



Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales

Mg. Joanna Rodríguez García

jrg_015@hotmail.com

Escuela de posgrado

Universidad César Vallejo

ORCID: 0000-0003-2178-3326

Dr. José Manuel Delgado Bardales

jmdelgadob@ucvvirtual.edu.pe

Escuela de posgrado

Universidad César Vallejo

ORCID: 0000-0001-6574-2759

Scopus autor ID: 24070333700

Código Renacyt: P0050554

RESUMEN

El estudio planteó diseñar una propuesta de gestión de recursos humanos que contribuya éticamente a la prestación de servicios en la Municipalidad Provincial de Rioja. Investigación básica, de diseño descriptivo propositivo. Cabe precisar que el estudio tiene como finalidad generar una propuesta, iniciando coordinaciones con la municipalidad, adicionando un vínculo con los ciudadanos. Posterior a ello, aplicación de instrumentos de recojo de datos. Asimismo, se podrá interactuar con el entrevistado por medio telefónico y recabar los elementos necesarios para el estudio. Se revisaron (20) artículos relevantes y de gran impacto. Concluyendo que la prestación de servicios debe tener características fiables para los ciudadanos, donde primero debe cerrar brechas, ampliando la cobertura de servicios, agregando calidad y cantidad de servicio; en busca de generar valor público que sea capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

De la misma manera, los investigadores precisan que es pertinente mejorar las condiciones institucionales, principalmente la estructura y funcionalidad, que son elementos fundamentales para la reestructuración organizacional, donde facilitara el acercamiento a la ciudadanía.

Palabras clave: Gestión de recursos, recursos humanos, gobierno municipal, ética profesional.

Management of human resources and ethics in municipal servers

ABSTRACT

The study proposed designing a human resource management proposal that ethically contributes to the provision of services in the Provincial Municipality of Rioja. Basic research with a descriptive purposeful design. It should be noted that the purpose of the study is to generate a proposal, initiating coordination with the municipality, adding a link with citizens. After that, application of data collection instruments. Likewise, it is possible to interact with the interviewee by telephone and collect the necessary elements for the study. (20) relevant and high-impact articles were reviewed. Concluding that the provision of services must have reliable characteristics for citizens, where it must first close gaps, expanding the coverage of services, adding quality and quantity of service; in search of generating public value that is capable of satisfying the needs and expectations of citizens. In the same way, the researchers specify that it is pertinent to improve institutional conditions, mainly the structure and functionality, which are fundamental elements for organizational restructuring, where it will facilitate the approach to citizenship.

Keywords: Resource management, human resources, municipal government, professional ethics.

Artículo recibido: 03 nov. 2020

Aceptado para publicación: 07 dic. 2020

Correspondencia: jrg_015@hotmail.com,

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

1. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos municipales confieren diversas atribuciones sustentadas en la parte normativa para gobernar democráticamente y con las cuales se estimó que se identificaban los componentes fundamentales para superar las condiciones de los rezagos estructurales de los municipios, en los albores del siglo XXI resultan insuficientes para conseguir los cambios en curso que culminen en mejores niveles de bienestar, desarrollo y progreso en el ámbito territorial de los municipios. La magnitud de los problemas políticos, jurídicos, administrativos, económicos y sociales municipales se ha intensificado en los últimos tiempos, y lejos de que los gobiernos municipales, al gobernar, disminuyan la brecha entre los contrastes sociales, tales como desigualdad, pobreza, marginación, desempleo, inseguridad, entre otros aspectos, se han incrementado (Olivos, 2013).

En ese sentido los gobiernos deben responder a las demandas, teniendo entre sus actividades administrativas ofrecer los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos urbanos, hacienda pública, gobernación y reglamentos, seguridad pública, tránsito y transportes, obras públicas, instrucción pública, recreación y espectáculos, comercios, mercados y rastro, bienes municipales, panteones, y los demás que las legislaturas locales determinen (Instituto Nacional de Administración Pública A.C. (INAP), 2009). En el sector público, la necesidad de comenzar el proceso de reforma del Estado se sitúa como lineamiento estratégico central para comprender las posibilidades de éxito o fracaso de estos objetivos estratégicos. Donde la modernización del sector productivo y la adecuación de los servicios a las necesidades de la ciudadanía se constituyen en aspectos clave para el desarrollo económico y social del país (Supervielle & Pucci, 2015).

Por otro lado, es indudable la importancia que adquirió la gestión de los recursos humanos en los últimos años en las organizaciones públicas. Esta tendencia puso en valor el papel de las personas para el logro de los fines institucionales y la necesidad de encontrar políticas, estrategias y mecanismos para mejorar la gestión de los recursos humanos adscriptos a los aparatos administrativos del estado. En este marco, la concepción sobre los recursos humanos en la gestión local, adquiere un relieve singular. Los diferentes enfoques respecto del desarrollo local no pasan por alto la importancia de los recursos humanos como un elemento estratégico de dicho desarrollo. En efecto, las personas dejaron de entenderse

como parte del capital físico de una organización (factor humano), como un "recurso", para entenderlas como agentes de cambio que poseen un capital intangible de valor irremplazable: el conocimiento. Precisamente, el conocimiento, junto a la imaginación humana, es y será la fuente principal de riqueza de una sociedad (Bonardo, 2009).

Por esta razón, las organizaciones necesitan más que nunca considerar cuidadosamente la gestión de recursos humanos con el fin de incrementar su capacidad para atraer, desarrollar y retener a los trabajadores más valiosos (Cappelli, 2000). Si bien todos los empleados poseen competencias que potencialmente pueden crear valor para la organización, existen individuos que se diferencian de sus pares por su capacidad para producir una contribución aún mayor (Aguinis & O'Boyle, 2014). La identificación de estas contribuciones diferenciales y la comprensión acerca de cómo gestionar mejor a los empleados más valiosos resulta fundamental para la construcción de nuevas capacidades competitivas. En ese sentido, el capital humano constituye la base esencial para el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles en la organización (Becker, Huselid, & Beatty, 2009)

Por tanto, la función de Recursos Humanos ha sufrido una gran evolución en las últimas décadas. En consecuencia, se han producido cambios sustanciales en su rol, cada vez más estratégico, y en su contenido, que han supuesto una ampliación de las funciones a abordar y una sofisticación de las prácticas utilizadas. Dicha evolución articula implicaciones a nivel organizativo y estratégico, por lo que se destaca la necesidad de relacionar las políticas y los sistemas de prácticas de RRHH con los objetivos estratégicos de la empresa (Delery & Doty, 1996). Convirtiéndose en elemento fundamental para la ventaja competitiva y por lo tanto éste se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que esta debe demostrarse, debe medirse y se debe comparar (González, 2005). No cabe duda que en la organización quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el recurso humano y que ellos son el factor estratégico de la organización (Ortíz, Rendón, & Atehortúa, 2012) Donde el afán del gobierno local es generar una prestación de los servicios de manera oportuna, donde es necesario el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) se ha vuelto una estrategia común para el desarrollo y soporte de la relación entre los ciudadanos y el gobierno. Particularmente, los gobiernos locales, referidos a comunidades más acotadas, las que normalmente corresponden a municipios (Sá, Rocha,

& Pérez, 2016). Éstos, se han convertido durante los últimos años en proveedores de servicios muy variados, en los que el uso de sistemas online posibilita, a diferencia de los mecanismos tradicionales, un servicio continuo a lo largo de todo el día y de amplio alcance (Chaín, Muñoz, & Más, 2008). Es así que en el ámbito local, el gobierno electrónico (e-government) adquiere su máxima dimensión y relevancia, dado que los municipios son las organizaciones públicas más cercanas a los ciudadanos y les proporcionan directamente más servicios que ninguna otra administración (Sandoval-Almazan & Mendoza, 2011).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Investigación básica, caracteriza por no alterar ningún elemento que se investiga, manteniéndose en su estado natural (Hernández, 2014). El diseño de investigación es descriptivo con revisión sistemática (Hernández, 2016). La técnica de análisis se desarrolló a través de la revisión sistemática evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre artículos nacionales e internacionales. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, determinando la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo.

Criterios de elegibilidad, según tipos de participantes: se incluyeron estudios que involucraban a adultos y personas mayores servidores en los gobiernos locales, siendo excluidas aquellas revisiones de literatura de naturaleza teórica. Tipos de estudios: Teniendo en cuenta el número limitado de estudios sobre gestión de recursos humanos en los gobiernos locales en Latinoamérica, el objetivo de esta breve reseña es trazar un mapa de los conocimientos existentes sobre el tema e identificar los diseños de estudio por el nivel de las pruebas. Tipos de resultados: Se seleccionaron como resultados primarios los siguientes: casos de estudios, investigaciones empíricas, experiencias y similares.

El proceso de selección de los estudios fue realizado por dos revisores independientes, y cualquier divergencia fue resuelta por un tercer revisor. Los estudios se seleccionaron en dos etapas. El primer paso consistió en revisar los títulos y resúmenes de las referencias encontradas con nuestra estrategia de búsqueda; se seleccionaron los estudios potencialmente elegibles. El segundo paso consistió en revisar el texto completo de los estudios preseleccionados para confirmar su elegibilidad.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Tablas 1: Estudios revisados sobre servicios municipalidades.

DATOS DE LA PUBLICACION

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Henio Millán-Valenzuela Martha Paola García-Pérez	2017	Instituciones y desarrollo municipal: Un análisis multinivel.	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11149081004	vol. xvii, núm. 53, 2017, 63-86.

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	482 municipios	Cuestionario	-	Las variables institucionales son las que registran mayor poder de explicación de las diferencias en el desarrollo municipal, seguidas de las productividades laboral y total de los factores. Entre ellas, el grado de democratización y la innovación son, en ese orden, las más importantes.	La democratización, el sistema de justicia y gobierno, así como las instituciones de innovación superan a la productividad, a la inversión y al progreso técnico al explicar las diferencias en los niveles de desarrollo municipal

2. Autor

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Sánchez Ramos, Miguel Ángel; Jaimes Estrada, Orlando Justino	2017	Profesionalización de políticos y funcionarios municipales.	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67656393004	vol. 20, núm. 49, 2017.

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	5 apartados	Cuestionario	-	Un presidente municipal que cuenta con un perfil profesional académico de nivel superior está preparado y sensibilizado para comprender de mejor manera a sus semejantes.	El perfil del presidente municipal es amplio y compuesto de varias aristas

Le facilitará la interpretación de necesidades y tiene en su haber elementos y técnicas para la conducción del gobierno y la administración. Esto implica facilidad para con el trato y las relaciones interpersonales, criterio desarrollado, aptitud y actitud de líder

no sólo la académica, sino también la política y tal vez esta sea la más determinante para el desempeño en el cargo.

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Hellmut Wollmann	2019	La provisión de servicios públicos municipales: ¿un movimiento pendular?	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322161687001	núm. 26, 2019.

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	5 países	Cuestionario Revisión documental	-	La fase más reciente muestra una “bifurcación” notoria de las corrientes y tendencias. Por un lado, resulta una corriente promovida por la política de la Unión Europea que continúa impulsando la liberalización del mercado y así la contratación y privatización. Por otro lado, se observa (como una tendencia paralela y en parte opuesta, un “retorno” (comeback) del sector municipal y de sus empresas en la prestación de los servicios públicos (remunicipalización). Además, 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”.	En esta perspectiva, el resurgir 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.

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Miguel López-Cabanas	2018	Servicios sociales municipales. Necesidad de una refundación	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77855949002	vol. 39, núm. 2, 2018

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	10 ayuntamientos	Revisión documental	-	Existe una confusión en cuanto a su misión y su delimitación con otros ámbitos de las políticas sociales. Hay una sobrecarga de trabajo burocrático y administrativo que limita las actuaciones propias de los profesionales de la Intervención Social. Es necesario realizar una refundación de los Servicios Sociales que prestan los ayuntamientos, que debería de pasar por su reconceptualización e importantes cambios normativos, organizativos y metodológicos	Existen bastantes argumentos para coincidir con la afirmación de que podríamos estar ante la posibilidad de un colapso estructural, lo que habría que asumir como una oportunidad para una reforma de todo el Sistema de Servicios Sociales. En todo caso, hay que dejar de hacer una atribución externa de las responsabilidades y asumir las propias, que pasan, qué duda cabe, por un profundo cambio de paradigma que conduzca a la ineludible refundación de los Servicios Sociales municipales.

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Rubio-Núñez, Rubria; Valencia Pérez, Luis Rodrigo; Peña-Cheng, Lourdes Magdalena; Rodríguez-Muñoz, E. Montserrath	2018	Importancia de la Gestión Tecnológica en los Gobiernos Municipales Mexicanos	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477857553008	vol. 11, núm. 33, 2018

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, aplicativo	45 municipios	Cuestionario	-	tienen bajo su responsabilidad proporcionar servicios públicos que garanticen la calidad de vida adecuada para sus ciudadanos, además deben enfrentar situaciones como el crecimiento demográfico derivado de la migración de zonas rurales a las zonas urbanas, lo que se traduce en hacer esfuerzos mayores para	Para cumplir, es necesario apoyarse en la identificación e incorporación de la tecnología, así como su gestión, lo que conlleva a que los gobernantes, ciudadanía, empresas y demás actores involucrados en los

incrementar su infraestructura, plantear y llevar a cabo la planificación urbana y hacer rendir sus recurso municipios, se apropien de una visión enfocada a la gestión tecnológica en el municipio.

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Pompilio Aguilar Miranda, Alejandro Alejo	2016	Comunicación política y gestión municipal	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67650281006	vol. 19, núm. 47, septiembre-diciembre, 2016, pp. 135-155

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Explicativo	32 municipios	Cuestionario	-	Transformación municipal, así como sus herramientas más significativas, aunque necesarias, han sido insuficientes para lograr los objetivos de desarrollo institucional, ya que los medios utilizados se han orientado al qué hacer y no al ser municipal.	Redefinir estrategias de comunicación política puede reivindicar a las instituciones municipales en un Estado que se ha formado desdeñándolas para favorecer al centro, considerando que redefinirlas implica repensar el ser de los municipios.

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Pérez Contreras, Aníbal; Luján Verón, David	2018	Cercanía, favor, lealtad. Clientelismo en dos municipalidades chilenas	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305062917008	vol. 33, núm. 94, Mayo-Agosto, 2018, pp. 235-268

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Comparativo	2 Alcaldes de 2 municipios	Entrevistas	-	Pasos fundamentales hacia la democratización de los espacios comunales fue la elección del alcalde a partir del 2004.	Procesos de participación en el clientelismo. Es posible señalar que si bien el clientelismo implica participación, pues genera un tipo de relación entre sujetos colectivos con la institucionalidad, siempre se mantiene bajo equidistantes políticas asimétricas.

3.2. Tablas 2: Estudios revisados sobre gestión de recursos humanos

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Rivero, Andrea Gabriela; Dabos, Guillermo Enrique	2017	Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21252448005	vol. 33, núm. 142, 2017

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo	15 artículos científicos	Revisión documental	No conflicto de interés	Identifican dos perspectivas dominantes que explican la base de la diferenciación, destacándose que un empleado puede ser valioso por sus características individuales o por el puesto de trabajo ocupado.	Enfoque de gestión estratégica de recursos humanos que utilizan las configuraciones o criterios del modelo de arquitectura. Enfoque de gestión del talento, que, a pesar de su incipiente desarrollo, emerge como un campo promisorio en función de su creciente impacto sobre la práctica organizacional.

9. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Fernández Pérez de la Lastra, Susana; Martín Alcázar, Fernando; Sánchez Gardey, Gonzalo	2015	Flexibilidad funcional en la dirección estratégica de los recursos humanos	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299004	vol. XXI, núm. 3, julio-septiembre, 2015, pp. 321-331

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
No experimental - documental	13 artículos científicos	Revisión documental	No conflicto de interés	No se ha alcanzado un consenso sobre su significado; tal y como hemos recogido en las secciones anteriores, es necesario identificar las diferentes maneras en las que las empresas pueden acomodarse a estas nuevas situaciones y, en consecuencia, acoplar sus funciones organizativas para darles la respuesta adecuada.	Se utilizaba indistintamente para referirse a la flexibilidad organizativa en el ámbito de los recursos humanos, estableciendo definiciones de flexibilidad funcional (o interna) y flexibilidad numérica (o externa), determinando las dimensiones y categorías de la flexibilidad funcional y constituyendo un modelo de medida para el constructo de flexibilidad funcional descrito.

10. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Medina Lorza, Aida; Revuelto Taboada, Lorenzo; Acosta Naranjo, Alejandro	2017	Perfil del responsable y su impacto en la arquitectura de Recursos Humanos	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457006	vol. 22, núm. 77, enero-marzo, 2017, pp. 75-94

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo	600 personas responsables de RRHH	Cuestionario	No conflicto de interés	El nivel de competencia del responsable de RRHH no parece influir significativamente en el grado de ajuste del sistema de prácticas utilizado por la empresa a la arquitectura del modelo de Lepak y Snell (1999). Es decir, no por ser más o menos competente el responsable de la FRH, las prácticas y modos de empleo se han ajustado conforme a lo planteado en el modelo al valor y singularidad del capital humano considerado.	Existen ciertos indicios de que cuanto más estratégico es el papel desempeñado por el responsable de la FRH, menor es el nivel de ajuste al modelo, es decir mayor homogeneidad en las prácticas utilizadas con todos los empleados. No se evidencian diferencias significativas en los diversos colectivos permeados por el rol del responsable de RRHH.

11. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Ynzunza Cortés, Carmen Berenice; Izar Landeta, Juan Manuel	2016	Estrategia de negocio, gestión de recursos humanos y desempeño organizacional	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67449381007	vol. 24, núm. 69, septiembre-diciembre, 2016, pp. 47-53

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal causal	116 empresas	Cuestionario	No conflicto de interés	El desempeño organizacional depende en gran medida de una adecuada gestión del recurso humano y del establecimiento de estrategias de negocio que propicien el desarrollo del mismo; de igual forma, de los recursos que se destinen para la inversión en el factor humano como un medio para seleccionar, desarrollar y retener al personal con las mejores habilidades, capacidades y conocimientos, a la par de sistemas y prácticas que fortalezcan sus competencias, niveles de satisfacción y retribución.	Implementar las mismas es importante para crear y mantener el capital humano que permita obtener un mejor desempeño y alcanzar una ventaja Competitiva.

12. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro	2016	El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001	vol. 20, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 1-20

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo. Revisión documentaria	90 compañías	Ficha de recojo de datos	No conflicto de interés	Necesidad de que la organización se oriente hacia una más visión más ambiciosa de los RRHH, vinculándolos como elementos claves del direccionamiento estratégico para el éxito organizacional. El personal es el factor clave en la capacidad de adaptación de la organización y en la consolidación de una ventaja competitiva, de ahí que el futuro de aquella dependa de lograr un capital humano idóneo y comprometido.	Reafirma la necesidad de consolidar herramientas ropendan por la calidad de los procesos, los productos y los servicios en un sistema de calidad, de forma tal que la organización esté sustentada desde los paradigmas del mejoramiento continuo y la calidad total como dimensiones que le garantizan su viabilidad.

13. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Paredes León, Karelly C.	2015	El profesional de recursos humanos	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545899001	núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 265-268

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	96 profesionales	Ficha de recojo de datos	No conflicto de interés	Dentro de la perspectiva de los múltiples roles del recurso humano (estratégico, agente de cambio, experto y adalid); con temas que tratan sobre la salud y seguridad en el teletrabajo, la aplicación de la teoría de los subconjuntos borrosos en la gestión de personal, la gestión de perfiles de cargos por competencia bajo un enfoque ontológico.	La importancia que tiene para todo líder conocer los múltiples roles que le corresponde asumir cuando de gestión de personas se trata.

14. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Cuesta-Santos, Armando; Fleitas-Triana, Sonia; García-Fenton, Vania; Hernández-Darias, Ileana; Anchundia-Loor, Andrés; Mateus-Mateus, Leonel	2018	Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458872004	vol. XXXIX, núm. 1, Enero-Abril, 2018, pp. 24-35

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, propositivo.	65 entre instituciones y empresas	Ficha de recojo de datos. Análisis documental. Cuestionario.	No conflicto de interés	Logró un procedimiento general o tecnología para el diseño del sistema de evaluación del desempeño individual y estratégico empresarial, comprendido en su organicidad o unidad dialéctica desde su concepción, insertado en la planificación estratégica de la GRH y el control de su gestión, implicando un conjunto de indicadores tangibles e intangibles (destacando entre los últimos el sentido de compromiso), abarcando el crecimiento económico y el desarrollo humano a la vez.	Diseño de una tecnología para la evaluación del desempeño individual y organizacional de manera orgánica, comprendiendo a la planeación estratégica de la gestión del capital humano y su optimización (implicando el “accionar de la GRH en la empresa”) junto al diseño de su control de gestión estratégica, la determinación de perfiles de cargo por competencias laborales, y la consideración de indicadores tangibles e intangibles, destacando entre los últimos el “sentido de compromiso”.

15. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Muñoz, José Luís; Gairín, Joaquín	2015	Protagonismo de los Municipios en el Desarrollo Educativo: Propuesta de un Modelo e Instrumento para su Análisis	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5138743008	vol. 13, núm. 2, 2015, pp. 147-161

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo, propositivo.	17 participantes	Entrevista	No conflicto de interés	Los Ayuntamientos, que representan la administración más próxima a la ciudadanía, han de aprovechar sus fortalezas relacionadas con el mejor conocimiento de la realidad y las necesidades educativas y ponerlas al servicio del desarrollo educativo. Disponen de oportunidades para implicarse en el desarrollo educativo como consecuencia de un poder municipal emergente, la tendencia a gestionar con mayor cercanía, el prestigio de los servicios educativos que prestan y la capacidad para promover el debate y la innovación en educación.	Remarcan la importancia que tienen la confianza, el diálogo y el consenso para mejorar la implicación de los municipios en la educación; asimismo, la necesidad y la conveniencia de que los Ayuntamientos pongan en marcha políticas educativas amplias, transversales e innovadoras para favorecer el desarrollo educativo al que se aspira.

16. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Sousa-González, Eduardo	2014	Políticas públicas de alteridad como guías metropolitanas: el caso de Monterrey, N.L. México	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74833911005	vol. 24, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 31-40

CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	Tres grupos de enfoque y en ellos se recopilaron 255 mapas mentales	Análisis documental.	No conflicto de interés	Logró un procedimiento general o tecnología para el diseño del sistema de evaluación del desempeño individual y estratégico empresarial, comprendido en su organicidad o unidad dialéctica desde su concepción, insertado en la planificación estratégica de la GRH y el control de su gestión, implicando un conjunto de indicadores tangibles e intangibles (destacando entre los últimos el sentido de compromiso), abarcando el crecimiento económico y el desarrollo humano a la vez.	La generación de políticas públicas de alteridad, así como la discriminación de estrategias espaciales vinculadas a orientar las decisiones gubernamentales para la planeación de los usos del suelo metropolitano.

17. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Paprocki, Letizia Mariel	2017	Análisis de las variables para la valoración de la transparencia en la administración de municipios	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357951171001	vol. 21, núm. 1, enero-junio, 2017, pp. 1-20

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	Municipalidades de 3 países	Ficha de recolección de datos.	No conflicto de interés	En función de cuatro experiencias concretas de promoción, acciones o modelos de administraciones transparentes llevados adelante por diferentes países, se ha definido un concepto completo de transparencia que puede ser aplicado a la gestión municipal, conteniendo este una serie de elementos fundamentales, que luego son transformados en variables, que a través de indicadores permiten evaluar el grado de transparencia de las gestiones.	El análisis y la definición de las variables para la valoración de la transparencia en la administración municipal, sus indicadores, y la valoración e impactos de los mismos, permite realizar un avance para el estudio de la transparencia de las gestiones municipales, y así, sentar las bases para la posterior formulación de un modelo de administración transparente para municipios..

18. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Baeza, Daniela Gallegos; Gutiérrez, Angélica Caro; Rodríguez Ríos, Alfonso	2019	Hacia la Definición de una Arquitectura Empresarial Municipal de Referencia: Una experiencia en Chile.	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512259512005	vol. 8, núm. 1, 2019, Mayo- Octubre, pp. 1-20

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Básico, descriptivo.	Municipios de la Región Ñuble	Guía de análisis de datos.	No conflicto de interés	Finalidad es brindar servicios que aseguren la participación en el progreso económico, social y cultural de los ciudadanos. Para favorecer estas tareas y apoyar su gestión, en los últimos años, los municipios han incorporado tecnologías de la	Cualquier municipio de Chile cuente con una AE básica que le permita conocer las TICs, aplicaciones, procesos y roles necesarios para ofrecer un conjunto de servicios

información y comunicación como una estrategia eficaz. mínimos a sus ciudadanos. Logrando con ello mayor equidad, de modo que independientemente del tamaño, ubicación y tipo de municipio los ciudadanos tengan acceso a los mismos servicios.

19. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Leyton Pavez, Carolina; Gil Martín, Joan Carles	2018	Cuadro de mando integral aplicado a la gestión pública en municipios	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560863018006	vol. 3, núm. 2, 2018, Julio-, pp. 55-66

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Cualitativo, descriptivo de corte transversal, no experimental	345 municipios de las 346 comunas chilenas	Guía de análisis de datos.	No conflicto de interés	Transparentar, mejorar y fortalecer la gestión municipal es una necesidad permanente y valorada, para lo cual se requiere contar con instrumentos modernos de apoyo a la toma de decisiones, enfocados principalmente en los aspectos estratégicos de la gestión municipal.	Los municipios chilenos se encuentran en un proceso migratorio hacia una gestión de calidad, para lograr esto se plantea el diseño de una herramienta de gestión denominada el CMI, que permita planificar, controlar, guiar y transmitir una estrategia que mejore la transparencia y gestión municipal.

20. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número
Velasco Caballero, Francisco	2020	Gobiernos locales en Canadá y en España: lejos, pero no tanto	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576462997002	núm. 13, 2020, pp. 22-46

CONTENIDO DE LA PUBLICACION

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo comparativo	Gobierno local de Canadá y España	Guía de análisis de datos.	No conflicto de interés	El análisis se centra en cinco ámbitos significativos: estructura de la planta local;	Inicialmente se podría pensar que los regímenes locales en ambos países son muy

autonomía; democracia; forma de gobierno; y financiación. distantes, visto con más profundidad hay tanto diferencias claras (en la planta local, las formas democráticas y la forma de gobierno) como también similitudes importantes: en el nivel de autonomía local real y en el sistema financiero.

21. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde su ubica la publicación	Volumen y número	
Durán García, Francisco Javier	2017	Enfoque de la autonomía local en los sistemas alemán y británico de financiación municipal	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576462560007	núm. 7, Mayo-Octubre, 2017, pp. 115-125	
CONTENIDO DE LA PUBLICACION					
Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Instrumentos	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Descriptivo comparativo	2 modelos alemán y británico	Guía de análisis de datos.	No conflicto de interés	El alcance que tiene esta autonomía local en materia financiera varía en función del modelo de hacienda pública que adopta cada país. Los modelos alemanes y británico de hacienda local, son opuestos en la forma de organizar su hacienda que inciden de manera directa sobre el alcance de la autonomía local de sus municipios.	Tras el análisis de la base jurídica de la autonomía local, se procede al estudio de las principales fuentes de financiación municipal en cada modelo, y se concluye con una valoración de la autonomía financiera de las entidades locales dentro del sistema español en comparación con los modelos expuestos.

Discusión

Los hallazgos encontrados en los estudios respecto a la gestión de recursos humanos, en el ámbito de América Latina, donde es considerada como una necesidad de contar con el recurso humano idóneo y comprometido, donde aportan con sus capacidades en el cumplimiento de objetivos y logros de metas por los gobiernos subnacionales, siendo este término el más empleado por el Banco Mundial; en ese sentido, el recurso humano es considerado como imput (insumo) en los diferentes procesos que desarrolla la gestión municipal donde no solamente articula procesos, si no también se relaciona con la ciudadanía, siendo capaz de escuchar y canalizar sus necesidades y convertirlo en la generación de valor público para la gestión edil. Debiendo ser garantizado con un perfil profesional académico de nivel superior para estar preparado y sensibilizado para comprender de mejor manera a sus semejantes, facilitando la interpretación de necesidades, donde además tiene que tener en su haber elementos y técnicas para la conducción del gobierno y la administración, abarcando el mayor número de estudios relacionados a esta temática.

De acuerdo a la temática abordada existen bastantes argumentos para coincidir con la afirmación de que podríamos estar ante la posibilidad de un colapso estructural, lo que habría que asumir como una oportunidad para una reforma de todo el Sistema de Servicios Sociales. En todo caso, hay que dejar de hacer una atribución externa de las responsabilidades y asumir las propias, que pasan, qué duda cabe, por un profundo cambio de paradigma que conduzca a la ineludible refundación de los Servicios Sociales municipales. En ese sentido, muchos estudios concluyeron que la estructura prestacional de servicios debe ser abordado para generar una nueva propuesta prestacional de servicio, mostrando la agilidad en poder responder las necesidades de los ciudadanos. Esta reforma estructural debe ser prioritario en dar soluciones emergentes, en donde pueda contextualizar a la realidad, en donde la oferta pueda alcanzar una mayor cobertura de las necesidades de los ciudadanos, con ello mejorar y alcanzar un mayor bienestar.

A ello se adiciona en la necesidad de apoyarse en la incorporación de la tecnología, así como su gestión, lo que conlleva a que los gobernantes, ciudadanía, empresas y demás actores involucrados en los municipios, propicien una visión enfocada a la gestión tecnológica en el municipio y hacer que los servicios puedan generarse de manera eficiente.

Por otro lado, existe un grupo de investigadores, discrepan en la necesidad de consolidar herramientas que mejoren estandarizar elementos de calidad en los procesos, productos y en los servicios, de forma tal que la organización esté sustentada desde los paradigmas del mejoramiento continuo y la calidad total como dimensiones que le garantizan su viabilidad. Es así, que muchos autores se centran en mejorar procesos internos y externos de la gestión, otro grupo en insertar herramientas tecnológicas para agilizar la entrega de servicios, otro grupo se centra en el recurso humano para garantizar servicios oportunos y eficientes para los ciudadanos, donde incorpora el perfil y las capacidades de los prestadores de servicio, encabezado por el principal decisor que es el alcalde, donde su formación es determinante en las decisiones técnico político. Otro grupo se centra en propiciar una reestructuración de la organización, acercándose más en el ciudadano, respondiendo a sus demandas.

De acuerdo a lo mencionado es necesario contar con un gobierno municipal cercano a los ciudadanos, donde le permita identificar sus necesidades, siendo un elemento indispensable para ser considerado como prioridad en los documentos de gestión, para luego ser canalizados mediante la asignación presupuestal, donde incorpore el compromiso de los gestores públicos en el buen uso, debido a los escasos recursos y a las múltiples necesidades. Donde además, es necesario contar con procesos que acorten los procesos administrativos burocráticos que entorpecen la gestión, convirtiéndole muchas veces en generador de insatisfacción en los ciudadanos. Asimismo, es conveniente insertar herramientas tecnológicas, para hacer frente al contexto actual, donde es necesario acercarse a la ciudadanía mediante una plataforma, pudiendo realizar todo trámite desde un computador o smartphone, incrementando con ello la conectividad entre ciudadano – gobierno local.

4. CONSIDERACIONES FINALES.

Los tipos de estudios de mayor predominancia en la revisión sistemática son los básicos, con diseño descriptivo; a ello se adiciona los estudios comparativos y propositivos.

La revisión sistemática, se sustentó en la gestión de recursos humanos y la prestación de servicios; el primero evidencia que es una variable determinante para gestionar adecuadamente; la gestión local, tiene otras denominaciones como ayuntamiento, municipio, municipalidad, gobierno subnacional todos ellos buscan responder adecuadamente a la demanda poblacional, donde incorpora diferentes miradas, como

social, económico, medio ambiental e institucional; todo ello depende de la circunstancias y la demanda de los ciudadanos en el territorio que gobierna.

Por su parte, la prestación de servicios debe tener características fiables para los ciudadanos, donde primero debe cerrar brechas, ampliando la cobertura de servicios, a ello agregar la calidad y cantidad del servicio; en busca de generar valor público que sea capaz de satisfacer sus necesidades y expectativas.

De la misma manera, los investigadores precisan que es pertinente mejorar las condiciones institucionales, principalmente la estructura y funcionalidad, que son elementos fundamentales para la reestructuración organizacional, donde facilitara el acercamiento a la ciudadanía.

5. LISTA DE 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.
- 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.
- Cuesta-Santos, A., Fleitas-Triana, S., García-Fenton, V., Hernández-Darias, I., Anchundia-Loor, A., & Mateus-Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 24-25. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458872004>
- 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.

- Durán, F. (2017). Enfoque de la autonomía local en los sistemas alemán y británico de financiación municipal. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonomía*, 115-125. doi:10.24965/reala.v0i7.10396
- Fernández, S., Martín, F., & Sánchez, G. (2015). Flexibilidad funcional en la dirección estratégica de los recursos humanos. *Revista de Ciencias Sociales*, 321-331. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28042299004>
- Gallegos-Baeza, D., Caro, A., & Rodríguez, A. (2019). Hacia la Definición de una Arquitectura Empresarial Municipal de Referencia: Una experiencia en Chile. *Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica*, 1-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512259512005>
- 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.
- 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/guias_inap.pdf
- 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>
- Medina, A., Revuelto, L., & Acosta, A. (2017). Perfil del responsable y su impacto en la arquitectura de Recursos Humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 75-94. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457006>
- Millán-Valenzuela, H., & García-Pérez, M. (2017). Instituciones y desarrollo municipal: Un análisis multinivel. *Economía Sociedad y Territorio*, 63-86. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11149081004>

- Muñoz, J., & Gairín, J. (2015). Protagonismo de los Municipios en el Desarrollo Educativo: Propuesta de un Modelo e Instrumento para su Análisis. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 147-161. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743008>
- 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 proceso clave de su negocio. Madrid: Palibrio.
- Paprocki, L. (2017). Análisis de las variables para la valoración de la transparencia en la administración de municipios. *Visión Futuro*, 1-20. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357951171001>
- Paredes, K. (2015). El profesional de recursos humanos. *Visión Gerencial*, 265-268. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545899001>
- Pérez, A., & Luján, D. (2018). Cercanía, favor, lealtad. Clientelismo en dos municipalidades chilenas. *Sociológica*, 235-268. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305062917008>
- Pompilio, A. (2016). Comunicación política y gestión municipal. *Espacios Públicos*, 135-155. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67650281006>
- Rivero, A., & Dabos, G. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. *Estudios gerenciales*, 1-30. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21252448005>
- Rubio-Núñez, R., Valencia, L., Peña-Cheng, L., & Rodríguez-Muñoz, E. (2018). Importancia de la Gestión Tecnológica en los Gobiernos Municipales Mexicanos. *Gestión de las Personas y Tecnología*, 1-10. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477857553008>
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez, M. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276.
- Sánchez, M., & Jaimes, O. (2017). Profesionalización de políticos y funcionarios municipales. *Espacios Públicos*, 1-29. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67656393004>

- 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>.
- Souza-González, E. (2014). Políticas públicas de alteridad como guías metropolitanas: el caso de Monterrey, N.L. México. *Bitácora Urbano Territorial*, 31-40. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74833911005>
- 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>
- Velasco, F. (2020). Gobiernos locales en Canadá y en España: lejos, pero no tanto. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 22-46. doi:10.24965/reala.i13.10742
- 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>
- Ynzunza, C., & Izar, J. (2016). Estrategia de negocio, gestión de recursos humanos y desempeño organizacional. *Investigación y Ciencia*, 47-53. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67449381007>