



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS**

DEFICIENCIA DE CONOCIMIENTOS ELEMENTALES DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO SELVA

ALEGRE

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional abogado

**AUTOR**

AGUILAR PARQUI, ROBERTO MARIO

009-0002-0216-5575X

**ASESOR**

DRA. ARENAS ACOSTA JUANA FLOR

009-0002-0216-5575X

AREQUIPA, NOVIEMBRE DEL 2023

# ENTREGA FINAL

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.osce.gob.pe">www.osce.gob.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	

## *DEDICATORIA*

*Dedico la presente a mis queridos hijos fernando y alexandra que son mi fortaleza, a mis amados padres por mostrarme el camino a la superacion, y a una persona que sabe quién es y que me ha dado mucha fuerza, y sobretodo a dios que siempre me acompaña en mi dia a dia.*



## AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a las personas que encaminaron mi vida laboral en gobiernos locales y que supieron tenerme paciencia en este largo recorrido de más de 25 años de vida laboral.

A las Instituciones en las cuales laboré de una u otra manera como son la Municipalidad Distrital Alto Selva Alegre ( lugar donde me inicié), Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Municipalidad Distrital de Tiabaya, Municipalidad Provincial de Camaná, Municipalidad Distrital de Cayma, Municipalidad Distrital de Cocachacra, Municipalidad Distrital de Uchumayo, Municipalidad Distrital de Mariano Melgar, Municipalidad Distrital de Miraflores, Municipalidad Provincial de Arequipa, Municipalidad Distrital de Cabanaconde, Municipalidad Distrital de Choco, Municipalidad Distrital de San Juan de Tarucani y Municipalidad Distrital de Yarabamba.

De todas y cada una de ellas siempre aprendí algo nuevo, cada Institución tiene su particularidad, cada Entidad me ha enseñado algo nuevo.

Se nombran personas o instituciones que contribuyeron a la realización de la investigación.

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El trabajo de investigación se denominada Deficiencia de conocimientos elementales del personal administrativo de la municipalidad distrital de alto selva alegre en relación al trabajo realizado por el personal administrativo. el que es evaluado constantemente por la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre a la fecha.

La evaluación de la deficiencia es reflejada en las rotaciones que se ha realizado lo cual a permitido conocer al personal administrativo, el cual labora en las instalaciones del Palacio Municipal.

Existe una problemática constante respecto al manejo de los documentos de la gestión municipal la cual radica no solo en la forma en que se manejan sino en el desconocimiento en la aplicación por parte del personal administrativo, ya que se intentan realizar funciones que no les competen, situación que contradice las ordenanzas y disposiciones municipales, perjudicando a la población del distrito, es por ello que el presente trabajo trata de dar información relevante acerca de los problemas suscitados y la solución a plantearse para mejorar en la gestión municipal actual.

Palabras claves: Municipalidad, alcalde, documentos, personal administrativo, gestión municipal.

## ABSTRACT AND KEYWORDS

The research work is called Deficiency of elementary knowledge of the administrative staff of the district municipality of Alto Selva Alegre in relation to the work carried out by the administrative staff. which is constantly evaluated by the Municipal Management of the District Municipality of Alto Selva Alegre to date.

The evaluation of the deficiency is reflected in the rotations that have been carried out, which has allowed us to meet the administrative staff, who work in the facilities of the Municipal Palace.

There is a continuous problem regarding the management of municipal management documents which lies not only in the way in which they are handled but also in the lack of knowledge in the pro parent application of the administrative staff, since they try to carry out functions that are not their responsibility, situation that contradicts municipal ordinances and regulations, harming the population of the district, which is why the present work aims to provide relevant information about the problems raised and the solution to be proposed to improve current municipal management.

Keywords: Municipaldiad, mayor, documents, administrative staff, municipal management.

## ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVES	iv
ABSTRACT AND KEYWORDS	v
INDICE GENERAL	vi
INTRODUCCION	viii

### **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES**

1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN	10
1.2.DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	10
1.3.UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO	11
1.4.ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO	12
1.5.MISIÓN Y VISIÓN	13

### **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA	15
2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS	16
2.3.APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	18

### **CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	20
3.2. TEOÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA	20
3.2. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA	25

### **CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**

4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	28
4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	30
4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS	31
4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN	33

4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	35
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	39
ANEXOS .....	42





## INTRODUCCIÓN

En los gobiernos locales existe una práctica muy común que es la rutina, estos actos rutinarios repetitivos, no idealizan la creatividad, no requieren de asesoramiento, no requieren de esfuerzo mental, ni de capacitación

Los servidores actúan de manera tradicional, de manera autoritaria, vertical, y, a partir de dichos roles esconden su incapacidad, en consecuencia, jamás desempeñan el rol de servidor público, ya que no materializan el esfuerzo humano para solucionar problemas, pero aún para trabajar con objetivos innovadores y prospectivos. Lo más grave es que mantienen el statu quo de la Municipalidad.

Es conocido que el principal objetivo que busca la creatividad es la búsqueda de nuevas ideas, estrategias y soluciones a determinados problemas que afectan a la entidad municipal, mediante la aplicación de técnicas que fomenten la aparición de estas sugerencias y soluciones.

La creatividad es un proceso intuitivo de descubrimiento que puede sistematizarse para impulsar el desarrollo de la población, mediante la eficiencia y eficacia, la modernización, los círculos virtuosos de trabajo y la competitividad de la Municipalidad.

Brinda una visión más amplia que el resumen, acerca de la problemática descrita.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES**



## 1.1 DESCRIPCION DE LA INSTITUCION

La Municipalidad Distrital de Alto Selva Alegre es aquella institución con autonomía y organización que forma parte del gobierno local, la autonomía que posee es de tipo política económica y administrativa, en las decisiones que tomen, según la competencia que posee.

La acción que el municipio realiza, se guía por los diferentes planes y programas que se acuerdan en consejo municipal, teniendo como roles los siguientes:

- La representación de los vecinos del distrito, así como la defensa en la participación ciudadana.
- Prestar servicios básicos y de mejoras al distrito.
- Realizar las gestiones en recaudación de tributos.
- Coordinar la seguridad y estabilidad social de los vecinos del distrito
- Impulsar el desarrollo urbano, garantizando una correcta calidad de vida de todos los vecinos.

## 1.2 DESCRIPCION DEL PRODUCTO O SERVICIO

- Fortalecimiento de la Gestión Municipal en las diferentes áreas o unidades orgánicas de la Municipalidad
- Emitir las Resoluciones, directivas, oficios, cartas, convenios, contratos entre otros documentos de trámite ordinario.

- Coordinar y llevar a cabo reuniones de trabajo programadas por la gestión municipal, así como población, organizaciones sociales de base, Instituciones Educativas, Clubes Deportivos, Culturales y demás organizaciones representativas del distrito.
- Supervisar trámites de las diferentes áreas, gerencias, subgerencias y oficinas de la Municipalidad.
- Implementación del Control Interno, auditorías y control simultáneo, en mérito a la normatividad emitida por la CGR

### 1.3 UBICACIÓN GEOGRAFICA Y CONTEXTO SOCIOECONOMICO

#### Ubicación geográfica

La municipalidad distrital de Alto selva alegre, se encuentra ubicada exactamente en la provincia de Arequipa, del departamento de Arequipa y región de Arequipa.

La extensión que posee este distrito alcanza los 6978 km<sup>2</sup>, teniendo en su haber más de 70 asentamiento humanos, así como urbanizaciones cooperativas, pueblos jóvenes y demás.

Ahora bien, el distrito en mención delimita por el norte con el distrito de Cayma, por el suroeste con el distrito de Miraflores y Arequipa, y por el oeste y noroeste, limitaría con los distritos de Arequipa y Cayma.

La altitud que posee este distrito es de 2520 metro sobre el nivel del mar.

El clima del distrito es templado con temperaturas que se encuentran desde los 10° C y 25° C como máximo.

## Contexto socioeconómico

El distrito posee las comodidades que se requiere para vivir, ya que cuenta con servicios básicos de agua luz, alcantarillado, así mismo posee dependencia policial, centros de salud y entidades financieras, que permiten una estadía adecuada para los pobladores, que se auto abastecen del trabajo en el distrito o de los sembríos, así como de los turistas o ciudadanos que llegan a la ciudad para hacer turismo.

Los pobladores, así como en cualquier sitio, viven del trabajo que realizan, y requieren muchas veces de tramites en su municipalidad, es por ello que la gestión que se encuentra en ella debe trabajar con rapidez y voluntad de servicio.

### 1.4 ACTIVIDAD GENERAL O AREA DE DESEMPEÑO

La municipalidad de Alto Selva Alegre, realiza las actividades necesarias para que la población del distrito pueda gozar de una atención adecuada en sus trámites administrativo a realizar, así mismo de gestionar y realizar las acciones para que la población cuente con los servicios básicos para poder subsistir de forma correcta, ya que estas gestiones son necesarias para poder lograr un grado de satisfacción en la población, pues la seguridad interna y los centros médicos también están siendo constantemente supervisada por la municipalidad.

El área donde desempeño mis actividades en la actualidad es en el área de gerencia municipal, en donde se realizan las diferentes acciones de control y dirección para que la municipalidad pueda funcionar de forma adecuada y sin problema alguno, así mismo se coordina con las demás áreas gerencias y sub gerencias para que realicen sus actividades sin

problemas, emitiéndose las ordenanzas y disposiciones que sean necesarias para garantizar nuestras metas mensuales.

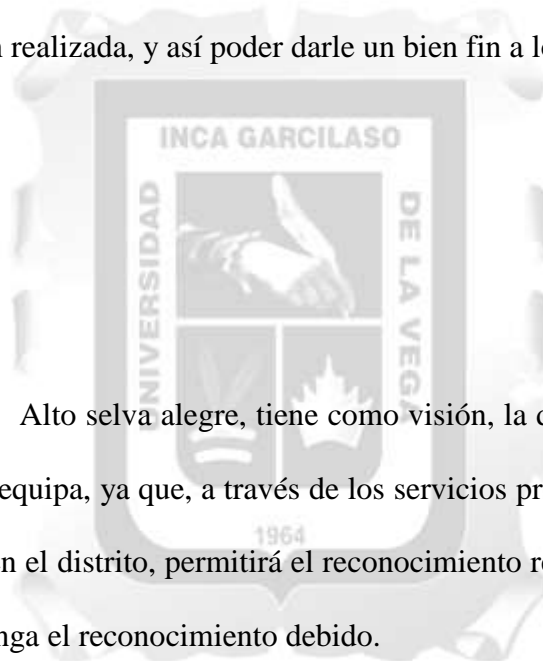
## **1.5 MISION Y VISION**

### **MISION**

La misión que posee la municipalidad de Alto selva alegre, es la de gestionar los servicios públicos locales, así como el desarrollo social del distrito ara que los pobladores se sientan a gusto con la gestión realizada, y así poder darle un bien fin a los recursos del Estado.

### **VISION**

La municipalidad de Alto selva alegre, tiene como visión, la de ser una institución líder en la provincia de Arequipa, ya que, a través de los servicios prestados a la población y la garantía de mejoras en el distrito, permitirá el reconocimiento respectivo, haciendo que la gestión municipal, tenga el reconocimiento debido.



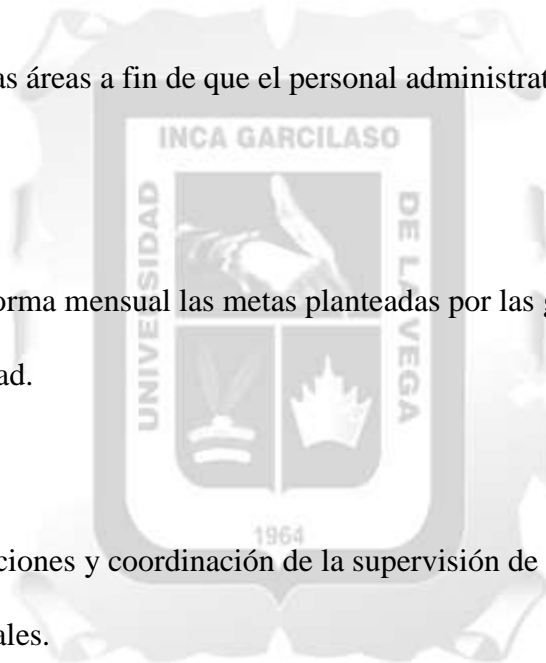
## **CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA**



## 2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

La actividad profesional desarrollada se encuentra situada en la gerencia municipal, allí realizo las siguientes acciones que permiten un apoyo al municipio Alto selva alegre:

- Planifico, organizó y dirige los procesos de comunicación de los funcionarios
- Planifico, y dirijo la toma de decisiones de los funcionarios
- Coordino con otras áreas a fin de que el personal administrativo cumpla con sus funciones.
- Se supervisa de forma mensual las metas planteadas por las gerencias y sub gerencias de la municipalidad.
- Se realizan las acciones y coordinación de la supervisión de la recaudación de ingresos municipales.
- Se realiza la evaluación de los planes municipales respecto a los recursos disponibles o a invertir.
- Se realiza las acciones pertinentes para que las decisiones tomadas se encuentren supeditadas a las normas.

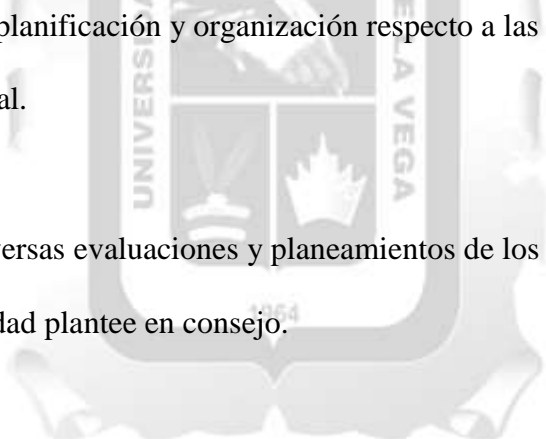




## 2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

El propósito del puesto que la gerencia municipal, posee, es tan importante como crucial, ya que la labor en la gestión del municipio, debe ser controlada y estar atentos a las actividades realizadas pro todas las gerencias y subgerencias y el personal administrativo a fin que se respete las normas y las decisiones asignadas por el alcalde y regidores.

En nuestra normativa vigente, que regula las actividades de cada servidor, o funcionario de las instituciones públicas, se señala las funciones asignadas las cuales son:

- 
- Realizar actos de planificación y organización respecto a las acciones propias de la Gerencia municipal.
  - Se realizan las diversas evaluaciones y planeamientos de los programas y proyectos que la municipalidad plantee en consejo.
  - Se debe realizar la propuesta y sustento de los planes operativos y presupuesto público al alcalde.
  - Se realiza los balances generales, las memorias anuales y demás documentos de gestión que informen al alcalde de su situación actual.

- Hacer cumplir a las áreas o gerencias del municipio, respecto al presupuesto anual institucional.
- Cumplir a cabalidad y también hacer que las demás gerencias y subgerencias, cumplan con los señalado por el consejo municipal.
- Todas las acciones realizadas por la gestión municipal deben ser informada por escrito al alcalde, así también a los regidores, cuando estos lo requieran.
- Facilitar la documentación pertinente respecto a los instrumentos de gestión que se requieran para que los funcionarios ejerzan correctamente sus funciones.
- Plantear y proponer, las normas, directivas o lineamientos que permitan realizar una adecuada gestión municipal.
- Asesorar de forma constante al alcalde, respecto a las gestiones municipales que se susciten.
- Realizar la formulación del plan operativo institucional, así mismo asegurar su ejecución.
- Realizar acciones de liderazgo ante las demás áreas de gestión, a fin de cumplir con las metas planteadas por la municipalidad.

## 2.4.APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Los conocimientos adquiridos durante años en la universidad han servido como base para poder desempeñarme en diferentes áreas de las instituciones públicas, teniendo en la actualidad el honor de trabajar en la gerencia municipal de la municipalidad de Alto selva alegre,, es por ello que los conocimientos adquiridos han servido en demasía ya que un abogado, siempre debe ser constante, pensante y tener la voluntad de solucionar los problemas, no dejándose mitigar por ellos, es así que esta o profesión permite ayudar y servir a la población, y hacerlo desde una gerencia municipal, mayor aun permite el desarrollo profesional de uno mismo.

No cabe duda que las acciones que se realizan en aras de nuestra profesión y las labores que realizamos, nos encaminan a cumplir las normas, ha lograr objetivos pequeños que se van acumulando hasta lograr objetivos que ayudan a los demás, es por ello que en la gerencia municipal se introducen esos conocimientos y voluntad de progreso para mejorar al distrito y lograr cambios que se evidencien

No debe dejarse de señalar y precisar que los gobiernos locales regulan todas y cada una de sus actuaciones en base a Leyes, Decretos, Resoluciones, Directivas, Lineamiento y demás normatividad aplicable al caso, y que es emitida por los diferentes entes gubernamentales como podrían ser Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Trabajo por citar algunos ejemplos, es por ello que nosotros como profesionales debemos ceñirnos a las normas y hacerlas respetar a toda costa.

### **CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO**



### 3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Existe una problemática constante que se suscita en la municipalidad de municipalidad de Alto selva alegre, y es la falta de conocimiento de las normas internas y de las acciones que los servidores o funcionarios pueden realizar, siendo esta situación muy penosa, pues perjudica a la población ya que se intentan hacer actos que no poseen respaldo legal y atrasan el progreso que tanto se necesita, y hasta que estos sean subsanados tarda semanas o hasta meses para darle solución, es por ello que La normatividad que dirige a los gobiernos locales está en constantes cambios, por lo que los servidores deben estar en constante cambio, para tener un buen rendimiento, para contribuir al logro de objetivos y metas de las entidades públicas.

Por tal motivo la problemática de mi centro laboral se encuentra definida así:  
**DEFICIENCIA DE CONOCIMIENTOS ELEMENTALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO SELVA ALEGRE.**

### 3.2. TEOÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA

Para Lora (2019), señala que la municipalidad es una institución orgánica con autonomía política, económica y administrativa, que busca darle un servicio de calidad a la población que conforma su distrito, esta trata de asegurar que los pobladores tengan un respecto a sus derechos e intereses así mismo garantiza una vivencia adecuada, ya sea desde un punto de vista de infraestructura seguridad y demás pertinentes, es por ello que la importancia de las municipalidades es el poder representativo del estado de forma descentralizada que se encuentra activa y contante en un espacio y tiempo determinado.

Según Abanto (2022), los cargos de confianza que se encuentran plasmados en los puestos de las diversas instituciones públicas, muchas veces poseen consecuencias funestas para la propia institución, ya que se pierde la calidad de servicio, en el sentido que no se contrata o se requiere a un personal idóneo, sino a un personal que solo cumpla con los requisitos y sea un referente de amistad de la máxima autoridad, y es así que en las municipalidades pasa lo mismo, al punto de perjudicar el avance de tales instituciones públicas.

Para Bardalez (2020), un puesto de cargo de confianza, muchas veces es muy bien remunerado y no es exigente con las funciones que este realiza, ya que a pesar que su sueldo sale de las arcas del estado, aparentemente cumple con los requisitos establecidos por el puesto y que tiene como característica importante que es un personal de confianza de quien lo contrata o requiere, siendo esto un arma de doble filo ya que podría perjudicar a los administrados o beneficiarlos, ya que solo depende de las acciones del personal de confianza para poder respaldar la contratación.

Según Vicencio (2018), los alcaldes en las municipalidades, muchas veces pueden disponer de los cargos de confianza a profesionales o técnicas que estos creen capaz para el puesto, sin embargo al ser nuevos en la materia o en las actividades encomendadas, tardan en poder desarrollarse a plenitud habiendo perdido tiempo a la gestión municipal para poder lograr los objetivos trazados, ya que se debe tener en cuenta que la gestión siempre posee tiempos limitados, es decir las acciones que se realizan en cada mandato o los proyectos planteados al ser de tiempo limitado se está corriendo contra el tiempo, e por ello se requiere rapidez y eficacia en las funciones encomendadas.

Las gestiones que se realizan en la municipalidad, desde el área de mesa de partes hasta el área de procuraduría, cumplen funciones específicas que el personal administrativo debe cumplir, a fin que todo fluya con rapidez, la problemática nace cuando los servidores o funcionarios que prestan sus servicio para la institución pública, no cumple de forma correcta con su función, afectando a la gestión municipal y por ende a la población, situación que debe ser corregida a la brevedad posible para no tener más perjuicios.

Según Quiñones y Uribe (2013), el personal administrativo de las municipalidades cumplen un rol muy importante, pues se desenvuelven en su funciones a cabalidad, sin embargo cuando estos son reducidos o se cambian de puestos, siempre existe un tiempo de demora en la adaptación de nuestros integrantes o personal administrativo, ocasionando demoran, en los tramites internos, y por ende demoras en el servicio de la administración publica, ya que los administrados no conocen lo que pasa en cada gestión, y simplemente requieren de una solución rápida a sus pedidos, es por ello que la gerencia menciona, debe velar porque todo se encamine de acuerdo al plan.

Para Castro y Sanchez (2021), señala que la ausencia de personal especializado en las municipalidades trae consigo perjuicio a la misma institución, ya que la falta de conocimiento, o desinformación permite que los tramites se ataren, y que los plazos otorgados por otras autoridades no se respeten, siendo esto perjudicial para la municipalidad ya que se podría ser pasible de multas, o sanciones no solo a la institución como tal sino, hasta el mismo alcalde o sus funcionarios, ya que no está cumpliendo con lo solicitud.

Para Vilca y Tinoco (2017), las municipalidades, cualquiera que sea tiene en su haber cargas diarias de tramites, solicitudes, quejas y reclamos que ingresan a diario, y que deben ser resuelto por el personal administrativo, es por ello que no se puede dejar de lado la intención de mejorar, y limitarse a tener un personal reducido o personal de confianza que no conoce los actos a realizar, pues perjudica en gran medida a la misma municipalidad, y a la población.

Según Martinez (2021) en los últimos tiempos, la política de una nueva gestión municipal ha traído consigo la contratación de profesionales que permitan un mejor y mayor desenvolvimiento en ciertas áreas y oficinas de las municipalidades, a comparación con los años anteriores en donde se prefería una persona con experiencia en el puesto no importante la edad, en la actualidad se pide profesionales jóvenes para que trabajen a un ritmo más rápido y eficiente, ya que no se puede comparar la velocidad de un personal de 50 años de edad con uno de 28 años, ya que no solo vasta el conocimiento sino la rapidez y eficiencia con las que se hacen las cosas, en una institución pública.

Para Chumpitaz, Guillen y Vivas (2022), cada gerente y sub gerente de los municipios, deben ser personal idóneo para el puesto es decir conocer las acciones que el menor tiempo posible una vez tomado el puesto, y hacerse valer de su personal para que se cumplan con las directrices de la gestión municipal, ya que los gobiernos locales deben cumplir con parámetros necesarios para poder traer a la población contenta y lograr metas planteadas, pues se encuentran supeditados a un presupuesto público que es exclusivamente para la población y la satisfacción de esta.



Según Cordova (2019), cada municipalidad se basa en un presupuesto publico anual, y las acciones que se realicen se encuentran supeditadas a ellas, es por esa razón que muchas veces al contratar a personal innecesario o hacer obras que no taren beneficios a la población, el presupuesto público se ve menguado y así no se satisface de forma total los intereses de los pobladores o vecino del sector.

Para Ventura (2022), cada gestión municipal que ingresa a un mandato o nuevo seguido, se enfrenta con situaciones muy diversas en el municipio, ya sea en el aspecto laboral, económico, de seguridad o aspectos sociales, los cuales la nueva gestión debe afrontarlo, requiriendo para ellos los balances y entregas de cargos pertinentes, para los nuevos servidores se encuentren prestos a trabajar, sin embargo esto muchas veces hace demorara a la nueva gestión en sus laborales, hasta por más de 02 meses los cuales son cruciales para no asumir responsabilidades de la gestión pasada, ni mucho menos consecuencias negativas de la misma.

Según Luyo y Lope (2006), existe un problema latente en las municipalidades de cada sector en nuestro país, y son los despidos masivos que se realiza con cada gestión, pues se contradice con las contrataciones de personal que se encontraban realizando sus actividades sin inconvenientes, pero como cada alcalde ingresa con su gente, entonces no se puede evitar esta situación porque la estabilidad laboral que posee no es la más idónea ya que son terceros, quienes se encuentren prestando sus servicios.

Para Ramirez (2022), el aspecto laboral en una municipalidad es muy importante, ya que, sin trabajadores, estas institucionen simplemente se quedarían indefensos y sin avance constante, es proe lo que esta institución debe garantizar a todos sus trabajadores estabilidad

laboral por lo menos durante su mandato a fin de poder garantizar su funcionamiento y desempeño óptimo, pues los trámites y actos a realizarse no deben detenerse ni mucho menos las gestiones en beneficio de la municipalidad.

Según Taype (2019), la gerencia municipal, dirige y supervisa el adecuado camino y gestión que la municipalidad se encuentra enfrascado, planteándose para ello objetivos claros, y metas a futuro, para seguir mejorando.

### 3.2. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

Desde un punto de vista analítico, se puede evidenciar que la problemática está centrada en un control y manejo de personal, la cual se encuentra regulado directamente por el área de recursos humanos, esta gerencia es la encargada de capacitar y dotar de todo lo necesario al nuevo personal, es decir, brindarles los conocimientos, accesos y demás puntos a fin que el personal conozca que hacer y se desenvuelvan sin problemas.

El tema de la contratación del nuevo personal debe ir más allá de si es profesional o no, sino también de las habilidades blandas que posee, si es que sabe trabajar en equipo, posee valores, o quizás intereses escondidos que perjudiquen a la gestión, es por ello la importancia de la gerencia de recursos humanos, en escoger de forma correcta a los trabajadores, servidores o terceros que deseen un puesto laboral en la municipalidad.

Ahora bien, el diagnóstico de necesidad de capacitación permite a los gerentes y el personal de los recursos humanos saber cómo utilizar los filtros para la selección de un nuevo personal y así lograr que las contrataciones sean las más eficientes posibles para la municipalidad.

Es así que se parte de la necesidad del puesto y escoger un personal adecuado para ello, sin embargo, esto es un problema cuando ya existe un personal de confianza que se encuentra por ingresar o está predestinado para un puesto en específico, situación que deja al descubierto los vacíos de la norma, y perjudica a las municipalidades.

Ahora bien, cada área en específica realiza funciones distintas, siendo estas autónomas de las actividades que realiza, no debiendo otras áreas intervenir o interferir, ya que cada personal responde de forma individual, sin embargo a pesar que poseen funciones diferentes, estas son un equipo en común que rinden cuentas de sus acciones a la gerencia municipal y por ende al alcalde, no pudiendo hacer lo que mejor les plazca, ni mucho menos realizaría acciones que crean convenientes para alguno y perjudicial para otros.

Es así que a pesar que a pesar que existe el diagnóstico de necesidad de capacitación, esta no podría alcanzar su máxima aplicación si es que se sigue realizando contrataciones de personal de confianza o personal que no cuenta con el conocimiento o aptitudes para el puesto, pues el desconocimiento y la falta de buena acción perjudicaría a la municipalidad.

## **CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES**



#### 4.1. DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Para poder lograr cambios considerables en la municipalidad, se deben realizar actos de capacitación, que permitirían conocer más las funciones del puesto que los trabajadores o funcionarios ostentan, y con una calificación constante se podría medir su desarrollo y desempeño en los servicios prestados, es por ello que se podría tener como alternativas de solución las siguientes:

Entrevistas personales diaria de los postulantes o trabajadores que intentan ingresar a trabajar en la municipalidad.

En caso sea un personal que tenga cargo de confianza, tratar de brindarle las capacitaciones y asesoramiento decaído para que cumpla con su función

- Se deberán realizar capacitaciones semestrales, para que los trabajadores que se encuentren en las diferentes áreas, están actualizados y recuerden sus funciones.
- Se realizarán conferencias o seminarios, ya sean presenciales o virtuales, para que el personal administrativo este debidamente informado de sus funciones.
- Se les repartirá el ROF de la municipalidad y los reglamentos de interés par que sepan sus funciones.
- Se realizará una evaluación semestral al personal administrativo, funcionarios y servidores, para conocer las capacidades y falencias que poseen y puedan ser ayudados en ellos.

- Se designará un personal que supervise de forma discreta en cada área a fin de verificar los errores más comunes que se tiene y trabajar las posibles soluciones.
- Se contratará y se capacitará de forma adecuada a nuevos personales para que sirvan de apoyo a la municipalidad.
- Se reconocerán los logros alcanzados de los diversos personales de las áreas administrativas.
- Se permitirán sugerencias y reclamos de los trabajadores administrativos, a fin de poder mejorar la calidad de servicio.
- Se implementará mejores y más modernas máquinas para que puedan realizar sus funciones con rapidez.

Todas estas acciones buscaran una mejora en el desempeño y funciones de los trabajadores, servidores y funcionarios de la municipalidad, ya que si mejoramos desde el personal la municipalidad serpa una de las mejores del departamento.

## 4.2. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Las ejecuciones de las alternativas de solución deberán ser realizadas de forma paulatina y en el menor tiempo posible, para que en el periodo de un año poder tener resultados, todas las acciones deberán ser medidas y cuantificables, ya que es la forma más adecuada en medir el progreso.

Es así que, si en un mes se atendían 1000 expedientes administrativos, en los meses subsiguientes estas cifras deberían aumentar, y así la mejora debería ser constante, ya que las metas se seguirán superando solas.

Ahora bien un favor importan tenate es el presupuesto público ya que la municipalidad necesitara los fondos necesarios para logara estas implementaciones que servirán para mejorar el servicio que brinda la municipalidad y el desempeño en la misma.

Así que los programas, capacitaciones y demás, serán realizados de forma paulatina y determinando el avance de los trabajadores disponiendo horarios flexibles para que no perjudique en su desarrollo de actividades, así mismo se repartirá los materiales pertinentes ya sean por separatas o en audio y video para que puedan estudiar.

La información que se brinden a los trabajadores será crucial para que estos estén debidamente actualizados e informados, y así desempeñen las actividades que se les han encomendado.

Si en caso las capacitaciones fueran realizadas en horario de trabajo entonces se haría por grupos a fin de no perjudicar la atención de los administrados ni perjudicar el avance de sus funciones, siendo esto comunicado con tiempo para las precauciones del caso.

#### 4.3. IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVAS SELECCIONADAS

La gerencia de recursos humanos, deberá plantear un plan directo con plazos establecidos, enfocándonos en los flujos de los tramites o del servicio que brindamos desde el inicio hasta el final, ya que cada arena posee funciones distintas, pero todo en la administración posee un punto de partida y un punto final es por ello que las coordinaciones o capacitaciones se realizaran por áreas, analizando el flujograma ya establecido y habiendo que se cumpla.

En el área de tramite documentario, se analiza desde el momento en que le ciudadano ingresa a la municipalidad, top a asiento y espera su turno, y la demora en que es atendido, se debe analizar y estar sujetos a tiempos, en los cuales permitan atender de forma rápida al administrado, es por ello que la atención debe ser la más rápida posible, y que es el documento el cual inicia el trámite, así mismo cada documento ingresado debe ser subido al sistema, para luego de terminar el día ser llevado a las áreas respectivas de la municipalidad, ya sea el área de impugnaciones hasta el área de catastro y demás.



Ahora bien, una vez terminado con la etapa de la recepción las áreas que reciben los tramites poseen plazos que deben cumplir para dar respuesta al trámite, no debiendo dejar los documentos a última hora ni perder el tiempo en trivialidades, sino enfocándose en la producción de su trabajo es decir, atender la mayor cantidad de expedientes administrativos, sin demora ni dilación, siendo esto supervisado por personal de recursos humanos, y determinado el personal deficiente que existe en cada área, ya que no todos los trabajadores viene a trabajar, algunos piensan que el trabajo es un lugar para hacer vida social, lo cual están totalmente errados.

Una vez plasmados los tiempos en que se demoran en resolver los tramites y las cantidades al día, así como el personal deficiente, se analizara las acciones y tiempos de notificación para cada respuesta, ya que de nada serviría que los funcionarios o trabajadores realicen sus labores, si es que los actos administrativos no son debidamente notificados, es por ello que la labor de notificación también será analizada, desde el momento que son recepcionados y el tiempo de demora hasta llegar a las manos del administrado, también apuntando al personal deficiente a fin retomar una decisión contra ellos.

Una vez acabada con las áreas administrativas, nos enfocaremos en las gerencias, y otras en las cuales intervienen el aspecto interno de la municipalidad, es aquí en donde se analizará los tiempos en que se demoran para realizar memos, informes solicitudes información a otras instituciones y demás, calificando y apuntando al personal que no cumple con las expectativas a fin de poder saber que actos realizar.

Estas acciones en conjunto permitirían mejorar el servicio y la forma en que la municipalidad avanzaría en beneficio de la población

#### 4.4. COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

Al ser una municipalidad, la cual posee ingresos por la misma población a través de sus tributos y el pago de árbitros, así como el cobro de multas y demás ingresos pertinentes, estos no son un ingreso suficiente para poder solventar los servicios en favor de la población, es por ello que anualmente recibimos un presupuesto público, en el cual se contienen los gastos de los proyectos a realizarse, de los pagos de las planillas, el pago de los procesos judiciales, el pago de los servicios contratados y demás, es por ello que el sobrante que existiese, se utilizaría en beneficio de las acciones planteadas para que puedan hacerse realidad.

Ahora bien, la contratación de nuevos personales, así como de la tecnología y materiales suficientes son gastos que estarán inmersos en el gasto público, debiendo tener en cuenta que cada gobierno está presupuestando siempre las acciones o actividades a realizar siempre en beneficio de la población, es por ello que no se limitaría en lo absoluto.

Es por ello que se plantearon los siguientes costos respecto a las capacitaciones y seminarios:

#### **CAPACITACIONES**

##### **Si el medio de transporte es Aéreo**

Precio : **5,000** nuevos soles por evento

( Para 20 – 30 personas )

**6,000** nuevos soles por evento

( Para 31 – 40 personas )

##### **Si el medio de transporte es Terrestre**

Precio : **4,000** nuevos soles por evento

( Para 20 – 30 personas )

**5,000** nuevos soles por evento

( Para 31 – 40 personas )

## **TALLERES PROGRAMADOS**

Para las entidades públicas y privadas

Precio : **100** nuevos soles por participante

Becas : Previa autorización

## **TALLERES A SOLICITUD PARA ENTIDADES Y EMPRESAS PRIVADAS**

**Si el medio de transporte es Aéreo**

Precio : **6,000** nuevos soles por evento

( Para 20 – 30 personas )

**7,000** nuevos soles por evento

( Para 31 – 40 personas )

**Si el medio de transporte es Terrestre**

Precio : **5,000** nuevos soles por evento

( Para 20 – 30 personas )

**6,000** nuevos soles por evento

( Para 31 – 40 personas )

## **CURSOS DE PERFECCIONAMIENTO A SOLICITUD PARA ENTIDADES PÚBLICAS Y EMPRESAS PRIVADAS**

### **Si el medio de transporte es Aéreo**

Precio : **17,000** nuevos soles por evento

( Para 20 – 30 personas )

**18,000** nuevos soles por evento

( Para 31 – 40 personas )

### **Si el medio de transporte es Terrestre**

Precio : **16,000** nuevos soles por evento

( Para 20 – 30 personas )

**17,000** nuevos soles por evento

( Para 31 – 40 personas )

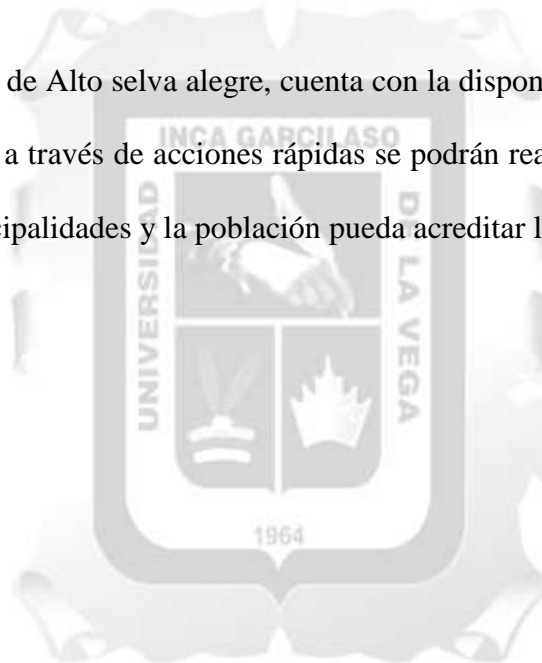
## **4.5. EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN**

Las acciones planteadas, pueden ser fácilmente realizadas por la gerencia de gestión de recursos humanos, ya que cuentan con el personal necesario para poder cumplir con lo requerido en aras de mejorar el servicio de la municipalidad, estableciendo las contrataciones con los grupos de capacitación o con el mismo personal de cada área que posee la experiencia necesaria para poder realizarlos.

Las acciones que se realizarán en aras de mejorar el servicio se harán con el propio personal disponible y en caso se pueda utilizar personal externo se contratará los servicios para tareas a través de recibos por honorarios.

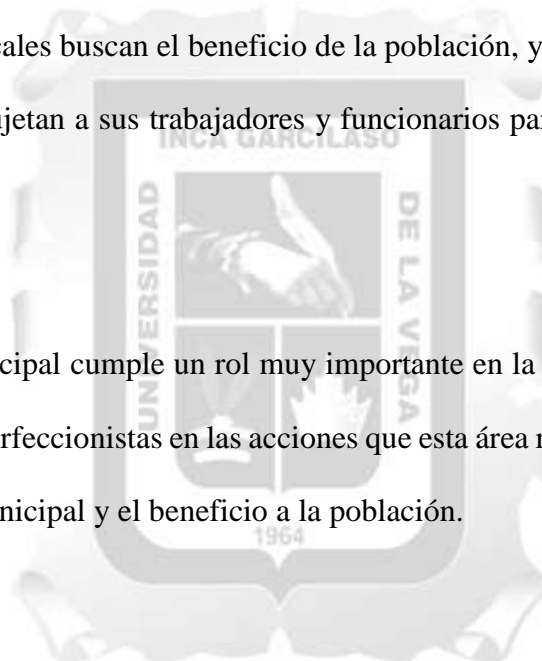
Es evidente que existe más opciones de una mejora, en la realización de las acciones planteadas que el no hacer nada al respecto ya que el progreso o el éxito, está en la constancia y el esfuerzo que se aplica, es por ello que en las gestiones públicas se debe ser proactivo y siempre mirara hacia nuevas mejoras.

La municipalidad de Alto selva alegre, cuenta con la disponibilidad y con la intención de lograr sus objetivos y a través de acciones rápidas se podrán realizar para se consideradas una de las mejores municipalidades y la población pueda acreditar lo expresado.



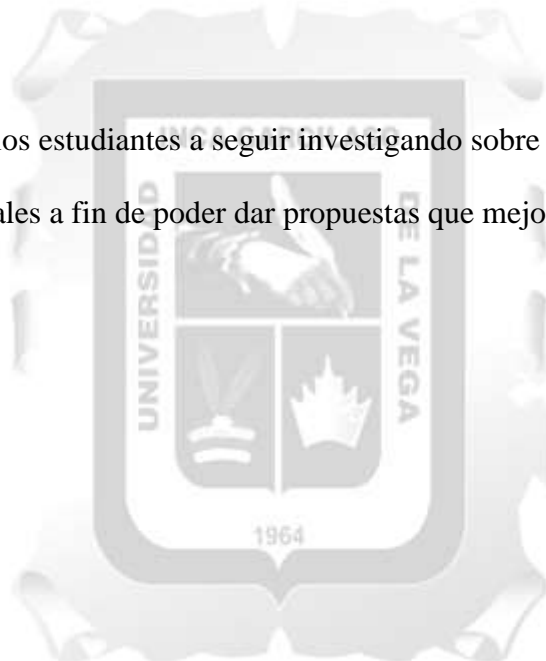
## CONCLUSIONES

- La municipalidad Alto selva alegre, posee una falencia en la contratación y desenvolvimiento del personal administrativo que labora, ya que desconocen las normas, y las acciones o funciones a realizar, usurpando muchas veces funciones que nos les competen.
- Los gobiernos locales buscan el beneficio de la población, y la rapidez en la gestión es por ello que se sujetan a sus trabajadores y funcionarios para lograr con los objetivos trazados.
- La gerencia municipal cumple un rol muy importante en la municipalidad, es por ello que se debe ser perfeccionistas en las acciones que esta área realizar para garantizar una buena gestión municipal y el beneficio a la población.



## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las diversas áreas de la municipalidad de Alto selva alegre, a realizar requerimientos de profesionales con cierto grado de experiencia y aptitudes para un puesto de trabajo, que permita mejorar la calidad de servicio y no limitarla.
- se recomienda a los legisladores a crear normas que beneficien a los gobiernos locales en el desempeño de sus actividades y no limitarlas.
- Se recomienda a los estudiantes a seguir investigando sobre las funciones y labores de los gobiernos locales a fin de poder dar propuestas que mejoren la calidad de servicio



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abanto Rojas, E. M. (2022). La designación de funcionarios en cargos de confianza y su influencia en la gestión municipal. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/20687>

Bardalez Ruiz, R. (2020). La designación de funcionarios en cargos de confianza y la gestión municipal de Moyobamba, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40624>

Castro Ocaña, S. M., & Sanchez Avalos, V. G. (2021). Rotación de personal y estrés laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Casma, 2021. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91274>

Córdova Saavedra, J. d. J. (2019). Participación ciudadana y presupuesto participativo en la municipalidad provincial de Zarumilla - 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39196>

Chumpitaz Villarrubia, J. E., Guillén Achulla, V. L., & Vivas Sierra, E. R. (2022). Presupuesto institucional de apertura y ejecución del gasto público en las municipalidades distritales. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7127>



Lora Sovero, C. A. (2019). Los mecanismos para la institucionalidad y su relación con la corrupción en la Municipalidad de San Miguel, 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3077>

Luyo Pérez, M. R., & Lope Romaní, B. (2006). "Impacto de la corrupción sobre los gobiernos municipales que no cuentan con un sistema de control interno satisfactorio". Recuperado de: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1905>

Martinez Cuba, J. G. (2021). Integridad pública y E-Government en la gerencia de servicios municipales de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54004>

Quiñones Guio, A. R., & Uribe Cornelio, G. E. (2013). Factores de selección de personal y desempeño humano del personal administrativo de la municipalidad distrital de San Marcos, Ancash. 2013. Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2077>

Ramírez Advíncula, E. A. (2022). Clima organizacional y habilidades sociales en los trabajadores municipales. Ancash, 2022. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/115632>

Taype Oblitas, R. F. (2019). Gestión municipal y procesos administrativos de la Sub Gerencia de operaciones y control de sanciones, municipal de Jesús María, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70454>

Ventura Carrillo, P. G. (2022). Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93322>

Vicencio Checco, E. A. (2018). Liderazgo Político Del Alcalde Y Gestión Municipal En La Municipalidad Provincial Canchis - Cusco 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33836>

Vilca Yucra, Y. A., & Tinoco Rosa, J. J. (2017). La mejora continua en el proceso del tramifácil en la gerencia de desarrollo económico y servicios municipales de la Municipalidad Provincial del Cusco-2015. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/1089>

## ANEXOS



