UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

SAAVEDRA ASTO SAYURI DEL PILAR

SANCHEZ RAMIREZ PAMELA DE JESÚS

VILLAR FUENTES NESTOR MAXIMO JAMIL

ASESOR:

DR. PALOMINO OCHOA JUAN JOSE

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 pm.....del día Viernes 17 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA".** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Sayuri Del Pilar Saavedra Asto, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por unanimidad.....

Siendo las 1:00 pm.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

.....
Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Miembro

.....
Mg.Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 pm. del día Viernes 17 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA".** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Pamela De Jesús Sánchez Ramírez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 1:30 pm. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Miembro

Mg.Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la independencia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12:00 pm. del día Viernes 17 de Diciembre del 2021, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA".** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Néstor Máximo Jamil Villar Fuentes, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

i)Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
j)Aprobado por unanimidad
k) Aprobado por mayoría
l)Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:10 pm. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Miembro

Mg.Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Asesor

Sayuri del Pilar Saavedra Asto
Tesista

Pamela de Jesús Sanchez Ramirez
Tesista

Nestor Maximo Jamil Villar Fuentes
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0466-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA"

Cuyo(s) autor (es)	:	**SAAVEDRA ASTO, SAYURI DEL PILAR** **SANCHEZ RAMIREZ, PAMELA DE JESÚS** **VILLAR FUENTES, NESTOR MÁXIMO JAMIL**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	DR. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

FECHA 09/11/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, SAYURI DEL PILAR SAAVEDRA ASTO

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN DISTRITO DE CALLERIA

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 12 / 2021

Email: sayuridelpilarsaavedraasto@gmail.com Firma:

Teléfono: 961642377 DNI: 72650772

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, PAMELA DE JESÚS SANCHEZ RAMIREZ

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 12 / 2021

Email: pamelasanchez1906@gmail.com Firma:

Teléfono: 948604332 DNI: 71205441

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, NESTOR MAXIMO JAMIL VILLAR FUENTES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA"

Sustentada el año: 2021

Con la asesoría de: DR. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 30 / 12 / 2021

Email: jamilfuentes87@gmail.com
Teléfono: 952534751

Firma:
DNI: 76377140

DEDICATORIA

A Dios y a nuestros amados padres y familiares.

Los Tesistas

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador Dios todopoderoso

A todos los docentes de Administración de la FCEAyC.

A nuestra Asesor de tesis, Doctor Juan José Palomino Ochoa, por sus sabios conocimientos que sin ellas hubiera sido difícil concluir nuestra investigación.

RESUMEN

Objetivo del estudio es analizar relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería, teniendo en cuenta el contexto de la pandemia en el que la gestión pasa por un proceso remoto, semipresencial y presencial para la atención de los servicio públicos a los usuarios, siendo necesario establecer relación entre el gerenciamiento transformacional, con valores, liderazgo e inclusión en el contexto del Covid-19 con una adecuada planificación de los servicios de limpieza pública, por otra parte conocer relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos para mantener los servicios de calidad y estudiar relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería; de ahí que la investigación adopta metodológicamente el tipo de investigación básica porque se propone profundizar conocimientos existentes bajo un alcance correlación de diseño no experimental, contando con 108 colaboradores muestra probabilística, de los resultados obtenidos de acuerdo a la contrastación de la hipótesis teniendo como valor de significancia de $0.002 < 0.035$, se concluye que existe relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería.

Palabras Claves: Calidad de los servicios públicos; Control y evaluación; Gerenciamiento transformacional.

ABSTRACT

The objective of the study is to analyze the relationship between municipal public management in the context of covid-19 and the quality of public services in the city in the Callería district, taking into account the context of the pandemic in which management goes through a remote, blended and face-to-face process for the attention of public services to users, being necessary to establish a relationship between transformational management, with values, leadership and inclusion in the context of Covid-19 with adequate planning of public cleaning services, on the other hand, to know the relationship between the organizational change of municipal management in the context of Covid-19 and the design and development of the solid waste management service to maintain quality services and study the relationship between control and evaluation in the context of the Covid-19 and effective quality care of quality public services in the Callería District; Hence, the research methodologically adopts the type of basic research because it proposes to deepen existing knowledge under a non-experimental design correlation scope, with 108 collaborators, a probabilistic sample, of the results obtained according to the contrast of the hypothesis having as value of significance of 0.002 <0.035, it is concluded that there is a relationship between municipal public management in the context of covid-19 and the quality of public services in the city in the Callería district.

Keywords: Quality of public services; Control and evaluation; Transformational management.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación ha sido analizar el grado de relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería. La gestión pública básicamente por los servicios que brinda a la ciudadanía a sido afectado por la pandemia del coronavirus, que ha dejado a los gobiernos sin caja fiscal, al no tener la recaudación de tributos con empresas quebradas por el cierre durante la emergencia sanitaria, con pérdida humanas y empleo; Por ello que este nuevo escenario cambia las prioridades de la gestión pública hacia la conservación de la vida humana y el destino de recursos financieros a la implementación de medidas para contener la Covid-19, infraestructura hospitalarias, personal médico y de salud, vacunas.

ÍNDICE

DEDICATORIA x
AGRADECIMIENTO xi
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii
INTRODUCCIÓN xiv
ÍNDICE xv
ÍNDICE DE TABLAS xvii
ÍNDICE DE FIGURAS xviii
CAPÍTULO I 1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 4
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 4
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 5
1.3. OBJETIVOS 5
1.3.1. OBJETIVOS GENERAL 5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5
1.4. HIPÓTESIS 6
1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL 6
1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 6
1.5. VARIABLES 6
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 7
1.7. VIABILIDAD 8
1.8. LIMITACIONES 8
CAPÍTULO II 9
2. MARCO TEÓRICO 9
2.1. ANTECEDENTES 9
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 9
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 11
2.2. BASES TEÓRICAS 21
2.2.1. GESTIÓN PUBLICA MUNICIPAL 21

2.2.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 28
2.4. BASES PISTÉMICOS 30
CAPÍTULO III 31
3. MARCO METODOLÓGICO 31
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN 31
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 32
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 32
3.3.1. POBLACIÓN 32
3.3.2. MUESTRA 33
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 33
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 33
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS 34
CAPÍTULO IV 35
4. RESULTADOS. 35
CAPÍTULO V 80
DISCUSIÓN DE RESULTADOS 80
CONCLUSIONES 82
SUGERENCIAS 83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gerenciamiento transformacional – I 35

Tabla 2 Gerenciamiento transformacional – II 37

Tabla 3 Gerenciamiento transformacional – III 39

Tabla 4 Cambio organizacional – I 41

Tabla 5 Cambio organizacional – II 43

Tabla 6 Cambio organizacional – III 45

Tabla 7 Control y evaluación – I 47

Tabla 8 Control y evaluación – II 49

Tabla 9 Control y evaluación – III 52

Tabla 10 Planificación de los servicios de limpieza pública – I 54

Tabla 11 Planificación de los servicios de limpieza pública – II 56

Tabla 12 Planificación de los servicios de limpieza pública – III 58

Tabla 13 Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos – I 60

Tabla 14 Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos – II 62

Tabla 15 Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos – III 64

Tabla 16 Atención efectiva de la calidad de servicios públicos – I 66

Tabla 17 Atención efectiva de la calidad de servicios públicos – II 68

Tabla 18 Atención efectiva de la calidad de servicios públicos – III 70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gerenciamiento transformacional – I 36

Figura 2 Gerenciamiento transformacional – II 38

Figura 3 Gerenciamiento transformacional – III 40

Figura 4 Cambio organizacional – I 42

Figura 5 Cambio organizacional – II 44

Figura 6 Cambio organizacional – III 47

Figura 7 Control y evaluación – I 49

Figura 8 Control y evaluación – II 51

Figura 9 Control y evaluación – III 53

Figura 10 Planificación de los servicios de limpieza pública – I 55

Figura 11 Planificación de los servicios de limpieza pública – II 57

Figura 12 Planificación de los servicios de limpieza pública – III 59

Figura 13 Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos – I 61

Figura 14 Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos – II 63

Figura 15 Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos – III 65

Figura 16 Atención efectiva de la calidad de servicios públicos – I 67

Figura 17 Atención efectiva de la calidad de servicios públicos – II 69

Figura 18 Atención efectiva de la calidad de servicios públicos – III 71

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El Covid_19 ha tenido un efecto devastador en la economía mundial, donde el planeamiento de la gestión pública y privada no ha sido suficiente para prevenir un riesgo global como la pandemia del coronavirus, que ha dejado a los gobiernos sin caja fiscal, empresas quebradas, pérdidas humanas, pérdida de empleo, en este nuevo escenario se cambia las prioridades de la gestión pública hacia la conservación de la vida humana y el destino de recursos financieros a la implementación de medidas para contener la Covid-19, infraestructura hospitalarias, personal médico y de salud, vacunas.

De acuerdo (Naciones Unidas, 2020), alrededor de 400 millones de empleos a tiempo completo se han perdido y las mujeres son las más perjudicadas por la pandemia, son algunas de las conclusiones del último informe de situación de la Organización del Trabajo, que presenta tres escenarios posibles de recuperación en función a la evolución del COVID-19 y de las medidas que se tomen.

La gestión pública municipal antes y después del Covid-19 ha venido desarrollando estrategias integrales para cumplir los objetivos fundamentales de brindar servicios de calidad, como consecuencia de la eficiencia y eficacia en la administración de los recursos financieros, en ese sentido a nivel mundial se observa ciudades que tienen una gestión pública moderna y otras una deficiencia en la gestión pública, que a pesar de tener claro los propósitos de

gestión pública que es organiza, planear, controlar y dirigir el adecuado funcionamiento y permanencia de los servicios públicos de calidad, no trascienden por la falta de una gerencia transformacional.

En el contexto de Latinoamérica, la gestión municipal tiene aristas en su desarrollo y la calidad de servicios, lográndose identificar ciudades importantes que tienen una serie de carencias y necesidades por falta de una gerencia transformacional, la falta de recursos financieros para asumir las necesidades básicas de mejoramiento de ornato, limpieza pública, aprovechamiento de residuos para producir energía y generar ingresos financieros, seguridad, parques y jardines, desarrollo urbano y ordenamiento de tránsito, brechas de impuestos municipales, siendo los problemas de gestión pública municipal una constante y similar en la región, dependiendo de las transferencias fiscales y la poca eficiencia en cumplir la atención de los servicios públicos de calidad.

En ese sentido (Blancas Martínez, 2011) señala que:

La descentralización puesta en marcha en América Latina desde los ochenta, como estrategia para hacer eficiente la gestión pública frente al agotamiento del modelo del estado robusto y paternalista, es un proceso contradictorio que transita entre el aumento de trasferencias fiscales, la elección directa de alcaldes y los dictados de directrices internacionales tendientes a fortalecer los gobiernos locales y, entre la incapacidad real de éstos para cumplir sus funciones. (p.1).

En el país el problema de la gestión municipal es una constante que se ha agravado con el Covid-19, donde la falta de atención de las necesidades

básicas se han agudizado, por una carencia de sus gestores en la organización, planificación, control y dirección, en el que el conjunto de procesos y acciones fueron deficientes para el logros de los objetivos, fines y metas en cuanto a los recursos programados, por otro lado el efecto de la corrupción es otro de los factores que afectan la gestión pública municipal que no coadyuva en la adecuada solución de las necesidades de los ciudadanos, quienes perciben una mala calidad en los servicios públicos de las municipalidad.

El problema principal de la gestión pública municipal en la ciudad de Pucallpa, es la carencia de un gerenciamiento transformacional que deje a un lado el modelo tradicional, recurrentes o rutinarios en función al cumplimiento normativo sin el dinamismo y la proactividad, de mantener una visión moderna de la administración pública con pilares de eficiencia y eficacia para enfrentar el cambio, ejecutarlo y sostenerlo, ser abiertos al continuo aprendizaje y a aportes de otros, ser líderes en manejo del tiempo, y los recursos, para ello es necesario contar con funcionarios competentes, capaces, identificados, motivados por la misión y visión resolviendo las necesidades respecto a la limpieza pública, seguridad ciudadana, aprovechamiento de manejo de residuos sólidos, botadero municipal con alto índice de contaminación, (Salazar Trigoso, La gerencia transformacional moderna en las empresas públicas, 2020).

Las causa principales de la deficiencia en la gestión pública municipal es la falta de profesionales competentes especializados en gestión de gobierno municipal con un gerenciamiento transformacional, ya que provienen de

intereses partidarios, que no están empoderados de los objetivos de mejorar la calidad de servicio a la comunidad, por otro lado no tienen conocimiento de la realidad problemática, por tanto las funciones son poco eficaces y eficientes y que los problemas básicos son recurrentes que conllevan a una percepción negativa, de ahí las revocatorias en el que se invierten fondos del Estado a fin de mantenerse en el cargo.

Los efectos de la inadecuada gestión pública municipal afectan de manera directa en la solución de servicios públicos, que harán que el distrito de Callería no cuente con la limpieza pública, manteniendo altos índices de inseguridad ciudadana, carencia en el manejo de residuos sólidos, la falta de proyectos de solución al botadero municipal que afecta a la comunidad, falta de aprovechamiento de los residuos sólidos para convertir en energía y generar ingresos, haciendo que la comunidad siga postergado de los servicios de calidad y la perdida de presupuestos públicos en mantenimiento de sueldos y salarios del personal en la municipalidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería?
- ¿Cuál es la relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería?
- ¿Cuál es la relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVOS GENERAL

Analizar relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
- Conocer relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

- Estudiar relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
- Existe relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

1.5. VARIABLES

Variable principal

Gestión Pública municipal

Indicadores:

- Gerenciamiento transformacional
- Cambio organizacional
- Control y evaluación.

Variable secundaria

Calidad de los servicios públicos

Indicadores:

- Planificación de los servicios públicos
- Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos
- Atención efectiva de calidad de los servicios.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación está completamente justificada porque la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callería, son prioritarios para el desarrollo urbano, que implica que debe adoptar una gestión moderna basada en el gerenciamiento transformacional de los recursos identificando las necesidades prioritarias que aquejan a los ciudadanos que requieren los servicios de calidad, en el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos, que a la fecha no ha sido resuelto y que es un foco infeccioso que afecta a los ciudadanos, por otro lado la falta de un adecuado control y evaluación en el contexto del Covid-19 respecto a la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería, la investigación adquiere importancia en la gestión pública para que pueda optimizar y mejorar la calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos.

metodológicamente contribuye a profundizar y ampliar conocimientos científicos existente en la realidad, el cual permite que puedan tomarse en

cuenta la investigación, asimismo, que otros investigadores puedan tomar como referencia a realizar investigaciones aplicada, que puedan servir de instrumento de mejora a la gestión municipal en el Distrito de Callería.

1.7. VIABILIDAD

La investigación tiene como propósito medir el grado de relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el distrito de Callería, empleando instrumentos validados que se aplican a la muestra delimitada en base de la fórmula de muestreo estadístico con un rigor científico que hacen posible el desarrollo de la investigación en todo su contexto.

1.8. LIMITACIONES

Las limitaciones existentes están dentro de la esfera del Covid-19, en el que se requiere de ciertos protocolos para hacer el recojo de información, que son limitantes temporales, pero que permiten realizar dentro de lo planificado.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Cassagne, 2019), El futuro de los servicios públicos; en cuya investigación concluye que:

> A partir del concepto y los elementos que conforman la estructura básica del servicio público, se describen los desafíos que este deberá afrontar en el futuro. Señala que la regulación económica, a partir del principio de subsidiaridad, es uno de ellos, la que requerirá de idoneidad técnica de sus miembros y de independencia funcional en su gestión. Así, asegurar la estabilidad del suministro, alcanzar eficiencia y proteger las libertades de los usuarios constituirá su finalidad. Sin embargo, se advierte que la regulación y el control deben radicarse en órganos diferentes. De esta manera, destaca que la concepción amplia de servicio público ha quedado atrás, para "refugiarse" en un concepto de mayor precisión jurídica. Respecto a sus nuevas perspectivas, alaba el proceso privatizador argentino, pero critica las medidas adoptadas por el Estado hace unos años. A juicio del autor, se debe reparar cuanto antes esta situación, de lo contrario, se seguirán restringiendo los derechos de las personas.

(Mosiváis Carrillo, 2019), La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México, la investigación concluye que:

> La opinión ciudadana acerca de la provisión de bienes y servicios públicos locales reviste interés especial para la investigación sobre la confianza en las instituciones políticas. El objetivo del estudio es analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos locales, percibida por la población, y la confianza que tiene en las instituciones. Con modelos de regresión multinivel se analizan los datos de una encuesta con representatividad estatal y nacional en México, que muestra que cuando los ciudadanos perciben calidad en los servicios públicos locales, eso influye positivamente en la confianza política. Por lo tanto, quienes confían más en las instituciones radican en las entidades federativas donde se percibe que dichos servicios son mejores. Estos resultados sugieren que en el desempeño de los gobiernos subnacionales las disparidades juegan un rol importante en la explicación de la confianza institucional.

(Martino, 2019), Desarrollo urbano sostenible con igualdad: el desafío de América Latina; concluye que:

> Una de las tendencias demográficas mundiales más importantes es el crecimiento de la población urbana que, producto de un crecimiento sostenido, llegó a superar en la última década a la

población rural, y alcanzó en 2019 el 55% de la población mundial. Las proyecciones indican que, para 2030, la población urbana será del 60% y se estima que en el año 2050 llegará al 70%, por lo cual la gran mayoría de la población mundial vivirá en ciudades. América Latina, con un 80% de su población urbana, es la región en desarrollo más urbanizada del mundo (Hábitat III ONU 2016). Argentina, que tiene el 94% de su población urbana, después de Uruguay, es el país más urbanizado de la región, encontrándose por encima de la media de Europa (73%) y EE. UU. (81%). Además de concentrar gran parte de la población mundial, las ciudades son motores de crecimiento en la economía global, a tal punto que con tan solo el 55% de la población mundial, las ciudades representan más de 80% del PIB mundial. Sin embargo, en América Latina las ciudades producen solo el 65% del PIB de la región, que es muy bajo comparado con el de otras regiones.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

(Olano Elera, 2020), Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio; siendo el objetivo:

Formular la propuesta de un modelo estructural de organización municipal orientado a la mejora de la calidad de servicios públicos del Gobierno Local de San Ignacio. El tipo de

investigación es cuantitativa, no experimental, con alcance descriptiva proyectiva, teniendo como muestra 56 colaboradores de la municipalidad. Para la recogida de la información se aplicó una encuesta a los usuarios, una entrevista a los funcionarios y una lista de cotejo para la observación directa de la situación actual de la gestión. Se realizó el diagnóstico de cada uno de los puestos que actualmente ocupan los colaboradores mediante una lista de cotejo, comprobando que los colaboradores no están distribuidos correctamente de acuerdo con su perfil o grado de especialidad, lo que origina que no se atienda correctamente los requerimientos de los usuarios, por ejemplo, por demora en los trámites, ocasionando quejas, incumplimiento en el pago de tributos, entre otros aspectos. La calidad de servicio que brinda la municipalidad es percibida por los usuarios con un promedio de 3.268, lo cual significa que, a su juicio, el servicio solo a veces es de calidad, puesto que no se atiende adecuadamente al usuario, así como no se brindan las guías adecuadas para los procedimientos. Estos son indicadores que la gestión municipal tiene deficiencias. Con base en los antecedentes revisados y las teorías estudiadas, se elaboró el nuevo modelo, orientado a distribuir adecuadamente a los colaboradores de acuerdo con su especialidad a fin de que puedan cumplir a cabalidad sus

> funciones, en un rediseño que sea parte de una reestructuración moderna de la gestión municipal.

(Cáceres Rodríguez, 2018), Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2018; su objetivo fue:

> Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2018. Se utilizó como diseño experimental el modelo de investigación no experimental, correlacional de corte transversal, desarrollado al analizar dos encuestas formuladas para las variables Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos con sus respectivas dimensiones Se contó con una población que estuvo constituida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo en un numero de 137 personas, población de la cual se consideró como muestra el 100 % para el análisis de las variables. El resultado obtenido para el análisis de correlación fue de rho=0.551, este indica una relación positiva media, siendo altamente significativa a un nivel del 1% de significancia, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis general, que nos da como conclusión que la Gestión Administrativa si se relaciona significativamente con la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Trujillo.

(Carpio León, 2020), Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos-Ecuador, 2019; la investigación tuvo como objetivo:

> Determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, ya que he calificado este tema de vital importancia como resultado de la insatisfacción que sienten las personas por las obras y servicio que ofrece el municipio de esta localidad. El diseño de esta investigación se lo realizó mediante un paradigma positivista, metodología de nivel cuantitativo y tipo Correlacional, debido a que se tomó en cuenta la relación entre las dos variables Gestión Municipal y Satisfacción de la Ciudadanía, el cual me sirvió para realizar la investigación de mi tesis, se tomó como muestra la población de la cabecera cantonal de Baba a 284 ciudadanos mayores de 16 años. Para la recolección de datos, se aplicó las técnicas de la encuesta para cada variable y usando como instrumentos dos cuestionarios la cual se aplicó para la muestra de estudio. El primer instrumento que es la gestión municipal mide las dimensiones: D1. Servicio Municipal, D2. Capacidad de Respuesta, D3. Plan 0perativo Anual (POA) D4. Plan Estratégico Institucional (PEI). Con un total de 20 ítems. Tiene como fiabilidad 0.765. El segundo instrumento que es la satisfacción de la ciudadanía mide las dimensiones: D1 Tiempo de Atención,

> D2. Trato recibido, D3. Confianza en el servicio. Con un total de 15 ítems. Tiene como fiabilidad 0.782. Estos instrumentos han sido analizados con el Alfa de Cronbach las cuales fueron validados por expertos, que validaron los cuestionarios. Los resultados obtenidos en la investigación sobre la correlación de la hipótesis general entre la variable (X) Gestión Municipal y la variable (Y) Satisfacción de la Ciudadanía, donde se comprobó que el p valor o sig. (bilateral) obtenido fue de 0,013, el cual se comparó con el parámetro SPSS (1% = 0,01), se obtuvo que la comparación fue mayor a 0,01 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula Ho: No existe correlación entre Gestión Municipal y satisfacción de la Ciudadanía.

(Polo Mauricio, 2020), Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Marcabalito, 2019; tiene como finalidad:

> Determinar la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Marcabalito – 2019. El estudio de tipo no experimental con diseño correlacional presenta una muestra poblacional universal de 32 funcionarios, y con un muestreo no probabilístico. Para el trabajo de recolección de datos, se utilizó dos cuestionarios s: la escala de la gestión municipal y la escala de la participación ciudadana. Los datos recogidos se procesaron a través de la estadística descriptiva para determinar los niveles de cada una

> de las variables. Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Rho Spearman como prueba estadística de verificación de hipótesis. Finalmente, se concluye que existe una correlación nula entre la gestión municipal y la participación ciudadana, es decir que los procedimientos no están interrelacionados en ninguna de sus dimensiones, existe una correlación nula (Rho = -0.247) y con un signo bilateral equivalente a 0.172 (valor p> 0.05) entre gestión municipal y participación ciudadana. Para lo siguiente, se acepta la hipótesis nula. Estadísticamente concluyendo que no existe una correlación significativa entre la gestión municipal y la participación ciudadana, a un nivel de significación del 5%.

(Linarez Melendez, 2019), Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021; teniendo como objetivo esencial:

> Donde se busca determinar la relación que existe entre la modernización del Estado peruano y la gestión pública al 2021. Tampoco pasó desapercibida la parte de la metodología, ya que dicho estudio se desarrolló teniendo como enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básica, correlacional y con diseño no experimental. Su muestra estuvo constituida por un total de 379 usuarios que acuden a distintas instituciones del Estado, y ellos mismos fueron los que evaluaron a cada una de las variables en estudio a través de un cuestionario, cuestionario que fue

> validado y autorizado por los tres jueces expertos en materia de investigación, asimismo, permitió recolectar por completo la data a fin de poder dar respuesta a cada uno de los objetivos en los resultados, tal es así que se obtuvo a través de la prueba estadística de (Rho) un p valor o Sig. bilateral de 0.000, < a 0.05, conocido también como el margen de error. Al poseer este tipo de resultado, dio ventaja de alguna manera a que el investigador termine por rechazar determinante (Ho), quedando ya como única opción de aceptar (Hi) y concluye que estadísticamente fue 0, 601, lo cual indica que existe una correlación significativa media entre la Modernización del Estado peruano y la gestión pública al 2021.

(Ramírez Vergara, 2019), Gestión municipal y el comercio informal en la vía pública en el distrito de Carabayllo, 2019; cuyo objetivo fue:

> Determinar la relación entre la gestión municipal y comercio informal en la Vía Pública en el distrito de Carabayllo. El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo representada por 700 vecinos residentes del distrito de Carabayllo que viven alrededor de Mercado 18 de Setiembre, la muestra de 248 pobladores y el muestreo fue probabilística aleatorio simple. La recolección de datos fueron de tipo cuestionario debidamente validados a través de juicios de

> expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach y los resultados fueron de alta confiabilidad. Asimismo, en la parte descriptiva respecto a la gestión municipal del distrito de Carabayllo el 62.5% manifestaron que es poco eficiente y el 57.3% de los encuestados manifiestan que el comercio informal es moderado. Se concluyó que según la prueba Rho Spearman, existe una relación inversa negativa alta -,796**, entre la gestión municipal y el comercio informal en la vía pública del distrito de Carabayllo, 2019, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

(Palomino Palacios, 2020), El método de gobernanza y su incidencia en el logro del desarrollo sostenido de la gerencia de la planificación estratégica de la municipalidad distrital de ate 2018; la investigación concluye que:

> Para obtener los resultados de la presente investigación se utilizó un diseño de tipo descriptivo (cuantitativo) y tuvo como finalidad establecer si la variable método de gobernanza procede de manera positiva en el desarrollo sostenido de la gerencia de planificación estratégica de la municipalidad distrital de Ate. Según Sampieri (1998, Pág. 60). El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta y estuvo integrada por una población de 40 individuos constituida por algunos administrados y colaboradores de la Gerencia de Planificación y Administración

> y la finalidad fue determinar el buen gobierno y cumplimiento de los objetivos trazados por la autoridad edil, se elaboró una encuesta estructurada dirigida a los colaboradores y usuarios de la Gerencia de Planeamiento Estratégico y subgerencias, y Gerencia de Administración y Finanzas y sus subgerencias y administrados.

(Bautista Alzamora & Ruedas Moscoso, 2018), Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018; cuyo objetivo de la investigación es:

> Conocer cómo la evaluación de la gestión pública se relaciona con la gobernabilidad democrática, en la población de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo. Es una investigación cuantitativa, de diseño No Experimental de corte Transversal. La muestra fue de 138 personas del distrito Leonardo Ortiz, mayores de 18 años. Entre los resultados se tiene que, en promedio, los ciudadanos entrevistados, manifestaron que, “Casi nunca” se cumple la gobernabilidad democrática y sus dimensiones estudiadas: Voz y rendición, estabilidad política y ausencia de violencia, efectividad gubernamental, calidad regulatoria, estado del derecho y control de corrupción. Así mismo, en promedio los ciudadanos manifestaron que es “Inaceptable” la gestión pública, y sus dimensiones estudiadas: Desarrollo Organizacional, Finanzas

> Municipales, Servicios y proyectos. Existe una relación positiva moderada, entre la gestión pública, y las dimensiones, voz y rendición de cuentas, estabilidad política, y ausencia de violencia, con la efectividad gubernamental, con la calidad regulatoria, y con el control de la corrupción. Por otro lado, se encontró que, existe una baja relación entre la gestión pública, y estado de derecho. El 95% de los ciudadanos entrevistados, manifestaron que el alcalde casi nunca, y nunca, cumple con lo prometido en la campaña que hizo para ser elegido, es decir no tiene una buena gestión, a diferencia de (Marticorena & Ticse, 2013), quien encontró que el 59% desaprueba la gestión municipal.

(López Rodríguez, 2018), Propuesta de políticas de Gestión Municipal para la Reducción de la desnutrición infantil en la Municipalidad Distrital de Ocros, Ocros-2018; concluye que:

> Estudio sobre la problemática de la gestión municipal en la reducción de la desnutrición infantil, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de políticas de gestión municipal para la reducción de la desnutrición infantil. Investigación de enfoque mixto, diseño no experimental; y muestra censal, se utilizó la encuesta y la entrevista en profundidad y lista de cotejo, se utilizó la estadística descriptiva para analizar los datos. Resultados hallados: la gestión municipal es mala según el 61% de las

familias, existen factores limitantes como el bajo presupuesto, baja productividad, limitada cobertura de los programas contra la desnutrición infantil y existe percepción negativa sobre estos programas. Conclusiones: la gestión municipal presenta deficiencias en sus lineamientos y procesos de gestión, los procesos son burocráticos e innecesarios, afectan la cobertura de los programas; la propuesta de políticas se orienta a mejorar la productividad y la cobertura de los programas sobre desnutrición infantil.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN PUBLICA MUNICIPAL

(Arraiza, 2016) señala que:

Al afirmar que el municipio es una sociedad necesaria, se resalta su carácter natural, originado en la sociabilidad del hombre. Asumiendo por un momento una identificación entre el concepto de ciudad y el concepto de municipio, podemos encontrar que ya Aristóteles, al reflexionar sobre el origen de las ciudades, sostenía:

> *La primera comunidad a su vez que resulta de muchas familias, y cuyo fin es servir a la satisfacción de necesidades que no son meramente las de cada día, es el municipio [...] La asociación última de muchos municipios es la ciudad. Es la comunidad que ha llegado al extremo de bastarse en todo virtualmente a sí misma y que si ha nacido de la necesidad de vivir, subsiste porque puede proveer a una vida cumplida. De aquí que toda ciudad exista*

> *por naturaleza, no de otro modo que las primeras comunidades, puesto que ella es el fin de las demás (Aristóteles, 1958:158).*

Las competencias municipales han evolucionado a lo largo del tiempo, y en mayor o menor medida se encuentran reflejadas en la legislación fundamental. Según Iturburu (2000), hay consenso entre diversos autores para distinguir entre competencias tradicionales y nuevas competencias en la agenda municipal. Entre las competencias tradicionales se encuentran la gestión administrativa, el desarrollo urbano, la prestación de servicios públicos y la regulación de la vida comunitaria. Entre las nuevas se encuentran la promoción económica, el desarrollo social, el medioambiente, el ejercicio del poder regulatorio a nivel local, la seguridad y la salud. Todas estas nuevas competencias son, de alguna forma, ampliaciones de funciones que de una u otra manera se han ido incorporando al accionar cotidiano de los municipios. Por dar solo un ejemplo, durante la década del 90 se produjeron importantes transferencias de funciones desde el gobierno federal hacia las provincias, y desde ellas hacia los municipios, que dieron lugar al surgimiento de las mencionadas “nuevas competencias” municipales. Ya en aquel entonces se planteaba la cuestión de la seguridad de forma incipiente, tema en el que actualmente todos los municipios de un tamaño razonable han debido comprometerse con acciones concretas, (Arraiza, 2016)**.**

(Robles Hernández, 2013), señala que “En algunas ocasiones, la solución de un problema genera otros de igual o mayor intensidad. Los gobiernos fascinados en ocasiones por el diseño que sus equipos les presentan para la solución de las necesidades sociales dejan de lado aspectos fundamentales que tienen que ver con asuntos más terrenales como la falta de objetivos claros en los implementadores, el desvío de recursos económicos para los fines inicialmente propuestos, la desmotivación del personal, las inercias e incapacidades burocráticas, y por supuesto su gran invitada de honor: la simulación” (p.101).

(Jiménez, 2008), “Administración pública es el manejo racional de los recursos, humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para producir bienes o servicios para el sector público y privado” (p.19).

2.2.1.1. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

> (García Sánchez, 2007), La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el

sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana (p.37).

2.2.1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

(Hood, 1991), La nueva filosofía de gestión pública, utilizando palabras de Hood (1991, pp. 5-6), es un matrimonio entre el Nuevo Institucionalismo y la gerencia profesional.

2.2.1.3. GERENCIAMIENTO TRANSFORMACIONAL

El gerente transformador deben ser un motivador dentro de la organización, lo cual implica el ser un individuo de ejemplo, de un ser que refleja valores personales y organizacionales que el trabajador se sienta que está siendo guiado por un líder de verdad, un líder que acepta y da sugerencias, un líder integrador de individuos, un líder de inclusión, donde todos son aceptados, sin ningún tipo de discriminación (Salazar Trigoso, La gerencia transformacional moderna en las empresas públicas de servicios, 2020).

2.2.1.4. CAMBIO ORGANIZACIONAL

(Salazar Trigoso, La gerencia transformacional moderna en las empresas públicas de servicios, 2020), Las transformaciones impulsaran a las empresas a escenarios desconocidos, con lo cual el trabajo desde las esferas directivas debe ser permanente y eficaz para que se logren los objetivos.

2.2.1.5. CONTROL Y EVALUACIÓN

Hemos visto durante ya varias décadas, las acciones permanentes que vienen desarrollando los diferentes órganos de control gubernamental, y en muchos casos sin mayor éxito de reforma o cambio, esto básicamente por la poca importancia o nula del conocimiento de lo que significa el control gubernamental, entendiéndose éste por parte de los servidores y funcionarios públicos, principalmente como el hecho de encontrar errores en el accionar público y buscar que sancionarlos (Leonarte Vargas, 2016).

2.2.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

(Ventura, 2020), En la actualidad hablar de calidad en los servicios puede traer a nuestra memoria diversas experiencias vividas, unas buenas y otras no tan buenas. La calidad de los servicios define nuestra valoración y fidelidad a una determinada marca en particular; es decir, al final el cliente tiene el poder de elegir el servicio que desea consumir de acuerdo con la diversidad de oferta que existe en el mercado. Por ejemplo: en el servicio que ofrecen las salas de cines, el cliente decide a que sala acudir, ya sea por ubicación, accesibilidad, servicios adicionales, precio, entre otros aspectos.

2.2.2.1. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA

(Ministerio del Ambiente y Ministerio de Economía , 2013), señalan que: Es el conjunto de procesos referidos al almacenamiento, barrido, recolección, transporte (de conformidad con la Ley Orgánica de Municipalidades) complementados por los procesos de transferencia (en casos especiales), reaprovechamiento y disposición final de residuos sólidos, (que son parte del manejo integral de residuos sólidos) desarrollados de una manera adecuada y sostenible de conformidad con la Ley General de Residuos Sólidos.

(Ministerio del Ambiente, 2006), señala que: Esta etapa corresponde a la preparación inicial, desde las coordinaciones para la organización hasta el momento de la planificación. La organización al interior de la Municipalidad es la primera acción que se debe desarrollar para iniciar el proceso de formulación del plan de manejo de residuos sólidos, ya que permitirá tener claro quién o quiénes asumirán el reto, cuánto tiempo demandará, que recursos económicos, materiales y humanos necesitarán y dónde gestionarlo.

2.2.2.2. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS

(Ministerio del Ambiente y Ministerio de Economía , 2013), Éste, se establece para proyectar y evaluar los beneficios y costos de las alternativas identificadas, y efectuar su evaluación desde el punto de vista social. Es el período en el cual se proyecta la demanda y la oferta “sin proyecto”, del servicio de limpieza pública, para determinar la brecha de demanda no cubierta, por razones de calidad y/o cobertura de este.

2.2.2.3. ATENCIÓN EFECTIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

(Cordero Torres, 2011), señala que: El municipio como instancia de gobierno también realiza funciones, y es esta instancia de gobierno a la cual estamos tan cerca, realiza funciones como administrar el patrimonio, administrar el recurso humano y material. También funciones llamadas sustantivas o de gestión, debe atender todo lo relacionado con los servicios públicos, la seguridad, bienestar y desarrollo de sus habitantes, otorgándoles las garantías a que tienen derecho. Para la mayoría de los municipios, la dotación de servicios públicos es la principal tarea de su administración (p.683).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. La gestión Pública:

Por otra parte, es la administración pública municipal donde se tiene lugar la relación más próxima entre Estado y Sociedad, es ella la instancia elemental de la vida pública del individuo y la sociedad. Partiendo de esas consideraciones podemos determinar en dos ámbitos las atribuciones y funciones del ayuntamiento: primero, la administración de los recursos propios del municipio, segundo, la gestión de intereses comunes de la localidad. La función de gestión la enmarcaremos como funciones sustantivas, corresponden a las funciones sustantivas las de servicios públicos, desarrollo económico y social, entre otras, (Cordero Torres, 2011).

2.3.2. La Planeación y el Desarrollo:

(Cordero Torres, 2011), La planeación es una función de la administración que consiste en identificar los objetivos generales de una institución o de un conjunto de instituciones, a corto, mediano y largo plazo; definir las políticas o estrategias para alcanzar esos objetivos; ordenarlos de acuerdo a prioridades; establecer el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones de la institución y dar las bases para poder realizar las otras funciones generales de la administración: la programación, el financiamiento, la administración de personal, el control y evaluación.

2.3.3. Modelos de análisis administrativo:

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), Aun cuando los autores y teóricos académicos contribuyeron muy poco al estudio de la administración hasta principios del decenio de 1950 (los escritores anteriores provienen sobre todo de practicantes), los últimos decenios han visto un verdadero diluvio de textos provenientes de las aulas académicas. La variedad de enfoques en el análisis de la administración, la cantidad de investigación y el gran número de puntos de vista divergencias han generado mucha confusión en cuanto a qué es la administración, qué es la teoría y qué es la ciencia y cómo debe analizarse los sucesos gerenciales, (p.21).

2.3.4. Evaluación y elección de estrategias

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), hay que evaluar con cuidado las diversas estrategias antes de elegir alguna; las elecciones estratégicas deben considerarse a la luz de los riesgos que se involucran en una decisión particular; quizás se desaprovechen algunas oportunidades rentables, porque fracasar es un proyecto arriesgado ocasionaría la quiebra de la empresa. Otro elemento difícil al elegir la estrategia es el momento adecuado: hasta el mejor producto puede fracasar si se introduce al mercado en un momento inapropiado. (p.135).

2.4. BASES PISTÉMICOS

Las bases epistémicas de la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería, está en lo sostenido por (Cuellar Martín & et al., 2009), las políticas son grandes líneas de acción que persiguen que las prioridades gubernamentales se alcancen con éxito. Concentran en una dirección las decisiones sobre recursos y procesos.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la metodología planteada la investigación es de tipo básica que tiene como objetivo principal medir el grado de relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos, ampliando y profundizando nuevos conocimientos científicos existentes en la realidad tal como (Carrasco Díaz, 2007) señala:

> *"Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos" (p.43).*

La investigación tiene enfoque cuantitativo, por resultar una investigación objetiva en el que emplea a la estadística y sobre todo plantea la hipótesis, tal como (Palomino Ochoa & et al., 2021) señalan que es una:

> *"Investigación objetiva, aplica la estadística, es cuantificable, numérico, para analizar comprobar información y datos y sobre todo plantea hipótesis" (p.16).*

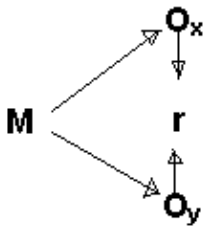
La investigación es de alcance correlacional, ya que busca determinar el grado de relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos.

(Palomino Ochoa & et al., 2021) señalan que su objetivo de la investigación es establecer el grado de relación entre variables de estudio y pertenece a este nivel la Hipótesis correlacional.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño por ser la investigación de tipo básica en el que se busca determinar el grado de relación es de diseño no experimental.

Su esquema es la siguiente:



Formula.

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio está constituida por 310 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.3.2. MUESTRA

La muestra de estudio está constituida por 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES
GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	(García Sánchez, 2007), La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios.	Gerenciamiento transformacional Cambio organizacional Control y evaluación
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	(Ventura, 2020), En la actualidad hablar de calidad en los servicios puede traer a nuestra memoria diversas experiencias vividas, unas buenas y otras no tan buenas. La calidad de los servicios define nuestra valoración y fidelidad a una determinada marca en particular.	Planificación de los servicios públicos Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos. Atención efectiva de calidad de los servicios

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según (Arroyo Morales, 2020), señala que:

> *"En esta etapa de ejecución del proceso de investigación científica la recolección de datos es una de las actividades desarrolladas de fundamental importancia. Actividades realizadas a través de instrumentos de recolección que materializan las técnicas utilizadas para la extracción de datos e información tienen como objetivo acumular datos e información significativos y libres de errores es decir información válida, confiable y relacionada con el hecho o aspecto problemático" (p.259).*

En ese contexto en la presente investigación se emplearon como instrumento principal la encuesta, observación y análisis de fuentes, en función a las variables de estudio se plantearon 9 cuestionarios de cada variable de estudio. La encuesta de acuerdo con (Arroyo Morales, 2020), La tabulación de datos consiste en definir la forma de matrices de registro de información que se espera llenar de los datos obtenidos de las muestras representacionales.

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Luego de realizar el recojo y procesamiento para la presentación de datos se ha apoyado mediante software SPSS, Excel (hoja de cálculo) que ha permitido exponer mediante tablas y figuras los resultados de la investigación sobre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS.

4.1. Dimensión: Gerenciamiento Transformacional

Cuál es la relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

Tabla 1.

Gerenciamiento Transformacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	2	1,9	1,9	1,9
	Baja	6	5,6	5,6	7,4
	Alta	34	31,5	31,5	38,9
	Muy alta	66	61,1	61,1	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

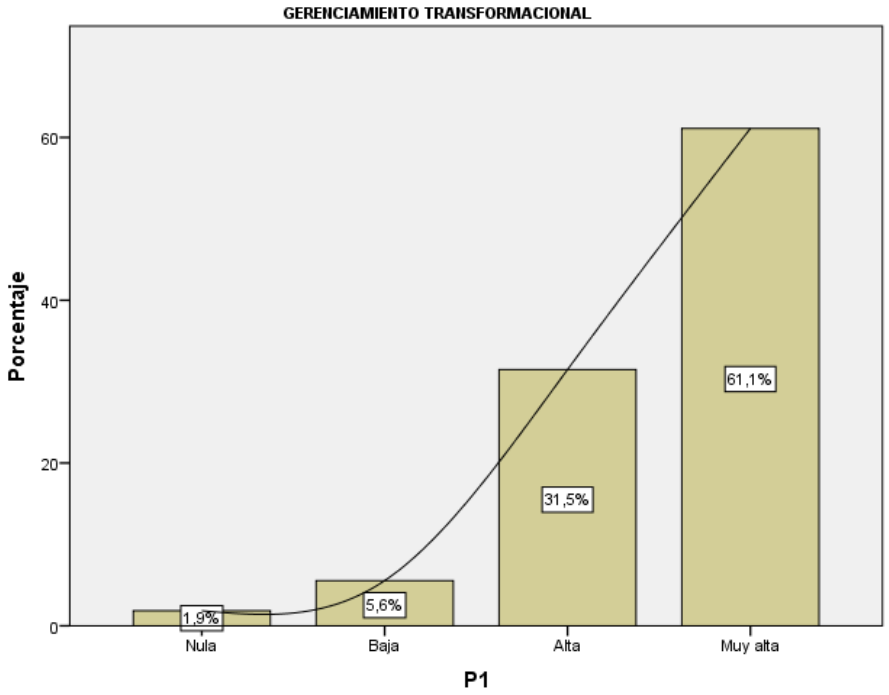
El 61.1% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

El 31.5% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

El 5.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

El 1.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

Figura 1



4.2. Dimensión: Gerenciamiento Transformacional

Cuál es la relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

Tabla 2.

Gerenciamiento Transformacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	4	3,7	3,7	3,7
	Baja	2	1,9	1,9	5,6
	Alta	29	26,9	26,9	32,4
	Muy alta	73	67,6	67,6	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 67.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

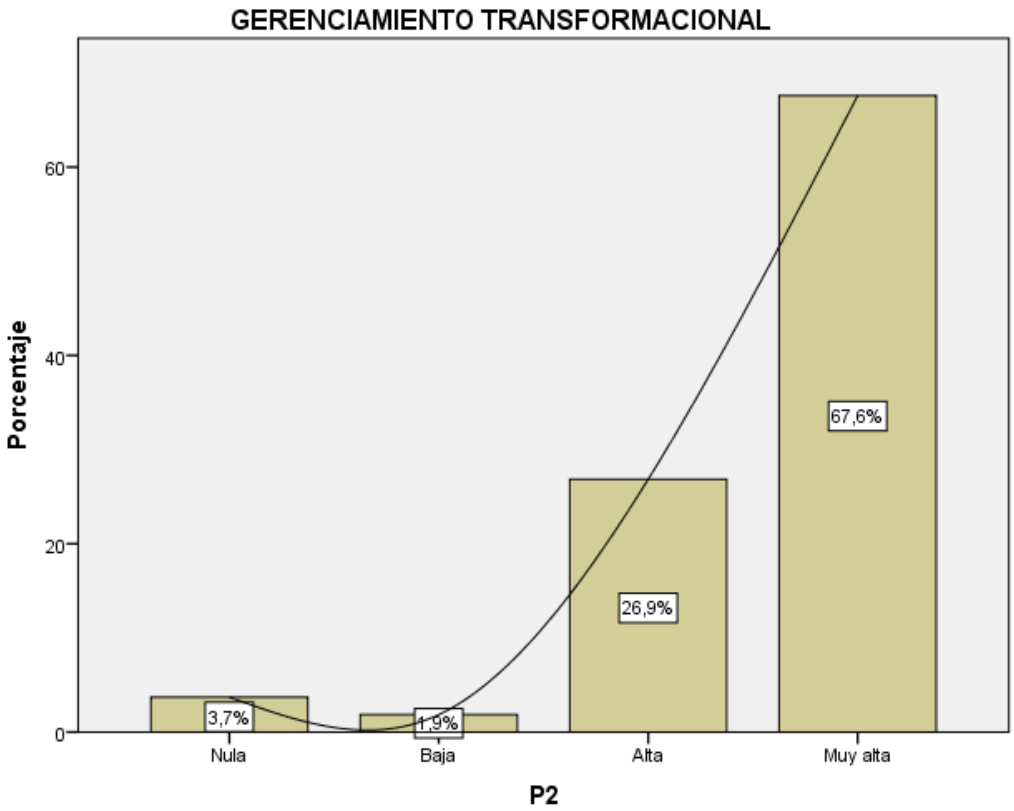
El 26.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

El 1.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

El 3.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

Figura 2



4.3. Dimensión: Gerenciamiento Transformacional

Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional con una madurez emocional en un contexto del Covid-19 y el cumplimiento de objetivos y metas en los servicios públicos de la municipalidad.

Tabla 3.

Gerenciamiento Transformacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	3	2,8	2,8	2,8
	Baja	12	11,1	11,1	13,9
	Alta	63	58,3	58,3	72,2
	Muy alta	30	27,8	27,8	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 27.8% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el liderazgo transformacional con una madurez emocional en un contexto del Covid-19 y el cumplimiento de objetivos y metas en los servicios públicos de la municipalidad.

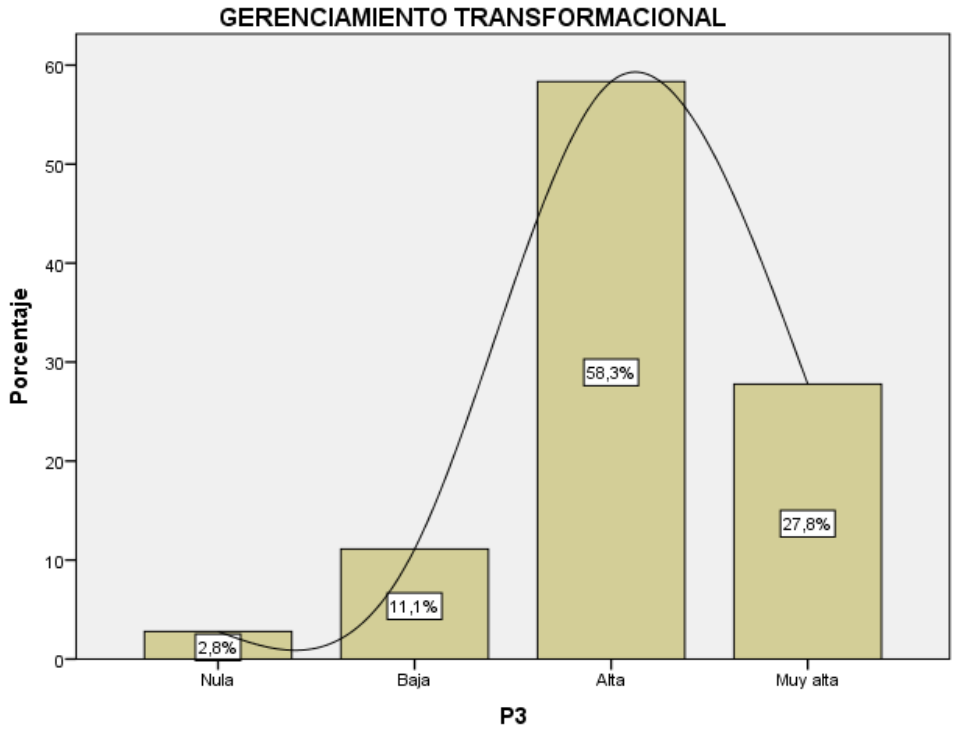
El 58.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre el liderazgo transformacional con una madurez emocional en un contexto del Covid-19 y el cumplimiento de objetivos y metas en los servicios públicos de la municipalidad.

El 11.1% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el liderazgo transformacional con una madurez emocional en un contexto del Covid-19 y el cumplimiento de objetivos y metas en los servicios públicos de la municipalidad.

El 2.8% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el liderazgo transformacional con una madurez emocional en un contexto del Covid-19 y el cumplimiento de objetivos y metas en los servicios públicos de la municipalidad.

Figura 3



4.4. Dimensión: Cambio Organizacional

Cuál es la relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Tabla 4.

Cambio Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	1	,9	,9	,9
	Baja	4	3,7	3,7	4,6
	Alta	8	7,4	7,4	12,0
	Muy alta	95	88,0	88,0	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 88.0% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

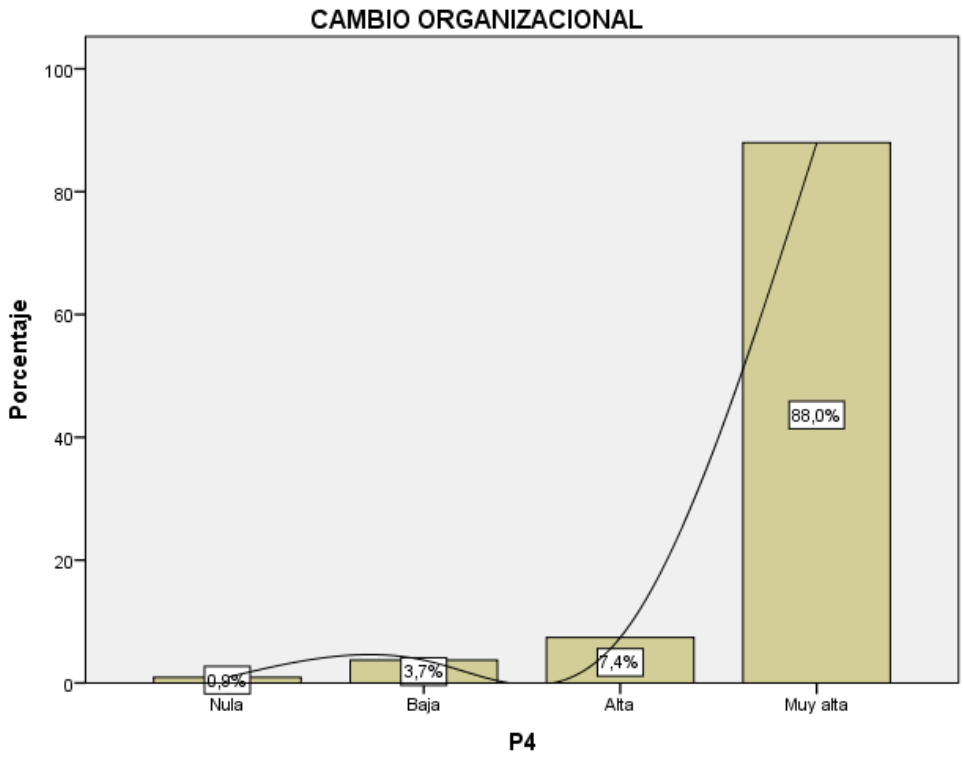
El 7.4% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 3.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 0.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Figura 4



4.5. Dimensión: Cambio Organizacional

Cuál es la relación entre los agentes de cambio en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Tabla 5.

Cambio Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	1,9	1,9	1,9
	Alta	23	21,3	21,3	23,1
	Muy alta	83	76,9	76,9	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

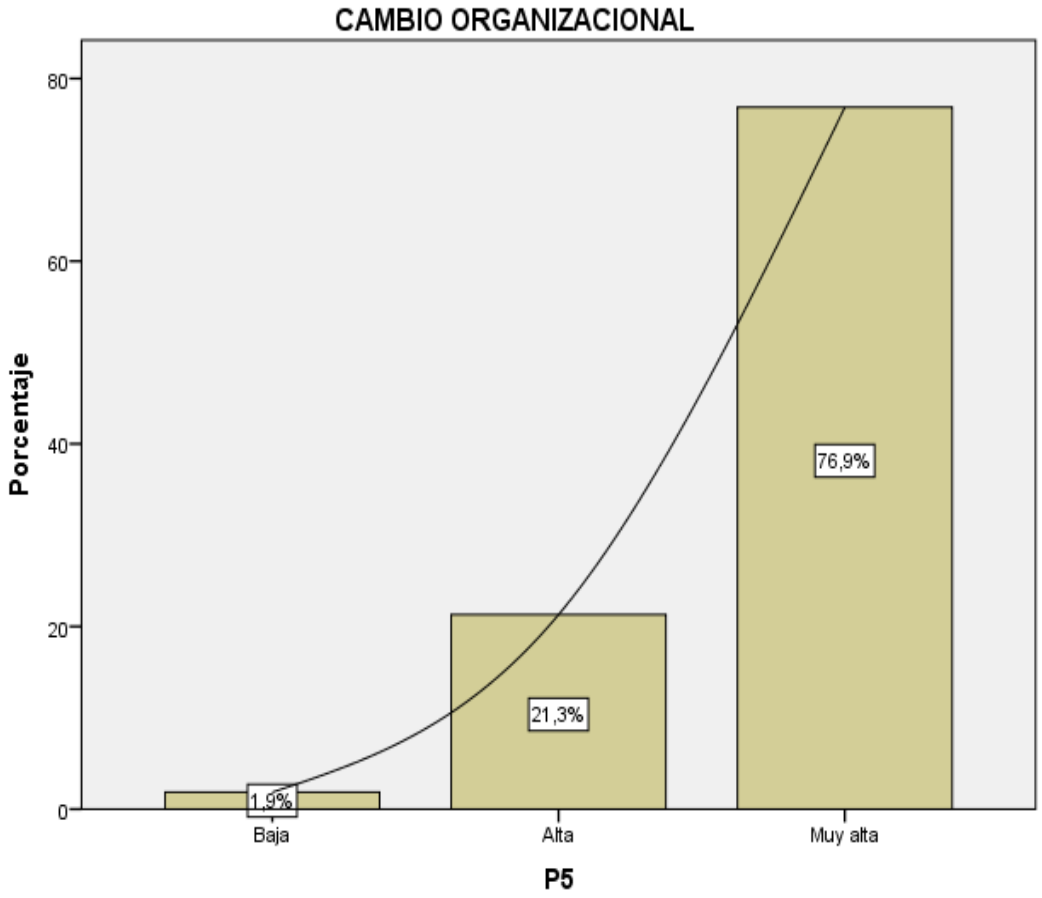
El 76.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre los agentes de cambio en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 21.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre los agentes de cambio en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 1.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre los agentes de cambio en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Figura 5



4.6. Dimensión: Cambio Organizacional

Cuál es la relación entre el cambio de desarrollo tecnológico en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Tabla 6

Cambio Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	1	,9	,9	,9
	Baja	6	5,6	5,6	6,5
	Alta	78	72,2	72,2	78,7
	Muy alta	23	21,3	21,3	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

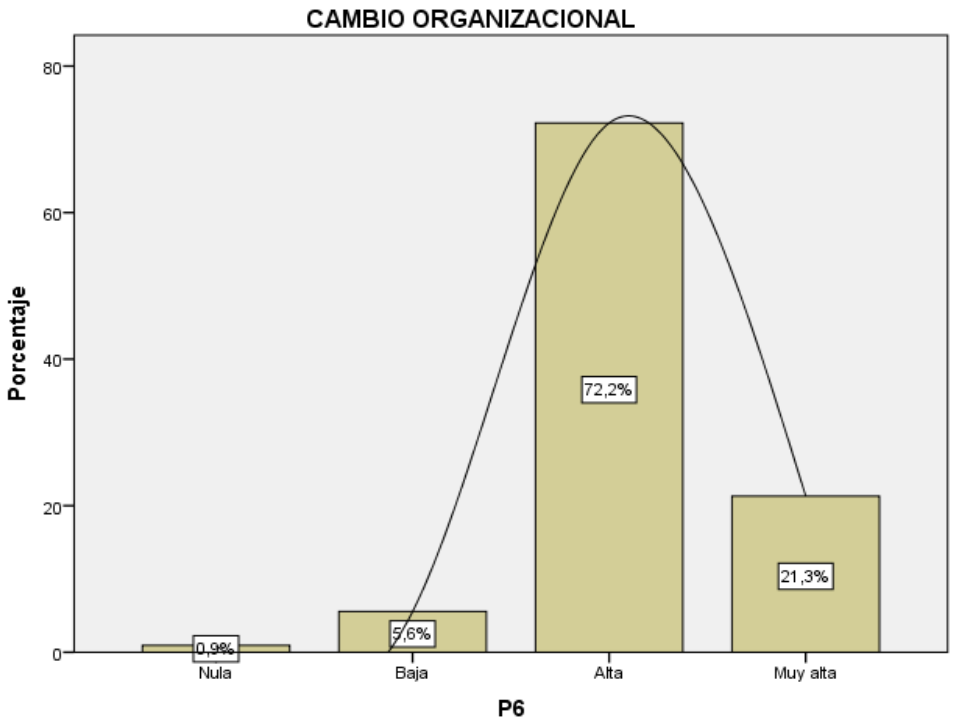
El 21.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el cambio de desarrollo tecnológico en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 72.2% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre el cambio de desarrollo tecnológico en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 5.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el cambio de desarrollo tecnológico en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

El 0.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el cambio de desarrollo tecnológico en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Figura 6



4.7. Dimensión: Control y Evaluación

Cuál es la relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Tabla 7.

Control y Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	2	1,9	1,9	1,9
	Baja	9	8,3	8,3	10,2
	Alta	10	9,3	9,3	19,4
	Muy alta	87	80,6	80,6	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

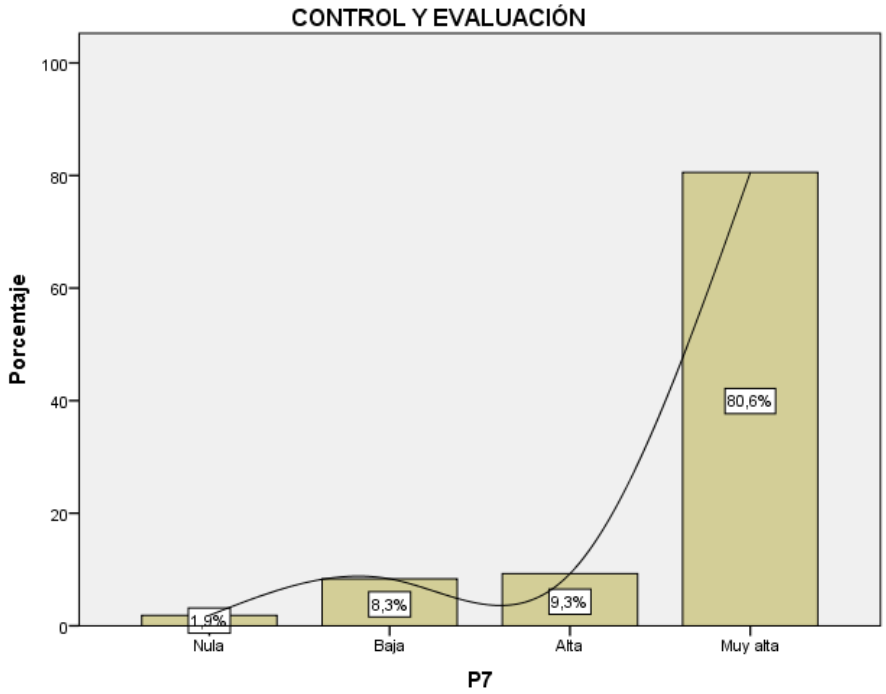
El 80.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 9.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 8.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 1.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Figura 7



4.8. Dimensión: Control y Evaluación

Cuál es la relación entre el proceso de evaluación y control en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Tabla 8.

Control y Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	4	3,7	3,7	3,7
	Baja	3	2,8	2,8	6,5
	Alta	33	30,6	30,6	37,0
	Muy alta	68	63,0	63,0	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 63.0% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el proceso de evaluación y control en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

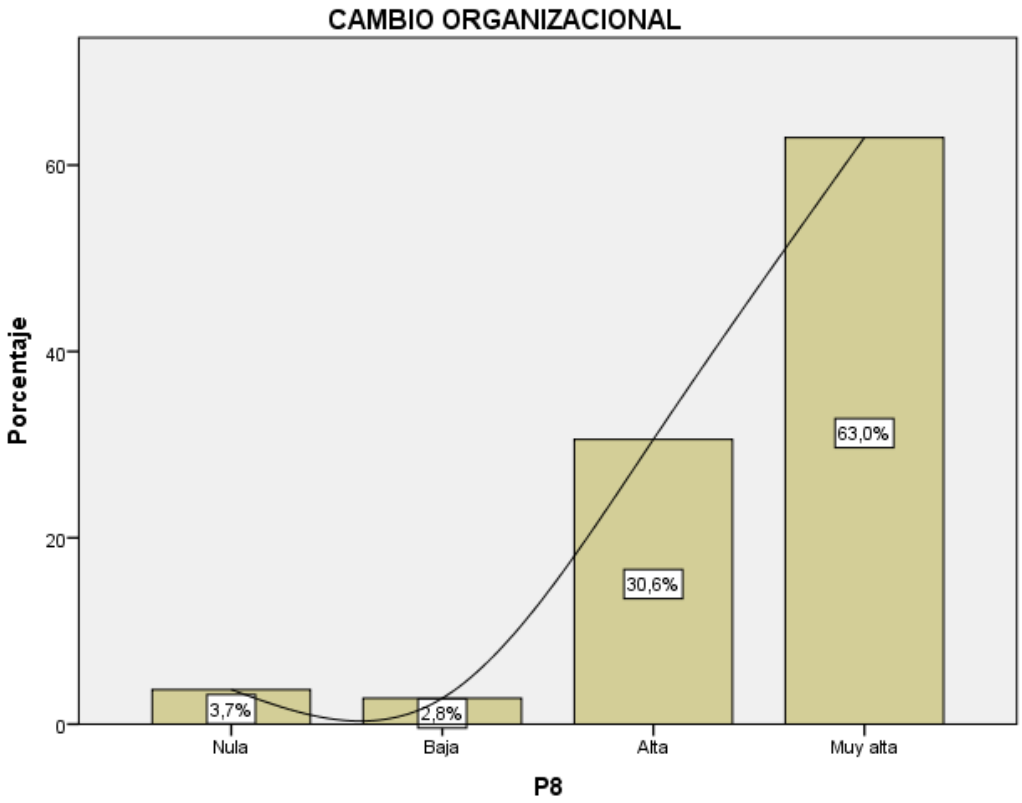
El 30.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre el proceso de evaluación y control en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 2.8% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el proceso de evaluación y control en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 3.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el proceso de evaluación y control en el contexto del Covid-19 y la

atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Figura 8



4.9. Dimensión: Control y Evaluación

Cuál es la relación entre el control y evaluación del rendimiento con los resultados esperados y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Tabla 9.

Control y Evaluación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	1,9	1,9	1,9
	Alta	98	90,7	90,7	92,6
	Muy alta	8	7,4	7,4	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Gestión Pública Municipal
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

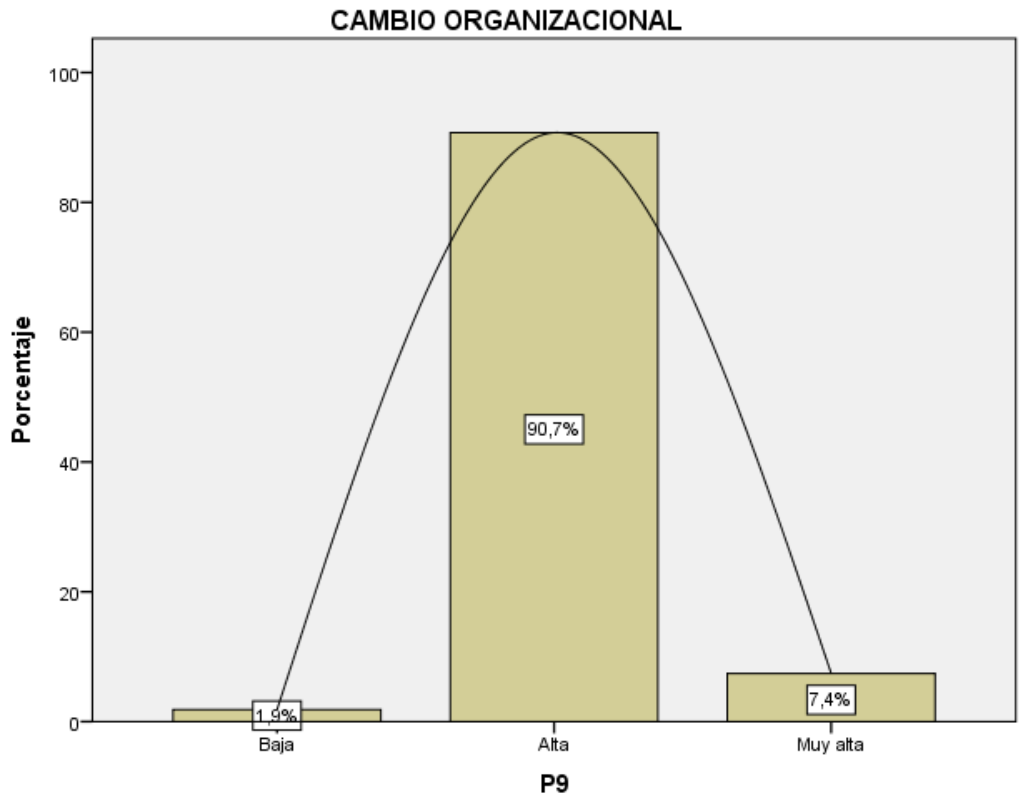
Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 7.4% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el control y evaluación del rendimiento con los resultados esperados y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 90.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre el control y evaluación del rendimiento con los resultados esperados y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

El 1.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el control y evaluación del rendimiento con los resultados esperados y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Figura 9



4.10. Dimensión: Planificación de los servicios de limpieza publica

Cuál es la relación entre la planificación de los servicios públicos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

Tabla 10.

Planificación de los servicios de limpieza publica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	4,6	4,6	4,6
	Alta	14	13,0	13,0	17,6
	Muy alta	89	82,4	82,4	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

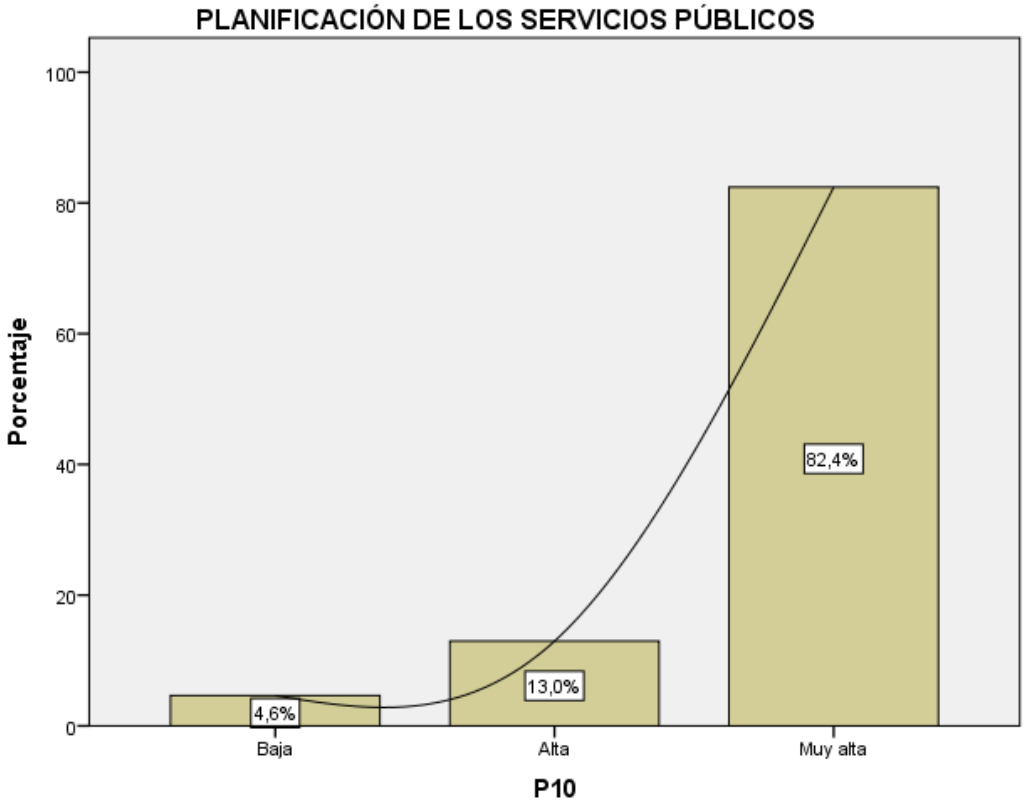
Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 82.4% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la planificación de los servicios públicos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 13.0% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la planificación de los servicios públicos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 4.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre la planificación de los servicios públicos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

Figura 10



4.11. Dimensión: Planificación de los servicios de limpieza publica

Cuál es la relación entre la panificación del recojo de residuos sólidos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

Tabla 11.

Planificación de los servicios de limpieza publica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	3	2,8	2,8	2,8
	Baja	1	,9	,9	3,7
	Alta	29	26,9	26,9	30,6
	Muy alta	75	69,4	69,4	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

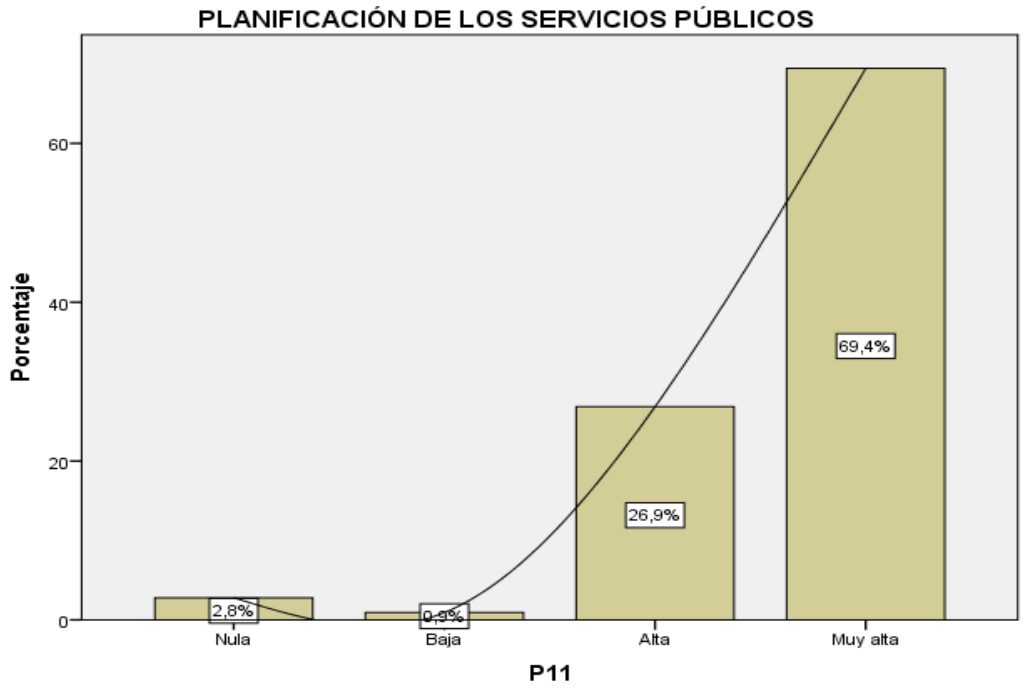
El 69.4% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la panificación del recojo de residuos sólidos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 26.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la panificación del recojo de residuos sólidos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 0.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre la panificación del recojo de residuos sólidos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 2.8% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre la panificación del recojo de residuos sólidos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

Figura 11



4.12. Dimensión: Planificación de los servicios de limpieza publica

Cuál es la relación entre la planificación de seguridad ciudadana y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

Tabla 12.

Planificación de los servicios de limpieza publica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	3,7	3,7	3,7
	Alta	81	75,0	75,0	78,7
	Muy alta	23	21,3	21,3	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

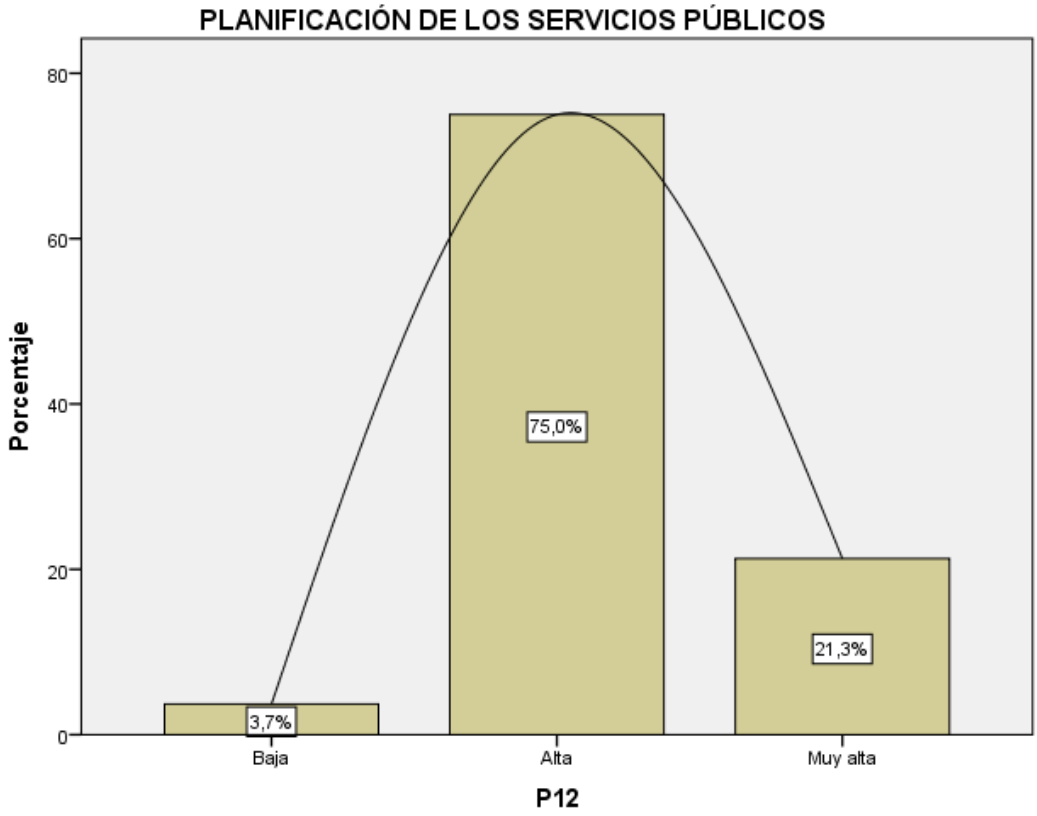
El 21.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la planificación de seguridad ciudadana y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 75.0% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la planificación de seguridad ciudadana y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

El 3.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación

entre la planificación de seguridad ciudadana y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.

Figura 12



4.13. Dimensión: Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos

Cuál es la relación entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

Tabla 13

Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	2	1,9	1,9	1,9
	Baja	11	10,2	10,2	12,0
	Alta	18	16,7	16,7	28,7
	Muy alta	77	71,3	71,3	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 71.3% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

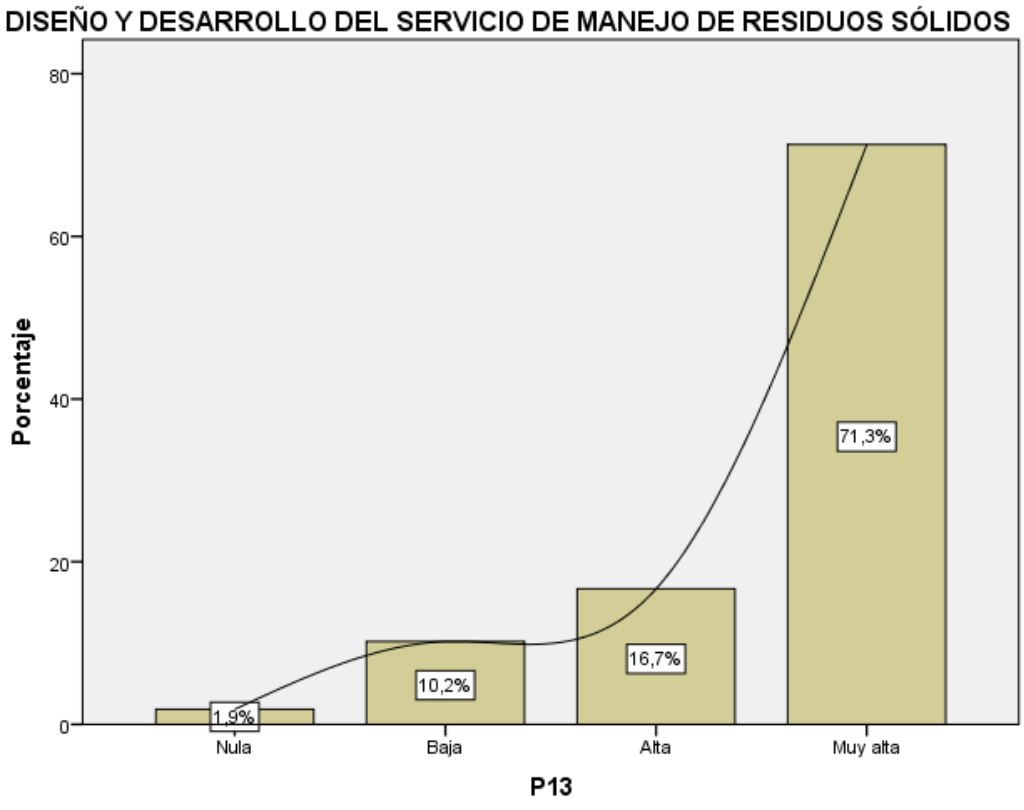
El 16.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

El 10.2% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

El 1.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

Figura 13



4.14. Dimensión: Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos

Cuál es la relación entre la responsabilidad del buen manejo de los residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

Tabla 14

Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	4,6	4,6	4,6
	Alta	11	10,2	10,2	14,8
	Muy alta	92	85,2	85,2	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

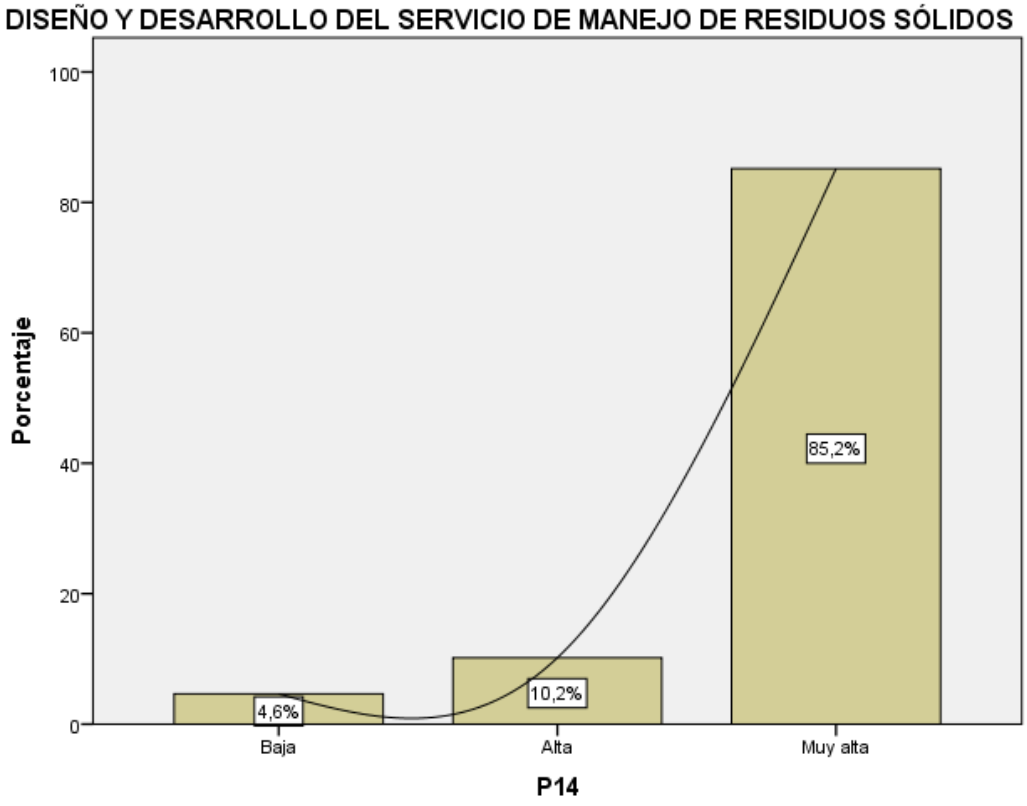
El 85.2% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

El 10.2% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

El 4.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

Figura 14



4.15. Dimensión: Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos

Cuál es la relación entre las estrategias para involucrar al público del manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

Tabla 15.

Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	3	2,8	2,8	2,8
	Baja	8	7,4	7,4	10,2
	Alta	12	11,1	11,1	21,3
	Muy alta	85	78,7	78,7	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 78.7% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre las estrategias para involucrar al público del manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

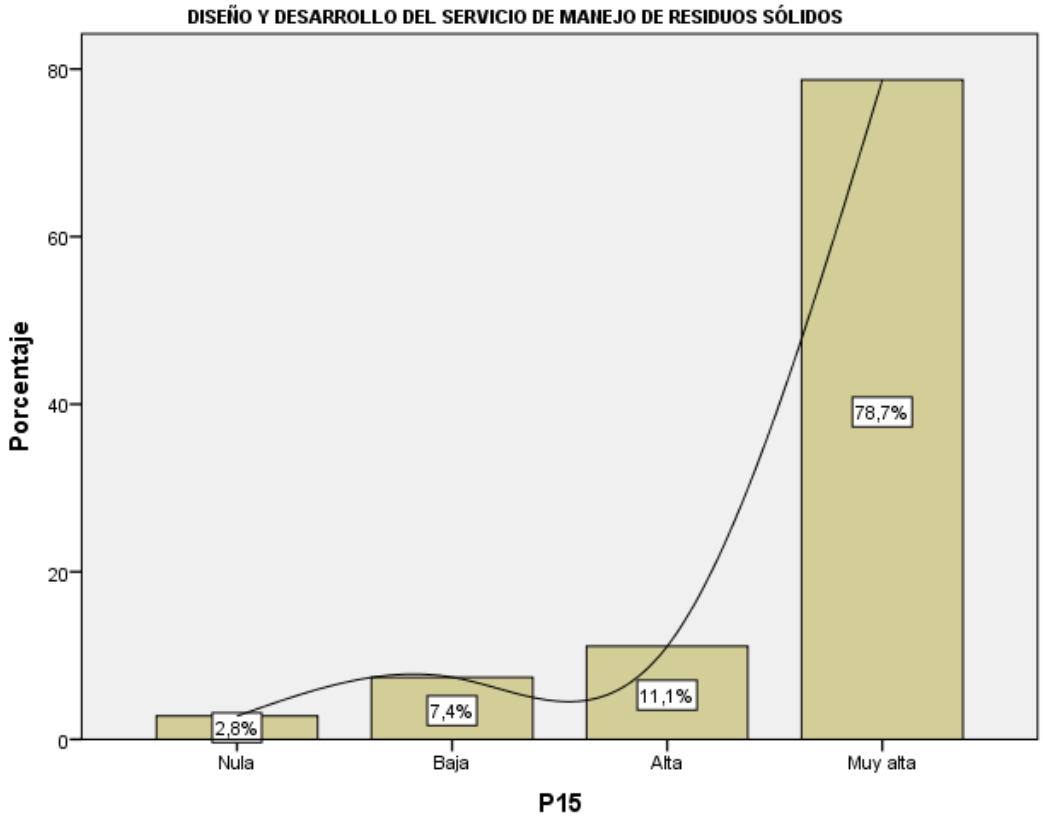
El 11.1% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación

entre las estrategias para involucrar al público del manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

El 7.4% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre las estrategias para involucrar al público del manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

El 2.8% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre las estrategias para involucrar al público del manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.

Figura 15



4.16. Dimensión: Atención efectiva de la calidad de servicios públicos

Cuál es la relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios y la gestión pública municipal en tiempos de pandemia.

Tabla 16.

Atención efectiva de la calidad de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	5,6	5,6	5,6
	Alta	7	6,5	6,5	12,0
	Muy alta	95	88,0	88,0	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

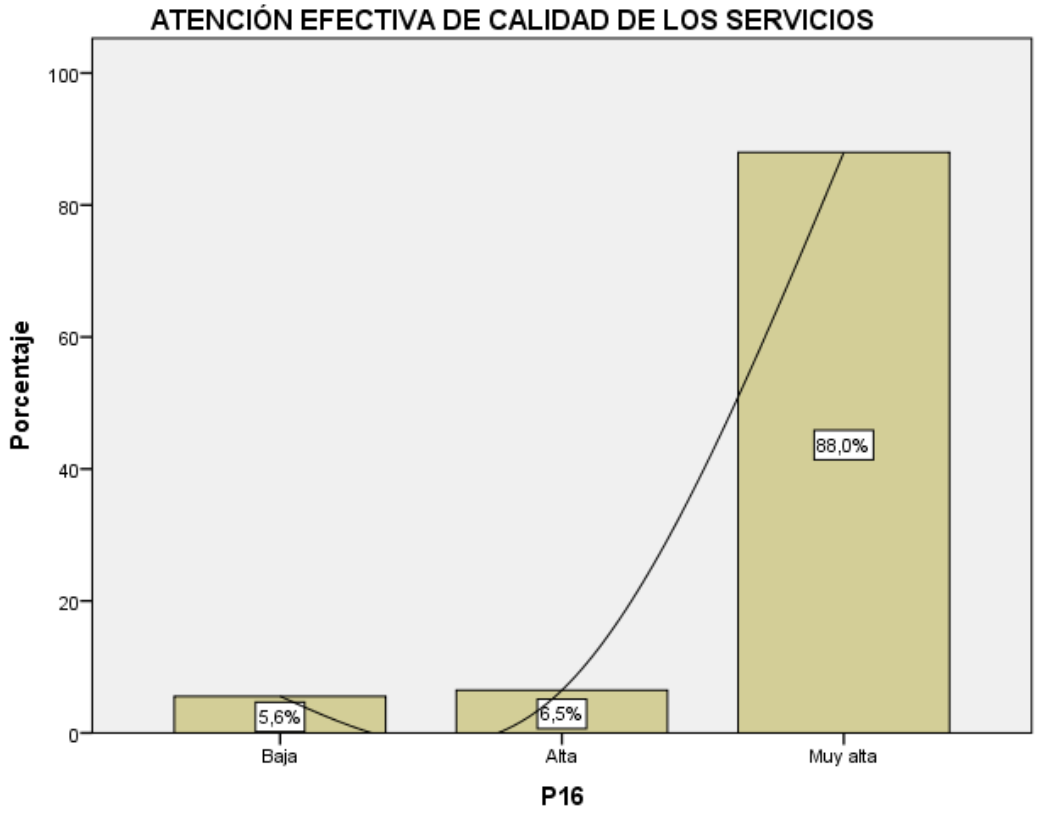
Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 88.0% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la atención efectiva de la calidad de los servicios y la gestión pública municipal en tiempos de pandemia.

El 6.5% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios y la gestión pública municipal en tiempos de pandemia.

El 5.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios y la gestión pública municipal en tiempos de pandemia.

Figura 16



4.17. Dimensión: Atención efectiva de la calidad de servicios públicos

Cuál es la relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios en base a las normas existente y la gestión públicos.

Tabla 17

Atención efectiva de la calidad de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nula	1	,9	,9	,9
	Baja	15	13,9	13,9	14,8
	Alta	22	20,4	20,4	35,2
	Muy alta	70	64,8	64,8	100,0
	Total	**108**	**100,0**	**100,0**	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

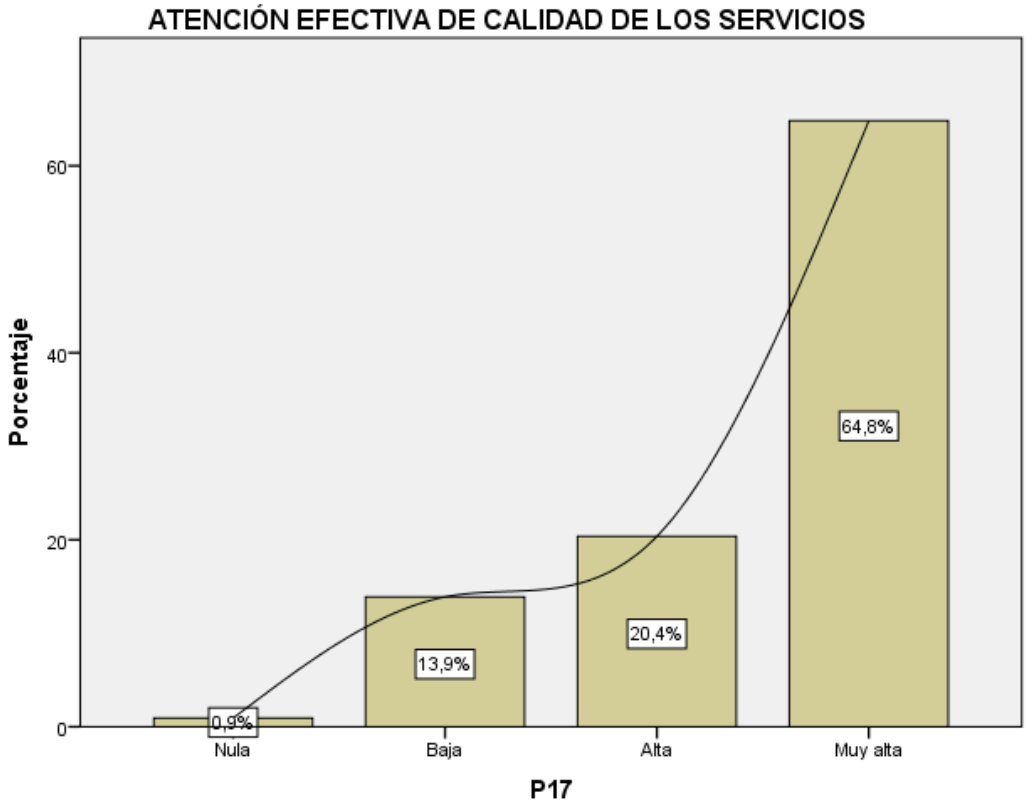
El 64.8% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la atención efectiva de la calidad de los servicios en base a las normas existente y la gestión públicos.

El 20.4% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios en base a las normas existente y la gestión públicos.

El 13.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios en base a las normas existente y la gestión públicos.

El 0.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que no existe un grado de relación entre la atención efectiva de la calidad de los servicios en base a las normas existente y la gestión públicos.

Figura 17



4.18. Dimensión: Atención efectiva de la calidad de servicios públicos

Cuál es la relación entre la atención efectiva de los servicios de limpieza y la gestión públicas en tiempos de pandemia en el Distrito de Callería.

Tabla 18

Atención efectiva de la calidad de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	,9	,9	,9
	Alta	19	17,6	17,6	18,5
	Muy alta	88	81,5	81,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Calidad de servicios públicos.
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

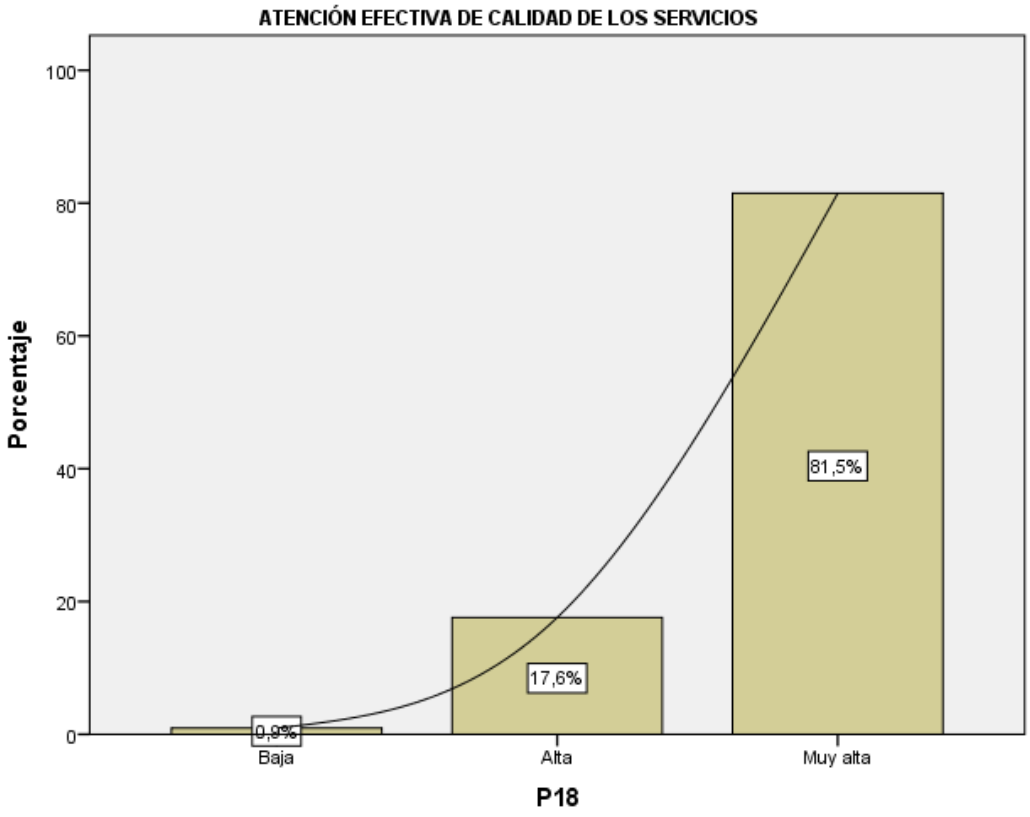
Para la encuesta se tomó una muestra de 108 colaboradores usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para recoger los siguientes resultados:

El 81.5% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un grado de relación muy alto entre la atención efectiva de los servicios de limpieza y la gestión públicas en tiempos de pandemia en el Distrito de Callería.

El 17.6% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un alto grado de relación entre la atención efectiva de los servicios de limpieza y la gestión públicas en tiempos de pandemia en el Distrito de Callería.

El 0.9% de los colaboradores de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo respondieron que existe un bajo grado de relación entre la atención efectiva de los servicios de limpieza y la gestión públicas en tiempos de pandemia en el Distrito de Callería.

Figura 18



ANALISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería.

H0: No existe un grado de relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería.

GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL*CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS tabulación cruzada

			CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS		
			Alta	Muy alta	Total
GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	Alta	Recuento	18	27	45
		Recuento esperado	11,3	33,8	45,0
		% del total	16,7%	25,0%	41,7%
	Muy alta	Recuento	9	54	63
		Recuento esperado	15,8	47,3	63,0
		% del total	8,3%	50,0%	58,3%
Total		Recuento	27	81	108
		Recuento esperado	27,0	81,0	108,0
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

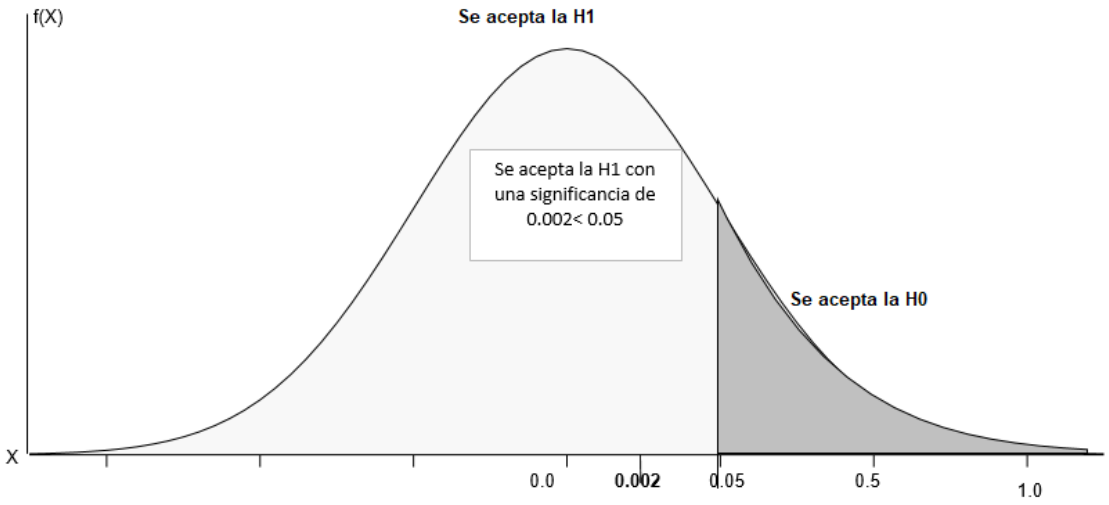
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	9,257[a]	1	,002		
Corrección de continuidad[b]	7,937	1	,005		
Razón de verosimilitud	9,219	1	,002		
Prueba exacta de Fisher				,003	,002
Asociación lineal por lineal	9,171	1	,002		
N de casos válidos	108				

INTERPRETACIÓN

Teniendo como valor de significancia de 0.002 < 0.005, se concluye que se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, es decir, que existe relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: Existe grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

H0: No existe un grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

Gerenciamiento transformacional*Planificación de los servicios de limpieza pública tabulación cruzada

			Planificación de los servicios de limpieza pública		
			Alta	Muy alta	Total
Gerenciamiento transformacional	Baja	Recuento	2	1	3
		Recuento esperado	1,0	2,0	3,0
		% del total	1,9%	0,9%	2,8%
	Alta	Recuento	22	31	53
		Recuento esperado	17,2	35,8	53,0
		% del total	20,4%	28,7%	49,1%
	Muy alta	Recuento	11	41	52
		Recuento esperado	16,9	35,1	52,0
		% del total	10,2%	38,0%	48,1%
Total		Recuento	35	73	108
		Recuento esperado	35,0	73,0	108,0
		% del total	32,4%	67,6%	100,0%

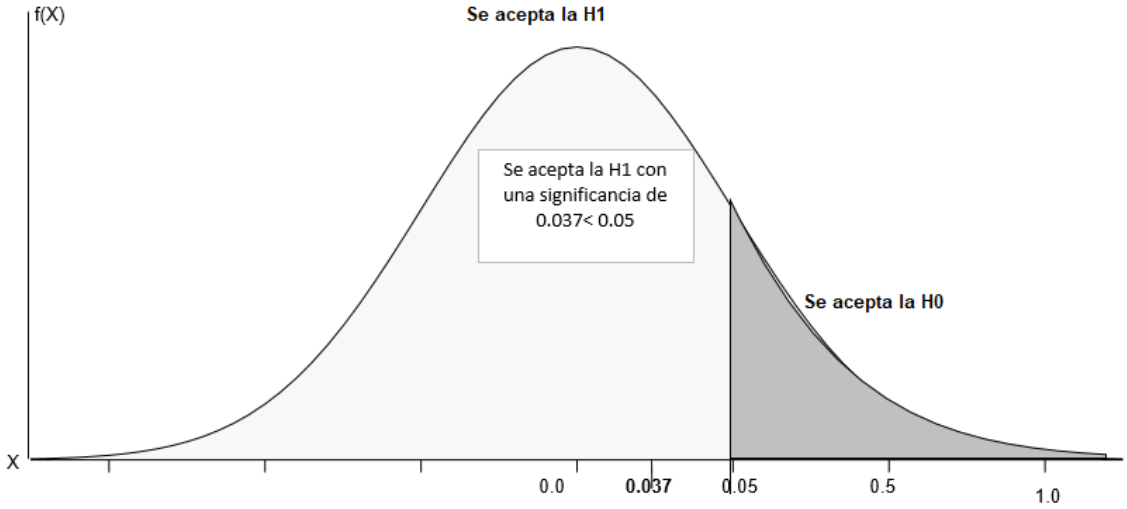
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,618[a]	2	,037
Razón de verosimilitud	6,639	2	,036
Asociación lineal por lineal	6,533	1	,011
N de casos válidos	108		

INTERPRETACIÓN

Teniendo como valor de significancia de 0.002 < 0.037, se concluye que se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, es decir, que existe un grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: Existe relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

H0: No existe un grado de relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

Cambio organizacional*Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos tabulación cruzada

			Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos			
			Baja	Alta	Muy alta	Total
Cambio organizacional	Alta	Recuento	1	10	23	34
		Recuento esperado	,3	6,3	27,4	34,0
		% del total	0,9%	9,3%	21,3%	31,5%
	Muy alta	Recuento	0	10	64	74
		Recuento esperado	,7	13,7	59,6	74,0
		% del total	0,0%	9,3%	59,3%	68,5%
Total		Recuento	1	20	87	108
		Recuento esperado	1,0	20,0	87,0	108,0
		% del total	0,9%	18,5%	80,6%	100,0%

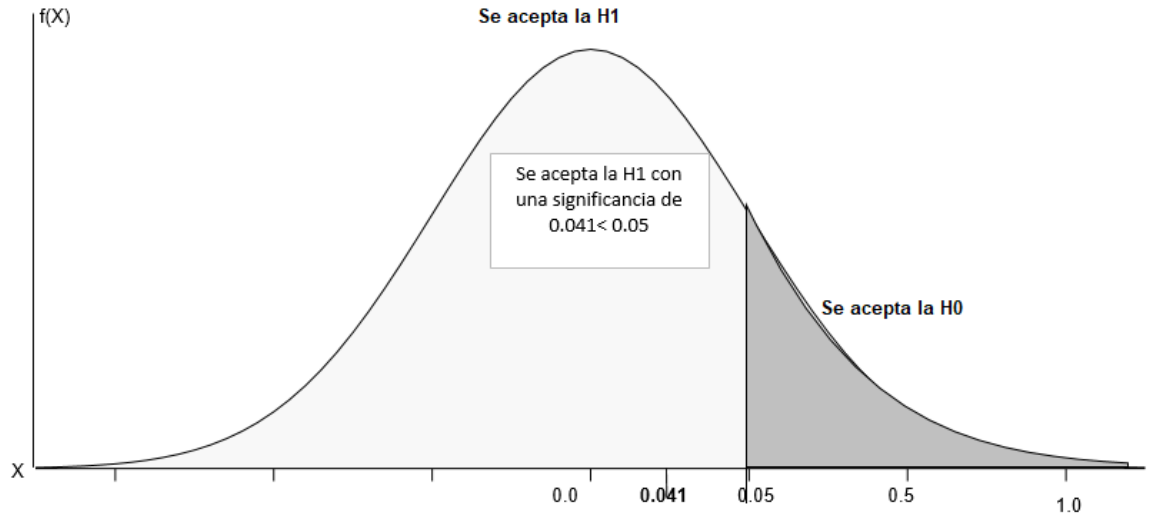
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,383[a]	2	,041
Razón de verosimilitud	6,322	2	,042
Asociación lineal por lineal	6,058	1	,014
N de casos válidos	108		

INTERPRETACIÓN

Teniendo como valor de significancia de 0.002 < 0.041, se concluye que se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, es decir, que existe un grado de relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H1: Existe relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

H0: No existe un grado de relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

Control y evaluación*Atención efectiva de la calidad de servicios públicos tabulación cruzada

			Atención efectiva de la calidad de servicios públicos		
			Alta	Muy alta	Total
Control y evaluación	Baja	Recuento	0	3	3
		Recuento esperado	,8	2,2	3,0
		% del total	0,0%	2,8%	2,8%
	Alta	Recuento	17	27	44
		Recuento esperado	11,4	32,6	44,0
		% del total	15,7%	25,0%	40,7%
	Muy alta	Recuento	11	50	61
		Recuento esperado	15,8	45,2	61,0
		% del total	10,2%	46,3%	56,5%
Total		Recuento	28	80	108
		Recuento esperado	28,0	80,0	108,0
		% del total	25,9%	74,1%	100,0%

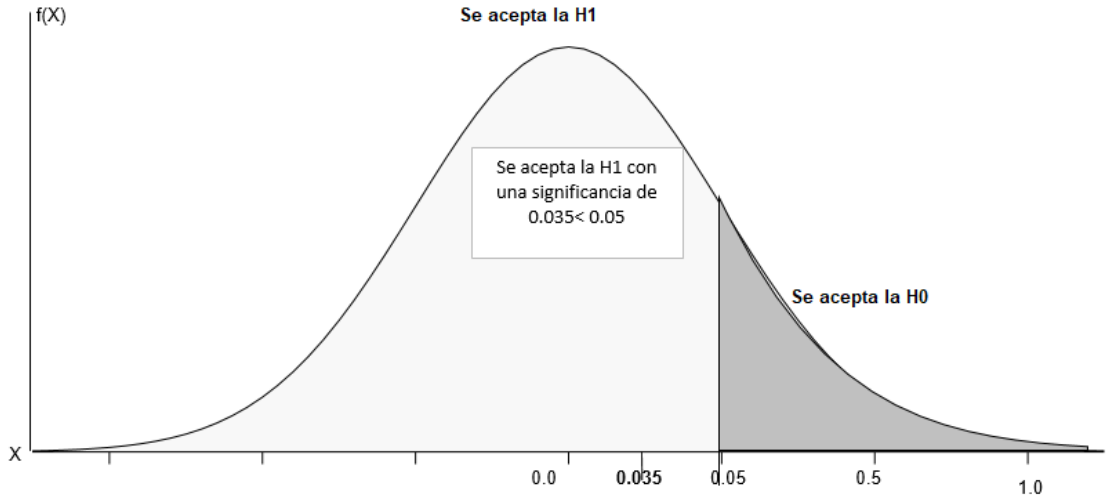
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,730[a]	2	,035
Razón de verosimilitud	7,338	2	,026
Asociación lineal por lineal	2,559	1	,110
N de casos válidos	108		

INTERPRETACIÓN

Teniendo como valor de significancia de 0.002 < 0.035, se concluye que se objeta la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, es decir, que existe un grado de relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

GRÁFICA DE NIVEL DE SIGNIFICANCIA DE UNA COLA



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Después de haber concluido con el estudio y habiendo obtenido los resultados se pudo evaluar la vinculación que existe entre la gestión pública municipal con relación a la calidad de servicios en la ciudad en el distrito de Callería; tal como se evidencian en la tabla 1, 4 y 7 de los resultados del trabajo de campo.

(García Sánchez, 2007), nos dice que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.

En relación a la investigación se analiza el grado de relación de la gestión pública municipal en el contexto de Covid-19, teniendo en cuenta el gerenciamiento transformacional y la planificación en los servicios públicos.

(Salazar Trigoso, La gerencia transformacional moderna en las empresas públicas de servicios, 2020), sostiene que el gerente transformador debe ser un motivador dentro de la organización, lo cual implica el ser un individuo de ejemplo, de un ser que refleja valores personales y organizacionales que el trabajador se sienta que está siendo guiado por un líder de verdad, un líder que acepta y da sugerencias, un líder integrador de individuos, un líder de inclusión, donde todos son aceptados.

Este referente bibliográfico contrasta con la presente investigación toda vez que también relaciona el gerenciamiento transformacional, en ese sentido de acuerdo los objetivos específicos ha sido medir la relación del gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública, asimismo, conocer la relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y estudiar relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Siendo confirmada nuestra hipótesis por los resultados obtenidos, tal como se desprende de la grafica de significancia de una cola, en el que se admite la hipótesis alterna porque existe relación entre la gestión pública municipal en el contexto del covid-19 y la calidad de los servicios públicos en la ciudad en el distrito de Callería, teniendo como valor de significancia de $0.002 < 0.035$, se concluye que se objeta la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

- Es necesario que los gobiernos locales en la gestión pública cuenten con el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería. De los 108 colaboradores extraídas el 61,10% (66) de la unidad de análisis revelaron que el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
- Es necesario que los gobiernos locales en la gestión pública cuenten con el cambio organizacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería. De los 108 colaboradores extraídas el 88,00% (95) de la unidad de análisis revelaron que el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
- Es necesario que los gobiernos locales en la gestión pública cuenten con el control y evaluación en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería. De los 108 colaboradores extraídas el 80,60% (87) de la unidad de análisis revelaron que el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.

SUGERENCIAS

- Es necesario que los gobiernos locales en la gestión pública deben contar con el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
- Es necesario que los gobiernos locales en la gestión pública deben contar con el cambio organizacional en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.
- Es necesario que los gobiernos locales en la gestión pública deben contar con el control y evaluación en el contexto del Covid-19 porque existe relación significativa con la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal.* Buenos Aires: Konrad Adenauer Srifrung.

Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales.* Cusco: http://repositorio.unaac.edu.pe.

Bautista Alzamora, E. W., & Ruedas Moscoso, J. G. (2018). *Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018.* Chiclayo: https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n2.03.

Blancas Martínez, E. N. (2011). *Municipalización en America Latina.* Pachuca: @ Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Cáceres Rodríguez, L. G. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018.* Trujillo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/29764.

Carpio León, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019.* Piura: https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762.

Carrasco Díaz, S. (2007). *Metodología de la investigación cientifica.* Lima: San Marcos.

Cassagne, J. C. (2019). *El futuro de los servicios públicos.* Buenos Aires: https://doi.org/10.7764/redae.12.1.

Cordero Torres, J. M. (2011). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS.* México: Ciencia y sociedad.

Cuellar Martín, E., & et al. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.* Madrid España: AEVAL.

García Sánchez, I. M. (2007). *La nueva Gestión Pública: Evolución y tendencias.* Salamanca España: Instituto de Estudios Fiscales.

Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons? .* Public Administration.

Jiménez, J. J. (2008). *Gestión Pública Municipal.* La Paz Bolivia: CEBEM Editores.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial.* México: Mc Graw Hill.

Leonarte Vargas, J. C. (2016). *La importancia del conocimiento del control gubernamental: internalización y aplicación por parte de los servidores y funcionarios públicos.* Santiago Chile: XXI Congreso Internacional del CLAD.

Linarez Melendez, E. (2019). *Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021.* Lima: http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4674.

López Rodríguez, D. N. (2018). *Propuesta de políticas de Gestión Municipal para la Reducción de la desnutrición infantil en la Municipalidad Distrital de Ocros, Ocros – 2018.* Ocros: https://doi.org/10.24265/IGGP.2019.v6.n1.07.

Martino, H. (2019). *Desarrollo urbano sostenible con igualdad: el desafío de América Latina.* CIudad La plata: http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/87435.

Ministerio del Ambiente. (2006). *Guía metodológica para el desarrollo del Plan de Manejo de Residuos Sólidos.* Lima: https://redrrss.minam.gob.pe/material/20150302183324.pdf.

Ministerio del Ambiente y Ministerio de Economía . (2013). *GUÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN SOCIAL DE PROYECTOS DE.* Lima: Solvima Graf S.A.C.

Mosiváis Carrillo, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México.* Hermosillo: https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206 .

Naciones Unidas, O. (2020). *La pérdida de empleos por el coronavirus, pero de lo que se esperaba.* Nueva York: https://news.un.org/es/story/2020/06/1476782.

Olano Elera, S. R. (2020). *Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio.* Chiclayo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/53699.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). *Métodos de investigación y praxis cuantitativa.* Huancayo: Corpograf ATLAS SAC.

Palomino Palacios, A. S. (2020). *El método de gobernanza y su incidencia en el logro del desarrollo sostenido de la gerencia de la planificación estratégica de la municipalidad distrital de ate 2018.* Lima: http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3376.

Polo Mauricio, W. J. (2020). *Gestión municipal y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Marcabalito, 2019.* Trujillo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/45429.

Ramírez Vergara, Y. (2019). *Gestión municipal y el comercio informal en la vía pública en el distrito de Carabayllo, 2019.* Carabayllo: https://hdl.handle.net/20.500.12692/37877.

Robles Hernández, G. (2013). *Politicas públicas y gestión municipal. Tres consideraciones para los municipios urbanos.* México: Redalyc.org.

Salazar Trigoso, A. (2020). *La gerencia transformacional moderna en las empresas públicas.* LIma: Instituto Pacifico SAC.

Salazar Trigoso, A. (2020). *La gerencia transformacional moderna en las empresas públicas de servicios.* Lima: Pacicifo Editores SAC.

Servicio de Acreditación Ecuatoriana. (2018). *Calidad en los servicios públicos.* Quito: https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20calidad%20en,los%20servicios%20a%20los%20ciudadanos.

Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú.* Huancayo: https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru.

ANEXOS

ANEXO Nº 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA
TÍTULO: "LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA".

<table>
<tr><th rowspan="2">PROBLEMA</th><th rowspan="2">OBJETIVOS</th><th rowspan="2">HIPOTESIS</th><th colspan="4">OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</th></tr>
<tr><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INSTRUMENTO</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr>
<td>PROBLEMA GENERAL
¿Cuál es la relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS
- ¿Cuál es la relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería?
- ¿Cuál es la relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería?
- ¿Cuál es la relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería?</td>
<td>OBJETIVO GENERAL
Analizar la relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Establecer la relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
Conocer la relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.
Estudiar la relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.</td>
<td>HIPOTESIS GENERAL
Existe grado de relación entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.

HIPOTESIS ESPECÍFICOS
Existe grado de relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.
Existe grado de relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.
Existe grado de relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.</td>
<td><u>Independiente</u>

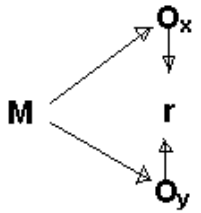
GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

<u>Dependiente</u>

CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

<u>Interviniente</u>
Distrito de Callería</td>
<td>-Gerenciamiento transformacional
- Cambio organizacional
- Control y evaluación

-Planificación de los servicios de limpieza pública.
-Diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos.
-Atención efectiva de la calidad de servicios públicos.</td>
<td>Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo

Cuestionario de prueba objetiva</td>
<td>*Población (N): 310
*Muestra (n): 108
*Tipo de Investigación Correlacional
*Diseño de Investigación: No experimental


*Técnicas Para Acopio de datos:
Fichas
*Instrumentos de Recolecta de datos:
Pruebas campo
*Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:
Estadística descriptiva
*Para el Informe Final:
Reglamento general de Grados y Títulos de la FCEAyC de la UNU.</td>
</tr>
</table>

Anexo 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA: Tesis **"LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CALLERIA"**; colocar a las alternativas que considere correctas con una (X):

Ítems	4	3	2	1
	Muy alta	Alta	Baja	Nula

Ítems	1	2	3	4
I. GERENCIAMIENTO TRANSFORMACIONAL				
1. Cuál es la relación existente entre la gestión pública municipal en el contexto del Covid-19 y la calidad de los servicios públicos en el Distrito de Callería.				
2. Cuál es la relación entre el gerenciamiento transformacional en el contexto del Covid-19 y la planificación de los servicios de limpieza pública en el Distrito de Callería.				
3. Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional con una madurez emocional en un contexto del Covid-19 y el cumplimiento de objetivos y metas en los servicios públicos de la municipalidad.				
II. CAMBIO ORGANIZACIONAL				
4. Cuál es la relación entre el cambio organizacional de la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería.				
5. Cuál es la relación entre los agentes de cambio en la gestión municipal en el contexto del Covid-				

19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería				
6. Cuál es la relación entre el cambio de desarrollo tecnológico en la gestión municipal en el contexto del Covid-19 y el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos en el Distrito de Callería				
III. CONTROL Y EVALUACIÓN				
7. Cuál es la relación entre el control y evaluación en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.				
8. Cuál es la relación entre el proceso de evaluación y control en el contexto del Covid-19 y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.				
9. Cuál es la relación entre el control y evaluación del rendimiento con los resultados esperados y la atención efectiva de calidad de los servicios públicos de calidad en el Distrito de Callería.				
IV. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA.				
10. Cuál es la relación entre la planificación de los servicios públicos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.				
11. Cuál es la relación entre la panificación del recojo de residuos sólidos y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.				
12. Cuál es la relación entre la planificación de seguridad ciudadana y la gestión moderna transformacional de la calidad de los servicios públicos.				
V. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS				
13. Cuál es la relación entre el diseño y desarrollo del servicio de manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.				
14. Cuál es la relación entre la responsabilidad del buen manejo de los residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos				

15. Cuál es la relación entre las estrategias para involucrar al público del manejo de residuos sólidos y la calidad de los servicios públicos.				
VI. ATENCIÓN EFECTIVA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS				
16. Cuál es la relación de la atención efectiva de la calidad de los servicios y la gestión pública municipal en tiempos de pandemia.				
17. Cuál es la relación de la atención efectiva de la calidad de los servicios en base a las normas existente y la gestión públicos.				
18. Cuál es la relación de la atención efectiva de los servicios de limpieza y la gestión públicas en tiempos de pandemia en el Distrito de Calleria.				