tener mayor eficiencia en sus actividades que desarrollan y a la vez un mayor acercamiento a la población para recoger sus necesidades, e insertándoles en las actividades desarrolladas, en búsqueda del trabajo colaborativo.

Respecto al suministro eléctrico que garantiza la Municipalidad obtiene un nivel alto de 97%, de la misma manera la seguridad obtuvo un 98% de nivel alto. Las dos dimensiones siempre están de la mano y complementándose, ya que la electrificación intradomiciliaria genera desarrollo social y el alumbrado público contribuye a la seguridad de la comunidad, ambos alcanzan porcentajes altos evidenciando un claro avance, el mismo que tendrá externalidades positivas en la ciudad y por ende en las familias, como la generación de negocios familiares, el incentivo de la inversión privada que conllevara a generar fuentes de trabajo y el mismo que repercutirá en la economía familiar, permitiéndole cubrir sus necesidades básicas.

Por tanto, las prestaciones de servicios ofertados por la Municipalidad Provincial de Moyobamba, tiene nivel regular de 69%, nivel bajo de 18% y nivel alto de 13%, que permite inferir que, a pesar de sus grandes avances, al ser englobado y medidos como un todo es preciso mejorar y fortalecer las prestaciones de los servicios, donde los ciudadanos estén satisfechos. En ese sentido, López (2018) refiere que un colapso estructural de la organización puede poner en peligro la

oferta de los servicios, conllevando a colapso de la gestión. Para ello, es dotar de oportunidad para reformar todo el sistema de servicios, asignando responsabilidades, los mismos que asuman con gran compromiso e otorgamiento de servicios que requiere la ciudadanía.

En esa misma línea, y en opuesta a anterior autor Silva et al (2018) menciona que el clima organizacional tiene un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados del gobierno municipal, en donde está presente la poca confianza en la organización, los beneficios que son insuficientes, los salarios bajos y trabajo inestable en los colaboradores hacen que oferta de servicio se vea afectada.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, destaca la dirección con un nivel regular de 51%, seguido de nivel bajo en un 35%. Mientras que la planificación alcanzó un 53% en el nivel regular y 32% de nivel bajo. De la misma manera la calidad de la gestión obtuvo un 58% en el nivel regular y bajo en un 27%.

Por su parte, la participación en la gestión alcanza un nivel regular en un 62%, seguido del nivel bajo en un 23% y alto en un 15%. En tanto, el trabajo en equipo se encuentra un nivel regular de 57%, seguido del nivel bajo en 28% y alto de un 14%.

En ese sentido, la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, alcanza un nivel regular de 67%, seguido del nivel bajo en 19% y alto en un 14%.

6.2. Las características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en donde destaca las licencias otorgadas alcanzado un nivel alto en un 99%, seguido de nivel regular en solo 1%. El servicio de desagüe y salubridad alcanzan un nivel alto de 92% y 97%, y un nivel regular de 7% y 3% respectivamente. En cuanto al ornato público y mercados de abastos obtiene un nivel alto de 98% y 2%.

Respecto al suministro eléctrico que garantiza la Municipalidad obtiene un nivel alto de 97%, seguido de nivel regular en un 3%. Mientras que la prestación en los cementerios alcanzó un 96% de nivel alto y 3% de nivel regular. De la misma manera la seguridad obtuvo un 98% de nivel alto y nivel regular un 2%.

De lo mencionado, las prestaciones de servicios ofertados por la Municipalidad Provincial de Moyobamba, alcanza un nivel regular de 69%, seguido del nivel bajo en un 18% y nivel alto en un 13%.

6.3. La validación del modelo por expertos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba, obtuvo un promedio de 42.88 determinando que la propuesta es válida y viable para ser aplicada en un 95.28%.

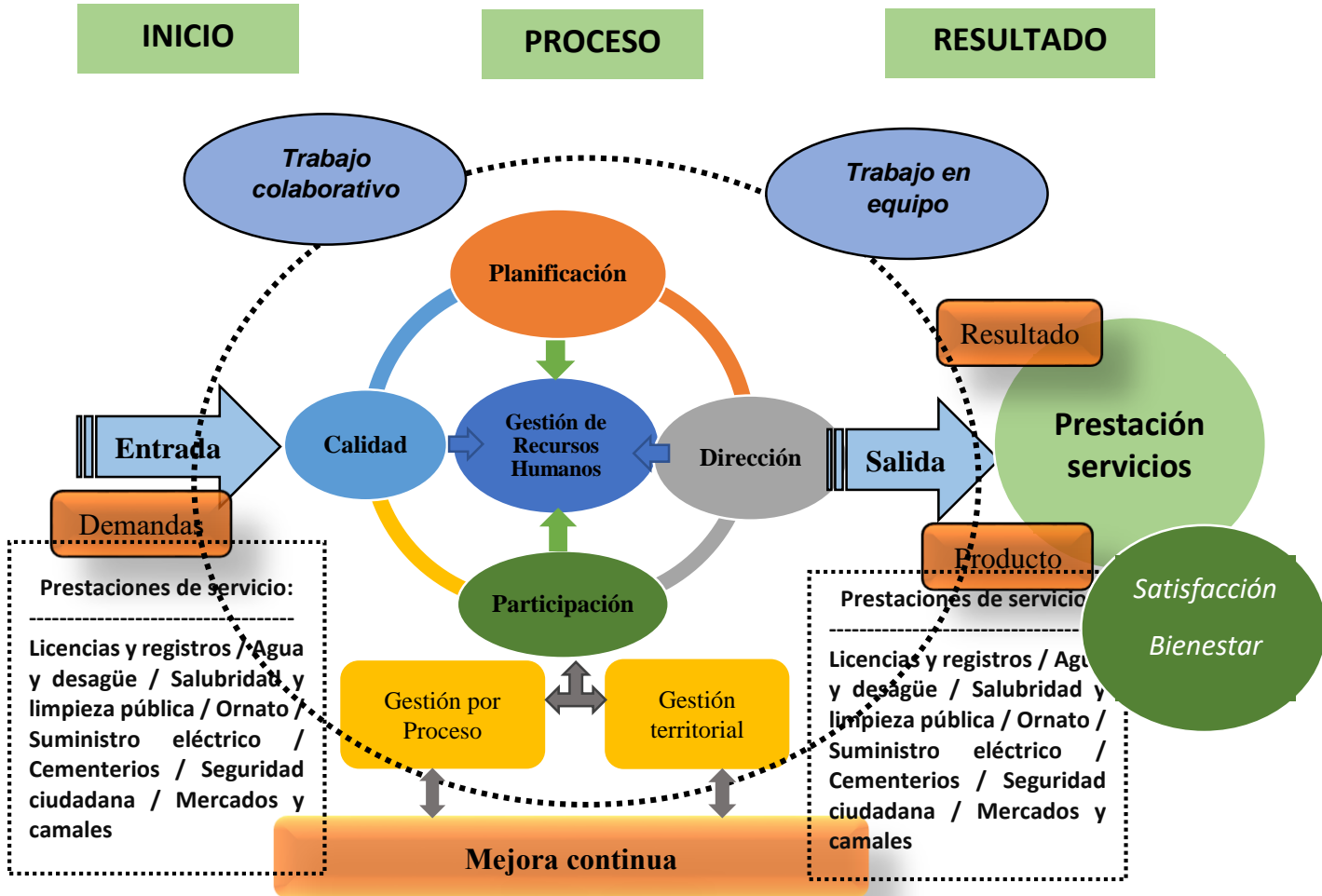
VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde y al consejo de la Municipalidad de la Provincia de Moyobamba, formular procesos administrativos adecuados a la modernización del Estado que permitan contar con un adecuado proceso de dirección y planificación de los recursos que dispone el gobierno local. Asimismo, se implemente los procesos de mejora continua que garantice la calidad en las diversas actividades y tareas que desarrollan de acuerdo a su planificación. De la misma manera, se promueva la participación de todos los colaboradores, en donde se haga ejercicio de trabajo cooperativo; todo ello fortalecerá la gestión de recursos humanos.
- 7.2. Al alcalde y a los gerentes de la municipalidad, identificar nudos críticos que perjudican alcanzar las expectativas de los ciudadanos al recibir las prestaciones de los servicios. En ese sentido, es prioritario generar procesos ágiles que puedan acortar tiempo y procesos para dotar de servicios oportunos y adecuados para los ciudadanos.
- 7.3. Al alcalde provincial, gestionar los fondos necesarios y los recursos humanos para la aplicación del modelo de la prueba piloto, en aras de contribuir a mejorar las prestaciones de los servicios a los ciudadanos.

VIII. PROPUESTA

8.1. Representación gráfica

Propuesta de modelo de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022



Fuente: Base teórica e instrumento aplicado a ciudadanos de la Ciudad de Moyobamba

8.2. Introducción

La gobernabilidad democrática sustentada en el contexto normativo, que ejerce el gobierno municipal que busca mejorar el bienestar, desarrollo y progreso de los gobernados. En los últimos tiempos la gestión municipal, presenta debilidades y agravantes en los ejes legales, administrativos, económicos y sociales; siendo amplio las brechas. Quedando pendientes muchas acciones para contrarrestar las grandes diferencias sociales, geográficas y culturales (Olivos, 2013).

Para contrarrestar las diferencias y cubrir las necesidades requeridas por la población es preciso generar servicios elementales como agua potable, alumbrado público, tratamiento y disposición de aguas residuales, limpieza, manejo de residuos sólidos y otros aspectos que determinan las legislaturas locales (INAP, 2009). Recayendo en la administración pública, iniciar un proceso de transformación en el diseño de metas trazadas estratégicamente. Siendo necesario la innovación e incorporación del sector privado, como parte importante del desarrollo de la economía y la sociedad (Supervielle & Pucci, 2015).

Por otro lado, no se puede negar la importancia de la administración de los recursos humanos en las instituciones públicas, donde cumplen un rol en la consecución de metas de la organización y el requerimiento urgente de encontrar lineamientos estratégicos que mejoren el sistema de la administración. En este marco, el concepto de recurso humano en la gestión local es de extraordinaria importancia. Diversas orientaciones de progreso local no han pasado sin restar lo importante que es para el desarrollo de la localidad los recursos humanos como elemento estratégico. De hecho, las personas ya no se comprenden a sí mismas como parte del capital material de la organización (factores humanos), ya no las entienden como "recursos", sino que se entienden a sí mismas como impulsoras del cambio, con un capital intangible insustituible: el conocimiento. En concreto, la imaginación humana sumada a los conocimientos adquiridos, va ser y será siempre el principal origen del patrimonio social (Bonardo, 2009).

Por lo tanto, más que nunca, las organizaciones deben considerar la gestión de recursos humanos para mejorar sus competencias, para generar, capacitar y conservar a los empleados de mayor valía (Cappelli, 2000). Aunque los empleados en su totalidad tienen la capacidad creativa de mejorar la institución, algunas personas tienden a diferenciarse de los demás en la capacidad de hacer mayores contribuciones (Aguinis & O'Boyle, 2014). Identificar estas contribuciones diferentes y comprender cómo administrar de manera más eficiente a los mejores trabajadores cumple un rol primordial para la adquisición de nuevas habilidades competitivas. En este sentido, los recursos humanos son el pilar primordial de desarrollo de una ventaja competitiva sostenible en la organización (Becker, Huselid, & Beatty, 2009)

El propósito del gobierno local es generar una prestación de servicios oportuna, empleando las Tecnologías de la Información y Comunicación, como estrategia común para desarrollar y apoyar la relación que existe entre el gobierno y sus ciudadanos (Sá et al, 2016). Es así que, en el ámbito local, el gobierno electrónico (e-government) ha ganado la mayor dimensión y relevancia, ya que los municipios son los organismos públicos más cercanos a los ciudadanos y directamente les brindan más servicios que cualquier otro departamento administrativo (Sandoval-Almazan & Mendoza, 2011).

8.3. Objetivos

Objetivo general

Contribuir con la gestión de recursos humanos para mejorar éticamente las prestaciones de los servicios ofertados en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

Objetivos específicos

Fortalecer la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

Promover prestaciones de servicios éticos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

Desarrollar una gestión de recursos humanos éticos para una prestación de servicios eficientes y oportunos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.

8.4. Teorías

La **gestión de recursos humanos**, de acuerdo a Becker (2002) es el conocimiento personal, información, ideas, habilidades y salud. Becker (1996) hace hincapié en el comportamiento de los empleados, en el trabajo acumulado, la adicción dañina y otros hábitos. Por tanto, Wright y McMahan (2011) determinaron que el capital humano a nivel individual está compuesto por características personales. Puede producir resultados positivos a nivel individual, y si su proceso de acumulación se aclara efectivamente, también puede crear valor a nivel de unidad. Las políticas y

prácticas de recursos humanos determinan las formas en que se puede combinar el capital humano para crear capacidades, esta es la base para aventajar competitivamente (Kamoche, 2001).

Por tanto, la característica de los funcionarios públicos es expresar y participar en la formación y ejecución de la voluntad del Estado. Por su carácter representativo, deciden e implementan la voluntad del Estado. Al participar en actos públicos, no aceptan remuneración proporcionada por determinadas leyes y ejecutar la voluntad del estado. Las disposiciones legales especiales de sus competencias (Serra, 1998).

La gestión de los recursos humanos, se contextualiza en términos dimensionales; gestión de recursos humanos, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo son los factores decisivos para el éxito organizacional; cada uno de ellos se presenta en detalle. La Dirección estratégica como se mencionó anteriormente, los recursos humanos son el elemento básico para lograr las metas organizacionales, por eso una empresa puede tener una excelente dirección estratégica de gestión humana si es competitiva con la dirección estratégica propuesta por los que dirigen la organización. Funcionarios de la organización han recibido pleno apoyo en la aplicación y formulación de la estrategia.

Todo el personal de la empresa tiene una visión estratégica en su preparación y planificación, ya que esto ayudará a lograr capacidades significativas y agregará la mejora y los logros de los resultados esperados otorgándole un valor significativo para la organización. Contar con procedimiento confiables de información que se actualicen de manera simultánea con los requisitos técnicos de la empresa para asegurar que las disposiciones sean lógicas y seguras. Los cambios orientados permanentemente a la obtención de las metas establecidas con valores agregados, que a través de los indicadores podemos notar los resultados y marcando así el impacto positivo que genera el accionar diario de la organización. La gente parte de la institución tienen una amplia gama de capacidades permanentes (Boyero & Montoya, 2016).

El trabajo en equipo, cuenta con las ventajas más importantes de un trabajo de alta calidad generalmente los realiza el equipo; grupos individuales que reúnen sus talentos y experiencia en diferentes etapas del proceso. Por tanto, se puede decir que el trabajo en equipo, anima a la exploración de las opiniones ideales que fomenta la responsabilidad a implementarlas. Hace que las personas estén de acuerdo con las nociones, valores y beneficios de la institución, y las metas colectivas son más altas que las personales. Generar asistencia, compañerismo y unidad entre los socios de la empresa. Desarrollar destrezas multifuncionales. Promueve la descentralización del poder y la independencia. Eliminar las intervenciones redundantes, reduce el retrabajo y las correcciones. Promover la formación en métodos y técnicas para mejorar la calidad y la producción. Eliminar las vallas interfuncionales promoviendo la retroalimentación y el apoyo entre personas que se ocupan de diferentes disciplinas.

Cada región, departamento y unidad en la organización debe conformar un grupo de trabajo como entidad social altamente constituida; con la capacidad de formular tareas comunes en un ambiente de respeto y confianza de acuerdo al procedimiento previamente definido, a través de la cooperación entre sus integrantes. En el interior de la empresa, trabajar en equipo debe brindar la contingencia de interacción y colaboración de sus integrantes, lo cual se traduce en aceptar de manera recíproca y compartir responsabilidades en su accionar (González, 2015).

Las organizaciones actuales deben realizar programas formativos para que sus empleados desarrollen habilidades de trabajo en equipo, como la comunicación, la colaboración, el entendimiento mutuo y la consideración por los demás. Deben concienciar al personal de que trabajar en equipo requiere de personas en cada nivel de la empresa. Su relación se basa en la confianza y sobre la base del soporte recíproco, la espontaneidad de la comunicación, la comprensión y el reconocimiento de las metas establecidas por la organización (Montoya, 2013).

La valoración del ejercicio del trabajo debe ser un instrumento para: Empezar la mejora y el desarrollo continuo de los empleados. Encuentra una guía de formación. Confirme que los trabajadores tengan habilidades y conocimientos. Fortalecer la

identificación de los trabajadores con sus campos, sus trabajos, sus departamentos y los objetivos de toda la organización. Ayudar a fortalecer la imagen de personas de alta calidad. Desarrollar acciones correctivas en base a sus propuestas planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.

Respecto a la **prestación de servicios**, es definida como la gestión directa de servicios por parte del sector público (estatal y local). Esta gestión puede ser realizada por unidades y funcionarios públicos que operan bajo la orientación y control de las autoridades públicas (estatales o locales). (Marcou, 2016).

La prestación de servicios redundante en la calidad de vida de las personas, el mismo que está directamente relacionada con el entorno en el que viven: en un área limpia, presencia de luz pública, saneamiento; de la misma manera con parque o lugar de entretenimiento; el mercado y la basura se controlan y limpian. Esos servicios son considerados como servicios básicos. El valor de los patrimonios depende de los atributos del área donde se encuentran ubicados. Todos estos servicios están en manos de las prestaciones de los gobiernos locales, forman parte prioritaria de la misión como institución. Por intermedio de estos servicios los gobiernos locales generan impacto en el tipo de vida de las personas, están bajo mucha presión y la forma en que prestan estos servicios afectará el juicio de las personas sobre sus municipios. (PCM, 2020).

Según el presidente del Consejo de Ministros (2020), los servicios municipales incluyen: permisos y registros, suministro de agua y drenaje, saneamiento y limpieza, suministro de energía eléctrica, cementerios, seguridad ciudadana, mercados y basura; lo mismo se desarrollará a continuación:

Licencia y registro. Una licencia es una autorización otorgada por la autoridad municipal para realizar determinadas actividades económicas o de servicios, y pagar impuestos del mismo nombre de acuerdo con lo establecido en el texto único del procedimiento administrativo municipal. La ley estipula que los municipios pueden cobrar una tarifa de licencia comercial, que es una tarifa única que todos los contribuyentes deben pagar para operar una organización industrial, productiva o de servicios. Dicha tasa no debe ser superior a la UIT vigente al momento del

pago. El municipio debe determinar el monto de los cargos con base en el costo administrativo del servicio. La licencia para iniciar un negocio tiene una vigencia indefinida, y los contribuyentes deben presentar una declaración jurada anual simple y gratuita al gobierno municipal bajo su jurisdicción para demostrar que han estado involucrados en las actividades obtenidas con la licencia durante mucho tiempo.

Agua y desagüe, los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento incluyen el suministro regular de agua potable, saneamiento y drenaje de aguas pluviales. La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N°27972), instituye a las provincias, distritos y municipios directamente dependientes del Gobierno Central, asumirán continuamente las funciones de explotación directa o en franquicia de los servicios de agua potable y tratamiento de aguas residuales. Los gobiernos locales pueden brindar servicios de manera directa o por intermedio de alguna institución privada, pública o paraestatal, y estas entidades conviene brindar servicios de saneamiento como único fin. Para los municipios ubicados en áreas rurales y centros de población, los municipios provinciales pueden proporcionar servicios de saneamientos rurales. Cabe acordarse que los servicios de agua potable y desagüe están regulados por la Ley N° 26338 (Ley de Saneamiento), que también los declara como necesidades y servicios públicos, servicios con interés nacional prioritario, su propósito es salvaguardar la salud pública y el medio ambiente.

Salud pública y limpieza, esta clase de servicio están verdaderamente relacionados con las autoridades municipales; como también con la gestión de los espacios compartidos de la ciudadanía; los bienes públicos en las ciudades, pueblos, aldeas o comunidades; y los espacios utilizados por las personas cuando salen de sus hogares. Están estrechamente relacionados con la salud de los residentes y la calidad ambiental.

Saneamiento y limpieza públicos, los municipios deben brindar servicios de limpieza y recolección de basura pública. Evitar que la basura contamine el medio ambiente, también corresponden identificar zonas de depósito de basura, rellenos salubres y usos industriales de la basura. Si bien este servicio público es valioso, pocas metrópolis en Perú implementan rellenos sanitarios y plantas rígidas de

procesamiento de residuos, por lo que muchas veces se arroja basura a los ríos o arroyos. Algunos municipios han manejado con éxito estas tareas.

Ornato, el municipio se encarga de la edificación y la manutención de plazuelas, piletas, prados, edenes, avenidas y otros ambientes gubernamentales que decoran ciudades, pueblos, aldeas y comunidades. Aun cuando parezca una funcionalidad secundaria, esta clase de trabajo auxilia a la afectación y la autoafirmación de los vecinos, crea espacios públicos para compartir y también otorga trascendencia a la propiedad de los individuos que radican en la zona. En lo que se refiere al espacio de todos, las importantes obras decorativas deben ser consensuadas con la ciudadanía y, lo más importante, complementan más que reemplazan la inversión necesaria en el progreso local y el abastecimiento de escaseces primordiales. Para otros oficios de los gobiernos locales relacionadas con dichos servicios, ver la "Ley de Organización Municipal".

El abastecimiento eléctrico, el servicio público de electricidad y el iluminado público son suministros eléctricos regulares proporcionados por los concesionarios para uso colectivo. Si bien la Ley de Ordenamiento Municipal no estipula que la prestación de servicios de electrificación establezca una funcionalidad municipal, muchos municipios, especialmente los ubicados en zonas rurales, impulsan proyectos de electrificación porque son los intereses prioritarios de la población y están incluidos en sus respectivos planos. En el caso de gestionar proyectos para electrificar, el gobierno municipal debe coordinarse con los gobiernos regionales y la Administración General de Energía Eléctrica del Ministerio de Energía y Recursos Minerales.

Los gobiernos regionales tienen la facultad de formular, aprobar, implementar, evaluar, supervisar, orientar, controlar y gestionar planes y políticas energéticas. Asimismo, promueve proyectos de energía y electrificación urbana y rural, en el marco de los cuales otorga concesiones para pequeñas centrales eléctricas, por lo que tiene derecho a conceder permisiones y llevar registros de generación de energía. La potencia instalada mayor es de 500 Kw. Menos de 10 MW (pequeñas centrales eléctricas), siempre que estén ubicadas en la zona.

La Administración General de Energía Eléctrica del Ministerio de Energía y Minas es el organismo técnico regulador responsable de proponer, evaluar políticas y supervisar los subsectores de energía, así como valorar y expresar opiniones con respecto al desarrollo de permisos y/o concesiones para generar electricidad. Solicitudes de transmisión y repartición de electricidad y coordinación con las municipalidades. Como hemos visto, los lineamientos legales están hechos para que los servicios los presten los concesionarios. Sin embargo, en zonas aledañas de la ciudad, los municipios facilitan el servicio de manera directa a través de pequeñas centrales eléctricas u otras fuentes de energía.

El cementerio solía prestar servicios de cementerio por parte del municipio. En la actualidad, se aplica la "Ley de servicios funerarios y de cementerios" (Ley N° 26298) junto a su reglamentación, donde se pacta que ya sean personas jurídicas públicas o privadas puedes edificar, usar, mantener y gestionar camposantos y funerarias, y facilitar servicios fúnebres. Las autoridades salubres tienen la responsabilidad de formular reglamentos técnicos de saneamiento, otorgar permisos de saneamiento en la cimentación y administración de cementerios y sitios de servicio funerario, aprobar sus reglamentos y decidir el cierre temporal o definitivo cuando representen una amenaza grave. Amenaza para la salud pública. Los gobiernos provinciales, distritales y municipales tienen derecho a controlar sus operaciones e imponer sanciones por violaciones a las normas técnicas y sanitarias. Para los cementerios informales situados en propiedades estatales, se ha determinado que ingresan al territorio de los gobiernos distritales y municipales, y los gobiernos distritales y municipales deben realizar el saneamiento físico y legal de acuerdo con la licencia de saneamiento otorgada por el Ministerio de Salud, en caso de que no sean de otra manera, está cerrado.

Seguridad ciudadana, se conoce como la interacción de forma cooperante entre el gobierno y la población, encaminada con el fin de velar una pacífica convivencia, eliminar la efusión vehemente y el uso pacífico de las caminos y zonas gubernamentales. Asimismo, ayuda a prevenir la delincuencia. La seguridad ciudadana tiene el objetivo el salvaguardar el ejercicio de los derechos de manera

libre, garantizando la seguridad, la tranquilidad, la paz, la observancia y el respeto de las personas y la seguridad social. La máxima institución de la función de seguridad civil es el Consejo Nacional de Seguridad Civil-CONASEC, que está subordinado al presidente del país y administrado por el ministro del Interior. Seguidamente del Consejo Nacional de Seguridad Civil, maniobran los procedimientos de seguridad ciudadana de los gobiernos locales, apoderados para planificar, programar, proyectos e instrucciones, y de implementarlos, evaluarlos y supervisarlos. Asimismo, a través de sus respectivos comités, deben coordinarse con los comités vecinales y las inspecciones campesinas para promover la organización comunitaria. A nivel de distrito, el comité de seguridad civil del distrito está presidido por el alcalde de distrito en su jurisdicción respectiva y está compuesto por los siguientes integrantes: La regencia política local de más vasto nivel.

Mercado y camales, además de las funciones de fiscalización y regulatoria municipal, los gobiernos locales provinciales y regionales deben vincular el mercado y los servicios de camal con la demanda de suministro de la población, por lo que es preciso, inter vincular operaciones de fiscalización y controles. Planear y sistematizar operaciones para que el servicio llegue a la jurisdicción necesaria. Llegar a un acuerdo con la asociación de mercado para establecer compromisos mutuos.

Los gobiernos provinciales y municipales tienen la responsabilidad de promover entre instituciones del estado y los ciudadanos la complementariedad, especialmente con la Policía Nacional, para certificar la seguridad de las personas. Por otro lado, el gobierno municipal debe permanecer vigilante al realizar labores de defensa civil y actuar cuando ocurra una emergencia dentro de su jurisdicción.

En los servicios públicos mencionados anteriormente, está es la fuente del uso de ciertas tecnologías. La primera es el agua potable, que está disponible principalmente para todos los residentes para asegurar la regularidad de su flujo y suministro, y para cumplir con sus normas de distribución y uso; cuenta con las condiciones necesarias para las tuberías y redes de distribución, así como para la

depuración y aguas residuales sistemas de tratamiento. El segundo son los servicios de alumbrado público, cuya finalidad es brindar una visibilidad adecuada, libre circulación y seguridad nocturna para el desarrollo de las actividades peatonales y vehiculares. Por ello, es importante brindar una adecuada iluminación en las calles y áreas públicas, prestar atención al mantenimiento y mantenerlos en buen estado (Zamora & Ramírez, 2017).

8.5. Fundamentación

a. Filosofía

Desde la fundamentación filosófica, se centra en unificar diferentes procesos que se encuentran implementados débilmente, fortaleciendo acciones para dar cumplimiento a los propósitos institucionales, que sean capaces de responder a las necesidades de los beneficiarios; desde una mirada a los requerimientos se van generando escenarios y acciones que garanticen sostenibilidad, siendo su fin último lograr cubrir sus expectativas y satisfacer plenamente sus necesidades.

b. Sociología

Parte en ejercer su gran responsabilidad como Estado, donde asegure la entrega de servicios públicos adecuados y oportunos, los mismos que están contemplados en la normatividad para ejercer pleno derecho en sus ciudadanos bajo el respeto de sus condiciones sociales, culturales e inclusive políticamente, sustentado finalmente en el entorno territorial.

c. Axiología

El funcionario y/o servidor público tiene un rol fundamental dentro de la organización, desde su contribución técnica y sus capacidades requiere el apoyo y soporte de la ciudadanía, mediante su participación activa, donde su involucramiento resalta las acciones institucionales para convertir las debilidades y requerimientos en una oportunidad de dotar los servicios requeridos de acuerdo a su cosmovisión.

d. Pedagogía

La educación es un eje relevante y transversal en todo estamento y nivel del Estado, el mismo que parte desde el ejercicio de los funcionarios, de acuerdo a sus capacidades tiene la capacidad de identificar las necesidades de la población para responder de manera adecuada. A ello, es necesario contar con la educación de la ciudadanía, para un mayor involucramiento en la gestión municipal, siendo participe de su mismo cambio.

8.6. Caracterización de la propuesta

❖ Pilares

- **Compromiso:** Conocer uno de los valores primordiales en la gestión municipal, pone de manifiesto hacer las cosas bien, donde resalta desarrollar cada una de las acciones en respuesta a las necesidades que presentan los ciudadanos, los mismos que deben ser proveídos oportunamente, satisfaciendo su necesidad y por ende su expectativa.
- **Recurso humano:** Activo elemental de toda organización, más aún a tratarse de un estamento público, que haz capaz de dinamizar cada acción y concretarlos en productos y resultados que mejoren la oferta de servicios, dando creación a la generación de valor público.
- **Trabajo en equipo:** Teniendo como precedente a la gran demanda ciudadana es necesario la incorporación de profesionales de distinta disciplina para formar equipos inter-multi disciplinarios capaces de responder a sus necesidades de acuerdo a la con textualidad y escenarios dinámicos.

❖ Principios

- **Integridad:** Los servicios ofertados por el gobierno local deben ser entregados de manera continua, dando cumplimiento a los documentos normativos vigentes que garanticen servicios adecuados a las demandas de los ciudadanos, en ello se requiere la unidad entre principal agente.
- **Oportunidad:** La prestación de servicios deben ser ofertado en forma oportuna, coberturando con los servicios indispensable a toda la población, que permitan tener una vida digna. Asimismo, poder acortar las brechas de inequidad y desigualdad social.

- **Universalidad:** Parte de las decisiones políticas y técnicas de los decisores, a ello se añade los funcionarios para su implementación, los mismos que deben de garantizar llegar a todos los ciudadanos, a todas las familias y a la misma comunidad en su conjunto, dando muestras de un trabajo integral para todos.

❖ Componentes

- **Gestión por procesos:** Destaca en identificar las necesidades para convertirlos en oportunidad, basado en procesos misionales, que tiene el eje direccional para la consecución de objetivos, los procesos estratégicos que aseguran de una u otra manera las acciones estratégicas para responder a las necesidades y los procesos de apoyo que dan el soporte para lograr resultados y productos en a gestión.
- **Gestión del recurso humano:** Es vital de tener un equipo de funcionarios éticos, con capacidades innatas y con gran vocación de servicio, donde sean capaces de responder a cada necesidad de la ciudadanía.
- **Mejora continua:** Es detectar oportunamente algunas debilidades y falencias de los procesos implementados en la gestión municipal, con ello poder dar un adecuado tratamiento para evitar la generación de riesgos que puedan perjudicar el logro de objetivos institucionales.
- **Gestión territorial:** Para poder tener armonía con la ciudadanía, es necesario reconocer sus límites territoriales, en ellos sus costumbres y paradigmas, en ese contexto identificar sus necesidades para poder ser considerados en los planes de acciones territoriales y poder coberturar las necesidades de la ciudadanía que se encuentra instalada en toda su circunscripción geográfica.

❖ Contenidos

El modelo propuesto se sustenta en las de entrada, proceso y resultado. En la etapa de *Entrada*, se identifica principales demandas de los servicios que tiene la población y a su vez que insumos cuenta la gestión municipal para poder hacer responder a ello. En la etapa de *Proceso*, se considera en el eje central como elemento catalizador a la gestión re recurso humano, donde los subprocesos de diseño, planificación, dirección y participación, donde se articulan mediante un eje

cíclico de manera constante y complementaria. Para poder garantizar a entrega de productos y resultados en preciso apoyarse en dos pilares como la gestión de procesos que permite tener la perspectiva definida a donde llegar y la gestión territorial con una holística e integradora para poder asegurar el cierre de brechas y bajo estos dos pilares se sustenta la mejora continua, con el propósito de minimizar todo evento adverso a lo planificado que impida dar cumplimiento a lo planificado.

En el *Resultado*, tras la complementariedad de cada componente sustentado en la gestión municipal, permitirá otorgar servicios eficientes, oportunos y de buena calidad, respondiendo sus expectativas, brindando una mayor satisfacción para el logro de su máximo bienestar.

❖ **Actividades**

El modelo propuesto producto del estudio, tiene incorporado una serie de actividades, formuladas para alcanzar resultados y cumplir objetivos, siendo preciso presentar las actividades planteadas bajo el enfoque cíclico e integral para lograr una adecuada oferta de servicios.

Macro procesos			Actividades	Indicadores	Resultados
Proceso Nivel 0	Proceso Nivel 1	Proceso Nivel 2			
Prestación de servicios municipales	Gestión de Recursos Humanos	Procesos administrativos	Identifica necesidades y prioriza	N° de necesidades priorizadas	Identificación de necesidades para responder de manera oportuna
			Planifica acciones para la gestión municipal	N° de planes de mejora	Mejora de los procesos para alcanzar objetivos
			Implementa procesos institucionales	N° Procesos implementados	Procesos para mejorar las necesidades de la ciudadanía
			Diseña planes de evaluación	N° de planes evaluados	Evalúa y retroalimenta la intervención
		Competencias funcionales	Sensibilización de funcionarios	N° de talleres de sensibilización	Funcionarios sensibilizados y compromiso social
			Identifica necesidades y competencias	N° priorización de necesidades y competencias	Conoce las debilidades y fortalezas de los colaboradores
			Capacita a funcionarios	N° de capacitaciones a los funcionarios	Funcionarios con capacidades y competencias
			Diseño e implementa plan de desempeño	N° de plan de desempeño a colaboradores	Evalúa desempeño de los funcionarios
	Oferta de servicios	Servicio oportuno e integrales	Diagnostico basal de necesidades prestacionales	N° de diagnósticos sanitarios y toma de línea base	Conoce las necesidades sanitarias a ser intervenidas
			Identifica grupos vulnerables	N° de grupos identificados	Identifica grupos vulnerables

			Formulación de proyectos	N° de proyectos formulados	Formula proyectos y cierre de brechas sociales
			Evalúa proyectos implementados	% de cumplimiento de los proyectos implementados	Impacto de los proyectos
			Identifica condiciones sanitarias de familias	% de familias con necesidades insatisfechas	Conocer las condiciones prestacionales de servicios en la provincia
			Idéntica condiciones básicas de las viviendas	% de viviendas con condiciones básicas	Viviendas que cuentan con condiciones básicas que aseguren el buen crecer de los niños menores de 5 años

8.7. Evaluación

La nueva gestión pública tiene como indicador relevante al tiempo, todo ello para efectivizar, se diseña un diagrama de Gantt, en donde se identifica las actividades programadas de manera mensual, abarcando un total de cuatro meses, que es asignada para siguiente año fiscal. Por otro lado, se designa presupuesto para la concretización de las actividades planificadas, para ello es propicio transparentar todos los gastos generados, contribuyendo a la transparencia. De la misma manera, solo queda a esperar la decisión de los decisores políticos para su implementación. Para el caso del estudio la propuesta tiene que contener una decisión política para su aplicación. Donde, las dimensiones del estudio se evaluarán, en un primer momento en la aprobación de la propuesta, donde los procesos puedan ser medidos mediante la generación de resultados cuantificables y medibles. Asimismo, la propuesta busca articular las dimensiones y con ello mejorar la oferta del servicio municipales para mejorar las condiciones, en busca de generar bienestar a la población.

Por lo tanto, la propuesta marca una linealidad en el tiempo, iniciando desde la implementación de la propuesta que tiene una duración de máxima de dos (2) años, el mismo que se medirá con una línea de base diseñada previo a la implementación. Al término del tercer (3) año la medición debe realizarse de manera integral con resultados y productos finales; incorporando en ello la retroalimentación para mejorar la propuesta con acciones de mejora y al término del cuarto (4) año la propuesta debe contar con la articulación de las dimensiones, con mediciones y productos definidos a priori, agregando a ello el valor público generado por la implementación.

Seguidamente se presenta la matriz, cuyo diseño recoge todos los elementos necesarios que permita cumplir objetivos y generar resultados adecuados para la ciudadanía.

Insumos	Proceso	Responsable	Actividades	Indicadores	Recursos	Cronograma	Producto /Resultado
Inadecuada procesos administrativos	Procesos administrativos	Alcalde y consejo municipal	Identifica necesidades y las prioriza	N° de necesidades priorizadas	S/. 500.00 Soles	Enero – 2023	Procesos administrativos adecuados y acuerdo a la realidad local
			Planifica acciones para mejorar la gestión	N° de planes de mejora	S/. 1000.00 Soles	Febrero - 2023	
			Genera procesos de implementación de procesos institucionales	N° Procesos implementados	S/. 500.00 Soles	Febrero - 2023	
			Formula plan de evaluación	N° de planes de evaluación	S/. 5000.00 Soles	Febrero - 2023	
Inadecuadas competencias funcionales de los colaboradores	Competencias funcionales	Alcalde y consejo municipal	Sensibilizar a los colaboradores	N° de talleres de sensibilización	S/. 2000.00 Soles	Marzo -2023	Competencias de funcionarios adecuados
			Identifica necesidades y competencias	N° priorización de necesidades y competencias	S/. 2000.00 Soles	Marzo -2023	

			Capacitación a funcionarios	N° de capacitaciones a los colaboradores	S/. 10000.00 Soles	Marzo -2023	
			Diseño e implementación de plan de desempeño	N° de plan de desempeño a colaboradores	S/. 10000.00 Soles	Marzo -2023	
Servicio prestacionales inoportunos e ineficientes	Oferta de servicios	Municipalidad provincial	Diagnóstico de las necesidades sanitarias	N° de diagnósticos y toma de línea base	S/. 20000.00 Soles	Abril – 2023	Mejora de las condiciones de vida
			Identifica grupos vulnerables	N° de grupos identificados	S/. 3000.00 Soles	Abril – 2023	
			Formulación de proyectos	N° de proyectos formulados	S/. 20000.00 Soles	Abril – 2023	
			Evalúa proyectos implementados	% de cumplimiento de proyectos implementados	S/. 10000.00 Soles	Abril – 2023	
			Identifica condiciones sanitarias	% de familias identificadas	S/. 1500.00 Soles	Abril – 2023	

			Identifica condiciones básicas de las viviendas	% de viviendas con condiciones básicas	S/. 1000.00 Soles	Abril – 2023	
--	--	--	-------------------------------------------------	----------------------------------------	-------------------	--------------	--

8.8. Viabilidad

La propuesta del modelo se apoya fuertemente en la gestión por resultados, donde su proyección para su desarrollo como prueba piloto corresponde a 12 meses, el mismo dependerá de las condiciones políticas, sociales y económicas, en donde prima la decisión política y técnica; controlando las posibles externalidades negativas.

REFERENCIAS

- Aguinis, H., & O'Boyle, E. (2014). Star performers in twenty-first century organizations. *Personnel Psychology*, 67(2), 313-350.
- Becker, B., Huselid, M., & Beatty, R. (2009). *Differentiated Workforce. Transforming Talent into Strategic Impact*. Boston: MA: Harvard Business School Press.
- Becker, G. (1996). The Economic Way of Looking at Behavior: The Nobel Lecture. Palo Alto, CA: Hoover Institution. Stanford University. *Essays in Public Policy*, 69.
- Becker, G. (2002). *The age of human capital. Education in the Twenty-First Century*. Obtenido de http://media.hoover.org/sites/default/files/documents/0817928928_3.pdf
- Benavides, R., Beltrán, M., Vergara, A., & Pérez, O. (2014). *Administración*. McGraw-Hill: McGraw-Hill.
- Bonardo, D. (2009). Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local. *Pilquen*, 1-7. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347532055001>
- Boyero, M., & Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión Futura*, 1-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Cappelli, P. (2000). A market-driven approach to retaining talent. *Harvard Business Review*, 78(1), 103-111.
- Chaín, C., Muñoz, A., & Más, A. (2008). La gestión de información en las sedes web de los ayuntamientos españoles. *Revista española de documentación científica*, 31, 612-638.
- Concytec. (2018). *Tipos de investigación*. Lima.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2014). *Indicadores gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Delery, J., & Doty, D. (1996). Modes of theorizing in Strategic Human Resource Management: Test of Universalistic, Contingency, and Configurational Performance Predictions. *Academy of Management Journal*, 39(4), 802-835.

- Díaz, L., & Osuna, J. (2018). *Financiamiento de infraestructura en la planeación de ciudades*, en Luis Javier Castro Castro (coord.), *La planeación sostenible de ciudades. Propuestas para el desarrollo de infraestructura* (Primera Edición ed.). México: Fondo de Cultura Económica.
- Dolan, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI*. Madrid: McGraw-Hill.
- DS N° 023. (1 de Diciembre de 2005). Decreto Supremo 023-2005-Vivienda. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: Club Universitario.
- García-Tenorio, J. (2007). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Thomson.
- Gastañaga, M. (2018). Agua, saneamiento y salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 35(2), 1-12. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n2/a01v35n2.pdf>
- González, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega.
- González, R. (2005). *Creando valor con la gente*. México: Norma.
- González, R. (2005). *Creando valor con la gente*. México: Norma.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.
- INEI. (2018). *Metodología y procedimientos estadísticos de estimación de la población total a nivel de provincias y distritos*. Lima: INEI.
- Instituto Nacional de Administración Pública A.C. (INAP). (2009). *Guías técnicas municipales*. Ciudad de México: Instituto Nacional de Administración Pública A.C. Obtenido de http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/guías_inap.pdf
- Kamoche, K. (2001). *Understanding human resource management*. Philadelphia: Open University Press.
- León, L. (2018). Evaluación de las necesidades de implementación de tecnologías de información y comunicación en municipalidades no consideradas como ciudades principales: caso Oropesa-Cusco. *Yachay*, 7(1), 1-5. Obtenido de <http://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/85/83>

- Ley N° 26298 . (8 de Marzo de 1994). Ley de Cementerios y Servicios Funerarios. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Ley N° 26338. (1 de Diciembre de 2005). Texto Único Ordenado de la Ley de Servicios de Saneamiento. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Ley N° 26497. (28 de Junio de 1985). Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Lima, Perú.
- Ley N°27972. (26 de Mayo de 2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Leyton, C., & Gil, J. (2018). Cuadro de mando integral aplicado a la gestión pública en municipios. *Revista Academia & Negocios*, 55-66. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560863018006>
- López-Cabanas, M. (2018). Servicios sociales municipales. Necesidad de una refundación. *Papeles del Psicólogo*, 2-15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77855949002>
- Lozano, A. (2019). *Sistema de gestión basado en métodos de residuos sólidos para mejorar el manejo de desechos domiciliarios en Cuñumbuqui-Lamas-2018*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Marcou, G. (2016). *The impact of EU law on local public service provision: competition and public service*. Londres: Palgrave Macmillan.
- Marrufo, G., & Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182
- Mestanza, A. (2019). *Incentivos municipales y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Morales, 2019*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Montoya, C. (2007). *Mejoramiento continuo aplicado a bibliotecas especializadas de instituciones públicas dirigidas por personal idóneo. Tesis para optar al título de Magíster en Gestión Pública*. Argentina: Universidad Nacional de Misiones - Facultad de Ciencias Económicas.
- Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de futuro*, 11(1), 183-200.
- Montoya, C. (2013). *Notas de gestión humana*. Sabaneta: Universidad CEIPA.
- Negrete, M. (2018). *Planeación del transporte en la zona metropolitana de la Ciudad de México*, en Luis Javier Castro Castro (coord.). *La planeación sostenible de ciudades. Propuestas para el desarrollo de infraestructura* (Primera edición ed.). México: Fondo de Cultura Económica.

- Olivos, J. (2013). Gobernación municipal en México: alcances y desafíos. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas*, 118-147. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293229863008>
- Ortíz, J., Rendón, M., & Atehortúa, J. (2012). *Score de competencias: cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un sistema de "Score" asociado a los procesos clave de su negocio*. Madrid: Palibrio.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (29 de 07 de 2020). *municipioaldía*. Obtenido de <https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>
- RM N° 680-2008. (27 de Octubre de 2008). Resolución Ministerial N° 680-2008-Vivienda. Lima: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Ruidías, A. (2019). *Evaluación del catastro y la recaudación de impuestos municipales de la municipalidad provincial de Moyobamba, 2010 -2015*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez, M. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276.
- Sandoval-Almazan, R., & Mendoza, J. (2011). *Gobierno electrónico en México : una exploración Municipal 2010*. In AMCIS SUBDERE. Portal de Servicios Municipales. Obtenido de <https://www.sem.gob.cl/servicios.php>.
- Serra, A. (1998). *Derecho Administrativo*. México: Porrúa.
- Silva, E. J., Silva, G., & Bautista, J. (2018). influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín. *TZHOECOEN*, 10(1), 56-63. doi: <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Supervielle, M., & Pucci, F. (2015). Procesos de trabajo, organización y gestión de los recursos humanos. *Ciencias Sociales*, 9-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=453644798001>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1), 1-11. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Toro, L. (2008). *La gestión y direccionamiento del clima organizacional en la clínica las vegas y su impacto en servicios, calidad y logro de resultados estratégicos. Tesis para optar al título de especialista en Gerencia de servicio*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (6 ta ed.). Lima: San Marcos.

- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos: gestión del capital humano*. México: México: McGraw-Hill.
- Wollmann, H. (2019). La provisión de servicios públicos municipales: ¿un movimiento pendular? *Barataria*, 15-29. doi:DOI: <https://dx.doi.org/10.20932/barataria.v0i26.457>
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (2011). Exploring human capital: putting 'human' back into strategic human resource management". *Human Resource Management Journal*, 21(2), 93-104.
- Zamora, G., & Ramírez, R. (2017). *La reglamentación municipal como instrumento de gestión: estudio comparativo en ciudades – capital* (Primera edición ed.). Ciudad de México: Bonilla Artigas Editores.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variable

Título: Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba-2022.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	Caracteriza por expresar y participar en la formación y ejecución de la voluntad estatal, decidiendo y llevando a cabo sus determinaciones por su carácter representativo, al participar en los actos públicos, por no recibir en algunas legislaciones una retribución, y por ejecutar las disposiciones legales especiales de su investidura (Serra, 1998).	Conjunto de funcionarios encargado de proveer servicios a la comunidad, en todo artículo sus capacidades y el compromiso con la institución	Direccionamiento	<ul style="list-style-type: none"> •Coherencia entre estrategia de desarrollo personal y competitividad. •Apoyo de la institución. •Empoderamiento de la visión. •Elaboración de estrategia. •Contribución de estrategia. •Agregación de valor. •Consecución de organización. 	
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> •Aseguramiento de personal. •Disposición de personal. •Actividades relacionadas. •Perspectivo de directivos. •Objetivos claros. •Análisis de contexto. 	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> •Necesidad de inversión. •Mejora de proceso. •Actualización de procedimiento. •Necesidad de nuevos clientes. •Necesidad de proveedores. •Necesidades de colaboradores. •Necesidad de direccionamiento. 	
			Participación	<ul style="list-style-type: none"> •Compromiso con el trabajo. •Mejoramiento continuo. •Implementación de sistema de calidad. •Motivación. •Creatividad. •Alineación de metas. 	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> •Búsqueda de nuevas ideas. •Incremento de compromiso. •Valores de equipo. •Intereses de equipo. •Habilidades multifuncionales. •Reducción de reprocesos. •Mejoramiento de la calidad. •Aumento de productividad. •Retroalimentación y soporte. 	
Prestación de servicios	Gestión directa de los servicios por el sector público, llevada a cabo mediante las unidades y los empleados públicos operando bajo la guía y el control de la autoridad pública (Marcou, 2016).	Servicio proveído por la municipalidad para satisfacer las necesidades básicas y que mejoran sus condiciones de vida.	Licencias y registros	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia de apertura. • Cobro de tasa. •Otorgamiento de la licencia. •Planear actividades •Dirigir actividades •Coordinar actividades •Controlar actividades •Registro de identificación. 	Ordinal
			Agua y desagüe	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda el servicio. •Calidad de servicio. •Cobertura de servicio. •Sostenibilidad del servicio. 	
			Salubridad y limpieza pública	<ul style="list-style-type: none"> •Proveer limpieza pública. •Recojo de basura. •Plantas de procesamiento. •Regulación del servicio. •Control del servicio. 	
			Ornato	<ul style="list-style-type: none"> •Mantenimiento de plazas. •Mantenimiento de fuentes. •Mantenimiento de parques. •Mantenimiento de jardines. •Mantenimiento alamedas. •Mantenimiento de lugares públicos. 	
			Suministro eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> •Alumbrado público. •Prestación de servicio. •Cobertura de servicio. •Calidad del servicio. 	
			Cementerios	<ul style="list-style-type: none"> •Habilitar cementerio. •Conservar cementerio. •Administrar cementerio. •Funcionamiento cementerio. 	
			Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> •Convivencia política. •Erradicación de violencia. •Utilización pacífica de vías públicas. •Utilización pacífica de espacios públicos. 	
			Mercados y camales	<ul style="list-style-type: none"> •Funciones regulatorias. •Fiscalización. •Acciones de regulación. •Acciones de control. •Coordinación de acciones. •Cobertura. 	

Matriz de consistencia

Título: Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba -2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos																
<p>Problema general ¿De qué manera la propuesta de gestión de recursos humanos permite mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022? ¿Cuáles son las características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022? ¿Cuál es el diseño de la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022? ¿Cuál es la validación de la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Identificar las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022. Evaluar las características de la ética en la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022. Diseñar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022. Validar la propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La propuesta de gestión de recursos humanos mejora éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado es el cuestionario</p>																
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																	
<p>El estudio básico, diseño propositivo.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Rx((Rx)) --> P((P)) T((T)) --> P T --> Rx </pre> </div> <p>Rx : Diagnostico de la realidad T : Estudios teóricos P : Propuesta Validada</p>	<p>Población Constituida por toda la población que corresponde a 86015 ciudadanos de la ciudad de Moyobamba, en el 2021 (INEI, 2021).</p> <p>Muestra Formada por 162 ciudadanos de la capital, ciudad de Moyobamba.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de recurso humano</td> <td>Direccionamiento</td> </tr> <tr> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> </tr> <tr> <td>Participación</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Prestación de servicios</td> <td>Licencias y registros</td> </tr> <tr> <td>Agua y desagüe</td> </tr> <tr> <td>Salubridad y limpieza pública</td> </tr> <tr> <td>Ornato</td> </tr> <tr> <td>Suministro eléctrico</td> </tr> <tr> <td>Cementerios</td> </tr> <tr> <td>Seguridad ciudadana</td> </tr> <tr> <td>Mercados y camales</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de recurso humano	Direccionamiento	Planificación	Calidad	Participación	Trabajo en equipo	Prestación de servicios	Licencias y registros	Agua y desagüe	Salubridad y limpieza pública	Ornato	Suministro eléctrico	Cementerios	Seguridad ciudadana	Mercados y camales
Variables	Dimensiones																		
Gestión de recurso humano	Direccionamiento																		
	Planificación																		
	Calidad																		
	Participación																		
	Trabajo en equipo																		
Prestación de servicios	Licencias y registros																		
	Agua y desagüe																		
	Salubridad y limpieza pública																		
	Ornato																		
	Suministro eléctrico																		
	Cementerios																		
	Seguridad ciudadana																		
Mercados y camales																			

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de recursos humanos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad identificar las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
Pocas veces	2
Muchas veces	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Direccionamiento						
01	Las estrategias planteadas muestran coherencia para el desarrollo de la comunidad, haciéndole competitiva.					
02	La institución apoya al desarrollo de la provincia.					
03	La visión institucional sitúa a la provincia expectante.					
04	Las estrategias elaboradas son compartidas y participativas.					
05	Las estrategias desarrolladas son generadoras de desarrollo.					

06	Las acciones de las labores municipales generan valor agregado a sus actividades.					
07	La organización consigue lograr sus objetivos.					
Planificación						
08	La municipalidad muestra procedimientos de aseguramiento al personal.					
09	Disposición de personal siempre está predispuesto a lograr los objetivos.					
10	Las actividades planificadas y desarrolladas se relacionan y complementan.					
11	La perspectiva de los directivos siempre está al servicio de la institución.					
12	La institución define objetivos claros y alcanzables.					
13	La municipalidad cuenta con un análisis de contexto para el desarrollo de planificación de acciones.					
Calidad						
14	La municipalidad tiene la necesidad de realizar inversión.					
15	La municipalidad realizo mejoras de procesos internos.					
16	La actualización de procedimiento son periódicos y de acuerdo a las necesidades.					
17	La municipalidad considera las necesidades de los nuevos clientes.					
18	La municipalidad evalúa la calidad de los proveedores.					
19	Las funciones identifican las necesidades de colaboradores.					
20	Evidencia la necesidad de direccionamiento de las acciones.					
Participación						
21	La gestión cuenta con un compromiso con el trabajo de sus trabajadores.					
22	La municipalidad cuenta con planes de mejora continua.					
23	La implementación de sistema de calidad es participativa y compartida.					
24	El personal se encuentra motivado para la realización de sus funciones asignadas.					
25	Los trabajadores tienen la capacidad de usar su creatividad para responder a las necesidades de la población.					
26	Alineación de metas.					
Trabajo en equipo						
27	El equipo de trabajo cuenta como característica la búsqueda de nuevas ideas.					
28	Genera políticas de retención para incremento de compromiso.					
29	La municipalidad define con claridad los valores de equipo.					
30	Los trabajadores muestran interés de trabajar en equipo.					
31	Las habilidades de los empleados son multifuncionales.					
32	La municipalidad tiene elementos instaurados para reducir procesos que no cumplan con la consecución de los objetivos.					

33	La municipalidad instaure planes de mejoramiento de la calidad.					
34	La municipalidad controla el aumento de productividad laboral.					
35	Se institucionaliza la retroalimentación y soporte en los diversos procesos.					

Cuestionario: Prestación de servicios

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad caracterizar éticamente la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2022.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
Muy pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Licencias y registros						
01	La municipalidad genera periódicamente la licencia de apertura.					
02	La municipalidad instauro cobro de tasa.					
03	Otorgamiento de la licencia cumple con los procedimientos.					
04	La municipalidad planifica actividades de desarrollo.					
05	La municipalidad tiene la capacidad de dirigir las actividades programadas.					
06	La municipalidad coordina y controla actividades.					
07	La municipalidad cuenta con registro de identificación.					
Agua y desagüe						
08	La municipalidad asegura la oferta de servicio.					

09	La municipalidad implementa acciones para mejorar la calidad de servicio.					
10	La municipalidad asegura la cobertura de servicio.					
11	La municipalidad asegura la sostenibilidad del servicio.					
Salubridad y limpieza pública						
12	La municipalidad promueve la limpieza pública.					
13	La municipalidad asegura el recojo de basura.					
14	La municipalidad promueve el procesamiento del tratamiento de los residuos sólidos.					
15	La municipalidad promueve la regulación del servicio.					
16	La municipalidad insta de manera periódica el control del servicio.					
Ornato						
17	La municipalidad genera e implementa el mantenimiento de plazas.					
18	La municipalidad genera e implementa el mantenimiento de fuentes.					
19	La municipalidad genera e implementa el mantenimiento de parques.					
20	La municipalidad genera e implementa el mantenimiento de jardines.					
21	La municipalidad desarrolla el mantenimiento de alamedas.					
22	La municipalidad genera e implementa el mantenimiento de lugares públicos.					
Suministro eléctrico						
23	El alumbrado público es permanente en la ciudad.					
24	La prestación del servicio es continua y sin cortes.					
25	La cobertura del servicio abarca las zonas céntricas y periféricas de la ciudad.					
26	La calidad del servicio es adecuado y satisface la necesidad de la población.					
Cementerios						
27	La municipalidad habilita el cementerio.					
28	La municipalidad promueve la conservación del cementerio.					
29	La municipalidad cuenta con procesos administrativos del cementerio.					
30	La municipalidad asegura el funcionamiento del cementerio.					
Seguridad ciudadana						
31	La municipalidad asegura la convivencia política.					
32	La municipalidad promueve la erradicación de violencia.					
33	La municipalidad insta la utilización pacífica de vías públicas.					
34	La utilización pacífica de espacios públicos es generada por la municipalidad.					
Mercados y camales						
35	La municipalidad implementa acciones regulatorias.					
36	La municipalidad promueve la fiscalización.					
37	La municipalidad incorpora acciones y estrategias de regulación.					

38	Los trabajadores desarrollan acciones de control.					
39	La municipalidad y los beneficiarios coordinan acciones para salubridad.					
40	La municipalidad asegura el cumplimiento de la cobertura.					

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rivera Valles, Henry
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
Instrumento de evaluación : Para evaluar prestación de servicios.
Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Prestación de Servicios.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Prestación de Servicios.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Prestación de Servicios.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 20 de junio de 2022


Dr. Henry Rivera Valles
Doctor en Gestión Pública
y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rivera Valles, Henry
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de recursos humanos
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de recursos humanos.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 20 de junio de 2022



Dr. Henry Rivera Valles
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Vargas Guzmán Franz Jhonn
 Institución donde labora : Dirección Regional de Salud San Martín.
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de recursos humanos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de recursos humanos .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

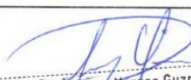
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 14 de Junio de 2022


 Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 31880-CLAD



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Vargas Guzmán Franz Jhonn.

Institución donde labora : Dirección Regional de Salud San Martín.

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Instrumento de evaluación : Para evaluar prestación de servicios.

Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Prestación de servicios.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Prestación de servicios.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Prestación de servicios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación.PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8Tarapoto, 14 de Junio de 2022


 Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 31880-CUAD

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Vásquez, Julio Manuel
 Institución donde labora : UE 003 REGPOL PIURA
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de recursos humanos.
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de recursos humanos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

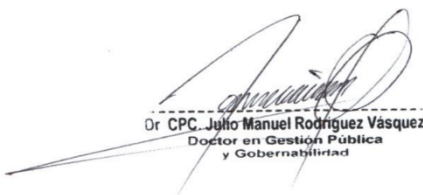
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 13 de junio de 2022



Dr. CPC. Julio Manuel Rodríguez Vásquez
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Rodríguez Vásquez, Julio Manuel
 Institución donde labora : U.E 003 REGPOL PIURA
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar prestación de servicios.
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Prestación de Servicios.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Prestación de Servicios.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Prestación de Servicios.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

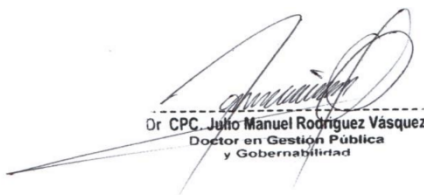
II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 13 de junio de 2022



Dr. CPC. Julio Manuel Rodríguez Vásquez
 Doctor en Gestión Pública
 y Gobernabilidad

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pereyra Gonzales, Tony Venancio
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de recursos humanos
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de recursos humanos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
APLICABLE
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 14 de junio de 2022



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 CLAP. 12857

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pereyra Gonzales, Tony Venancio
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar prestación de servicios.
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Prestación de Servicios.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Prestación de Servicios.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Prestación de Servicios.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
 APLICABLE**
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 14 de junio de 2022



Dr. Tony Venancio Pereyra Gonzales
 CLAP: 12857

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar gestión de recursos humanos
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de recursos humanos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de recursos humanos.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de recursos humanos.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Instrumento coherente y aplicable
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 11 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar prestación de servicios
 Autor (s) del instrumento (s) : Joanna Rodríguez García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Prestación de servicios.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Prestación de servicios.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Prestación de servicios.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Instrumento coherente y aplicable
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 11 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Validación de la Propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

“Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022”

Estimado experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la “Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022”.

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar de la Propuesta	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico	X				
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	Articulación	Articular de acuerdo al enfoque teórico
2		
3		
4		
5		

	la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.																			
9	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.																			X

Total: 70

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

Nº	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar la propuesta, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Propuesta viable y apto para su aplicación

Fecha: 30-06-2022


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

DNI: 41997504

Validación de la Propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

“Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022”

Estimado experto(a): **Dr. Rodríguez Vásquez Julio Manuel**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la “Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022”.

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar de la Propuesta	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		

Validación de la Propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

"Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022"

Estimado experto(a): Franz Jhonn Vargas Guzmán

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar de la propuesta	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

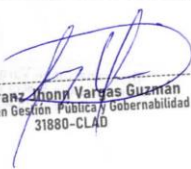
Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	Ninguna	
2	Ninguna	
3	Redacción	Mejorar redacción de fundamentación de componentes, Siendo esta más detallada y precisa.


Dr. Franz Jhonn Vargas Guzmán
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
31880-CLAD

4	Ninguna	
5	Ninguna	
6	Ninguna	
7	Ninguna	
8	Ninguna	

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar de la propuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica de la "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022" refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022"									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar la "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022", como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.									X
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
	Valorar la contribución que realiza la "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar									X


 Dr. Franz Jhonny Vargas Guzmán
 Doctor en Gestión Pública / Gobernabilidad
 31880-CLAD

Validación de la Propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

"Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022"

Estimado experto(a): **Dr. Henry Rivera Valles**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022".

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		

Validación de la Propuesta

CUESTIONARIO

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL:

“Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022”

Estimado experto(a): Pereyra Gonzales Tony Venancio
Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la “Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022”.

C1	C2	C3	C4	C5
Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Bastante Adecuado	Muy adecuado

N°	Aspectos a valorar de la propuesta	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico				X	
6	Coherencia entre los componentes				X	
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		
5		

Constancia de autorización

CARGO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

SOLICITA: Autorización para ejecución de la investigación, uso de nombre de la institución en el título y publicación de los resultados.

Señor:

GASTELO HUAMÁN CHINCHAY

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Moyobamba

Yo, Joanna Rodríguez García, identificada con DNI N° 45864831, con domicilio real en el jirón Bolívar N° 725-Rioja, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

La suscrita se encuentra cursando el V ciclo de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo-Tarapoto, y como propuesta de investigación a titulado "*Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2021*" y la futura tesis a fin de poder obtener el grado académico.


La Universidad César Vallejo, emitió la Resolución de vicerrectorado de investigación N° 021-2021-VI-UCV de fecha 18 de enero del 2021, donde establece como requisito esencial que, para realizar estudio de investigación, utilizar el nombre y publicar resultados utilizando la identidad de la institución donde se estuviere llevando a cabo la investigación y futura tesis, debe existir consentimiento previo del gerente o autoridad competente.

Por ello, SOLICITO a su persona, **me brinde las facilidades y autorización para poder realizar el estudio materia de investigación, asimismo colocar el nombre en el proyecto y futura tesis y publicar los resultados utilizando el nombre de la entidad que usted representa (Municipalidad Provincial de Moyobamba).**

Sin otro particular, quedo de usted, agradeciendo de antemano, me brinde las facilidades y autorización solicitada.

Rioja, 16 de setiembre del 2021.

Atentamente,


JOANNA RODRÍGUEZ GARCÍA
DNI N° 45864831

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA	
MESA DE PARTES	
Hora	10:43
Fecha	16/09/2021
N° Reg	460335-70369
FIRMA	



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MOYOBAMBA

Gerencia Municipal

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Moyobamba, 17 de setiembre del 2021.

CARTA N° ²⁵¹ -2021-MPM/GM

SEÑORA:

Abog. JOANNA RODRIGUEZ GARCIA

Ciudad. –

ASUNTO : REMITE AUTORIZACIÓN.

REF. : SOLICITUD REG. 460335.

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en atención al documento de la referencia, se remite constancia de autorización para la ejecución del estudio de investigación, asimismo colocar el nombre en el proyecto y futura tesis, y publicar los resultados utilizando el nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba.

Sin otro particular, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MOYOBAMBA
REGION DE SAN MARTIN
GERENCIA MUNICIPAL
CPC. Manuel Moises Silva Chavez
GERENTE MUNICIPAL

c.c
Archivo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE MOYOBAMBA

AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Datos Generales

Nombre de la Institución:	RUC: 20146806679
Municipalidad Provincial de Moyobamba	
Nombre del Titular o Representante legal:	
C.P.C. Manuel Moisés Silva Chávez	DNI:27077312

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, **autorizo la ejecución del estudio de investigación, asimismo colocar el nombre en el proyecto y futura tesis y publicar los resultados utilizando el nombre de la Municipalidad Provincial de Moyobamba**, en la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2021"	
Nombre del Programa Académico: Gestión Pública y Gobernabilidad	
Autor: Joanna Rodríguez García	DNI: 45864831

Soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Moyobamba, 20 de setiembre de 2021.



(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

Jr. Pedro Canga N° 262 - Plaza de Armas Moyobamba

Base de datos

Variable: Gestión de recursos humanos

N°	Preguntas																																				
	Direccionamiento							Planificación							Calidad							Participación						Trabajo en equipo									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	2	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	5	3	2	3	4	4	4	2	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	
2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	5	3	2	3	4	4	4	2	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4		2	2	2	2	
3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2
4	2	5	2	5	4	2	2	5	4	4	5	4	4	5	2	1	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	6	5	2
5	2	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	1	2	2	4	6	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	5	4	1	2	1		
6	3	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	5	2	5	4	2	2	2	2	4	1	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	1	3	
7	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
8	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2		
11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3		
12	5	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
14	4	5	5	4	5	5	4	2	4	3	3	5	5	5	5	3	2	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4		
16	3	3	4	5	5	3	4	3	4	4	2	2	3	5	3	3	1	2	4	2	3	5	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3		
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	
21	3	3	2	2	5	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	5	3	3	3	

49	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	1	1	1	1	2	4	4	4	4		
50	2	4	4	2	3	3	3	3	1	1	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1		
51	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	2	5	5	5	5			
52	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
53	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
54	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	1	2	3	4	3	4	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
59	2	2	2	2	3	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	
60	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	2	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
62	1	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	4	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	1	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
64	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
66	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	
68	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
69	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4		
70	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4
71	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4		
72	2	2	3	3	4	3	2	4	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	4	4	4	2	4	1	4	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
73	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
74	2	2	2	3	4	2	2	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
75	2	2	2	4	2	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	4		

76	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	4	
77	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	2		2	2	2		2		
78	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1		
79	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
80	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1		
81	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	3	
82	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	4	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	3
83	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	3	
84	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	5	3	2	1	2	
85	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	4	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	3	
86	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	
87	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	3	5	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	2	
88	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	5	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	5	2	
89	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	3	2	2
90	1	2	2	2	2	3	2	3	4	1	1	2	4	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
91	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1
92	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	5	1	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	2	3	2	4	3	3	1	2	
93	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
94	5	5	5	4	3	5	5	3	2	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	2	5	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5
95	1	1	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
96	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	5	4	5	2	4	4	4	
97	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3
98	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
99	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	1	5	4	5	2	4	4	
100	3	4	3	1	5	2	3	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	2	4	1	1	2	3	2	2	2	3	3	
101	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	1	2	1	1	2	2	
102	2	2	3	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	4	4	1	4	2	3	2	2	4	2	3	2	

130	3	3	2	3	4	2	2	2	2	5	3	3	2	4	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	2	5	5	2	2	2	1	3	3			
131	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
132	3	3	4	2	1	4	4	4	2	2	1	1	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	4			
133	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
134	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5		
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4		
136	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2			
137	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
138	2	2	3	2	3	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
139	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4			
140	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
141	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	1	3	5	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3		
142	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
143	4	4	3	2	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3			
144	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4			
145	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2		
146	2	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
147	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2			
148	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	2	3	2	2	3	1	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2			
149	2	4	2	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
150	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	3	4	2	4			
151	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
152	2	4	3	5	4	2	3	3	5	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4		
153	4	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4		
154	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
155	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	1	4	3	1	3	3	3	3	2	3	4	2	2			

50	2	5	4	2	3	3	3	2	1	1	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	
51	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3		
53	2	5	4	2	3	3	3	2	1	1	2	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1		
54	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	2	2	2	2	3	4	2	1	3	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	
60	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
62	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
63	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4		
64	1	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
65	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
66	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	2	4	2	2	2	4	3	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
68	2	1	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	4	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
69	4	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
73	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
74	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	5	4	3	2	2	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	
75	2	2	2	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	
76	1	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	1	4	2	3	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	3	

77	1	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3						
78	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2				
79	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1					
80	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1					
81	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	4	1					
82	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	2	2	1	2	2			
83	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	4	1			
84	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	4	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	4	3	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3			
85	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	4	1			
86	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
87	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3			
88	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
89	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2			
90	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	1	2	5	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	5			
91	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	
92	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	5	1	3	2	1	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4		
93	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
94	5	5	5	4	3	4	5	2	2	2	3	5	5	5	4	2	4	4	4	4	2	4	5	2	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		
95	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
96	2	3	4	4	2	3	4	2	4	3	2	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	1	5	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5
97	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
99	2	2	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
100	3	4	3	1	4	2	3	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	4	4	2	4	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	
101	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	4	4	4	4	
102	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	5	5	5	
103	1	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	5	3	4	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	

104	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	2	2	1	3
105	2	4	4	4	4	2	3	2	1	1	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	5	2	3	
106	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	4	1	4	2	3	2	4	3	2	2	2	1	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
107	3	2	3	3	4	2	3	2	1	1	4	2	3	5	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	1	2	3	4			
108	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3		
109	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	2	3	4	2	4	3	4	5	5	4	3	3	2	2	1	3	2	4	3		
110	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4		
111	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2		
112	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
113	2	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
114	2	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	4	2	2	2	1	1	2	1	1		
115	2	4	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
116	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	
117	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
118	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2		
119	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	4	2	3	2	2	3	1	1	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	4		
120	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4			
121	2	4	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
123	3	2	3	4	4	3	4	2	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	2	1	4	5	2	4	3		
124	4	4	4	2	3	2	3	2	2	4	5	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3	1	4	3	4	4	4	3	4	3	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	4		
125	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
126	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2		
127	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
128	4	3	2	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	1	4	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	4	5	3		
129	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	2	5	4	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de gestión de recursos humanos para mejorar éticamente la prestación de servicios, Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022", cuyo autor es RODRÍGUEZ GARCÍA JOANNA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID 0000-0001-6574-2759	Firmado digitalmente por: JMDELGADOB el 11-08- 2022 23:32:17

Código documento Trilce: TRI - 0346785