



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública
en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Perez Estrada, Monica Yanina (ORCID: 0000-0001-7501-9142)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida. A mi hija Camila y mi esposo Edwin por sus palabras de aliento, por creer y confiar en mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ser mi guía en este arduo camino. A mi familia por ser el soporte y apoyo necesario, quienes me acompañan en todos los retos asumidos.

A mi asesor el Dr. Manuel Ramos, por ser una guía durante este proceso. Gracias maestro por su apoyo y paciencia.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de percepción sobre la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque	18
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque	19
Tabla 3. Características de la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque	21

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Percepción sobre la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque	18
Figura 2. Nivel de las dimensiones de la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque	19
Figura 4. Nivel de validez de la propuesta Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo, en un gobierno local de la provincia de Lambayeque	24

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo proponer una adaptación del Modelo del Lienzo para mejorar la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque. El tipo de investigación es básica, descriptiva, con diseño no experimental, transversal propositivo; la muestra estudiada fue de 15 trabajadores de la unidad de servicios de limpieza pública de un gobierno local de la provincia de Lambayeque; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tipo Likert con 14 ítems; el cual se validó por un juicio de expertos, con un nivel de confiabilidad de 0.934 considerándose aceptable. Como resultado se obtuvo que el 60% de encuestados tiene la percepción que la planificación del servicio de limpieza pública es regular, por lo cual se diseñó la propuesta: Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo Lienzo, la cual fue validada por un juicio de expertos con resultado muy favorable.

Palabras clave: Modelo Lienzo, planificación, limpieza pública

Abstract

This research aimed to propose an adaptation of the Canvas Model to improve the planning of the public cleaning service in a local government in the province of Lambayeque. The type of research is basic, descriptive, with non-experimental design, propositional cross-sectional; the sample studied was 15 workers from the public cleaning services unit of a local government in the province of Lambayeque; the technique used was the survey and the instrument was a Likert questionnaire with 14 items; which was validated by an expert judgment, with a reliability level of 0.934 being considered acceptable. As a result, it was obtained that 60% of respondents have the perception that the planning of the public cleaning service is regular, which is why the proposal was designed: Improvement model to plan the public cleaning service based on the Canvas model, which was validated by expert judgment with a very favorable result.

Keywords: Canvas model, planning, public cleaning

I. INTRODUCCIÓN

El cuidado de nuestro entorno ambiental se ha transformado en una preocupación mundial, comprendiendo que de su sostenibilidad y preservación depende la calidad de vida de las futuras generaciones. Pues la sostenibilidad y preservación no solo están asociadas a erradicar la deforestación, el exceso de consumo de combustibles fósiles, entre otros, sino con la ocupación del espacio por la población humana, a través de la formación de ciudades y como estas y sus ciudadanos actúan frente al medio ambiente (Zurita et al., 2020).

Esta preocupación universal es asumida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), plasmándose en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en donde se plantea la necesidad de diseñar ciudades sostenibles, precisando en el objetivo número 11, que las ciudades para seguir prosperando y creciendo de manera sustentable, deben gestionar de manera eficiente y planificada el recojo y la gestión segura de los residuos sólidos; aprovechando mejor el uso de los recursos, con la finalidad de reducir la contaminación y la pobreza (ONU, 2022).

En Latinoamérica, un gran número de países, brinda el servicio de limpieza pública y gestión de los residuos sólidos a través de los municipios, secretarías de obras públicas, y autoridades sanitarias; teniendo como principal problema el inadecuado manejo de sus sistemas de organización, administración y financiamiento, puesto que, para el mantenimiento de estos servicios se han implementado impuestos o tarifas propias dependientes de las rentas generales del municipio y se ha dado poca atención a la preparación del personal técnico, con escasas excepciones donde las ciudades cuentan con un servicio apropiado de ingeniería sanitaria (Sáez et al.,2014).

En el Perú, según la Ley N° 27972, las municipalidades son los entes encargados de ofrecer el servicio de limpieza pública para cada una de sus jurisdicciones, siendo uno de los servicios municipales de mayor importancia para la ciudadanía, pues permite tener una ciudad limpia, habitable y con menores riesgos para salud de la población.

Sin embargo, la Contraloría General de la República(2019), identificó una mala gestión de los residuos sólidos y del brindado del servicio de limpieza pública, por parte de las municipalidades, vinculadas al proceso de recolección, transporte y disposición final de los mismos, que afectan la salud de la ciudadanía. Se identificó que de 697 municipalidades a nivel nacional solo el 17% de municipios dispone de un relleno sanitario, el 75% no cuentan con un plan de evacuación adecuado para la recolección de basura, que en el 31% los obreros no se encuentran equipados de los elementos adecuados para su labor y el 83% no ha pasado por exámenes médicos ocupacionales (Rivera et al.,2020).

En la región Lambayeque, el servicio de limpieza pública, consiste en el manejo de residuos sólidos y son ineficientes, pues existe un déficit de maquinaria adecuada (Compactadoras), así como una incorrecta planificación del servicio desde el recojo, traslado hasta su deposición, que aunado a una mala cultura de los ciudadanos en el tratamiento de los residuos sólidos agudizan la ineficiencia del servicio (Samame, 2020).

Con respecto al gobierno local en el que se desarrolló la presente investigación, el servicio de limpieza pública se realiza de manera directa mediante barrido de calles, recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos domésticos; contando solamente con 01 volquete con capacidad para 13 m³, turnos inadecuados sin identificar sectores de mayor acumulación, falta de personal, bajo nivel de educación ambiental en la población y un inadecuado manejo del presupuesto público destinado para tal fin; por lo cual dicho servicio puede ser calificado de ineficiente, pues en el distrito se genera residuos per cápita de 0.67 Kg/Hab./día, por lo que teniendo en cuenta una población aproximada de 12 000 habitantes, resulta unas 10.1 Ton/día al año, y al año 3,653.63 Ton/ año (Municipalidad distrital de San José, 2018).

Del análisis de la realidad problemática, se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cómo mejorar la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque, 2022?

Teóricamente se justificó en las teorías del modelo de lienzo adecuadas a la planificación del sector público. Técnicamente permite utilizarla como herramienta

de planificación en la gestión pública y por último desde lo metodológico permite contribuir con propuestas que permitan mejorar las situaciones problemáticas en la planificación de los servicios locales.

Los objetivos que se plantearon son: Objetivo general: Proponer una adaptación del Modelo del Lienzo para mejorar la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque, 2022 y como objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque, b) Conocer las características de la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque) Diseñar una propuesta de mejora y d) Validar la propuesta del Modelo Lienzo.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales antecedentes encontrados tenemos los siguientes.

A nivel Internacional, Sonderegger (2020), diseñó el uso del modelo de Lienzo para organizar y planificar los procesos y servicios de brindan las organizaciones, a partir de conocer sus fortalezas y falencias. Concluyó que el Lienzo permite recabar y organizar la información en cada uno de sus componentes, de una manera innovadora y conceptual, además de ayudar a desarrollar y mejorar los servicios, creando valor para el cliente a través de la planificación concatenada de los procesos. Por su parte, Dutra et al. (2018), propone un Modelo de Lienzo Estratégico, para simplificar la planificación de las organizaciones, permitiéndonos identificar cabos sueltos que no son identificadas por la cotidianidad. Estas investigaciones son relevantes pues permiten centrarnos en la planificación estratégica de los procesos generando una propuesta de valor relevante en los servicios y satisfacer una necesidad que permitan la sostenibilidad y permanencia de las organizaciones.

Asimismo, Martins et al. (2019) teniendo en cuenta los fundamentos teóricos del modelo estratégico del Lienzo como herramienta óptima de planificación en organizaciones, esbozó los fundamentos de un modelo de lienzo como nueva herramienta de planificación en el sector público, que permita mejorar las iniciativas públicas y el gasto; también buscó incentivar a investigadores y servidores públicos a generar estudios y aplicaciones de un modelo de gobernanza que permita generar valor público en los servicios que brinda el Estado. Esta investigación es importante porque permitirá usar el modelo lienzo en el sector público para generar una gobernanza innovadora que propicie un desarrollo sustentable en la ciudadanía desde la planificación de procesos, y replicar experiencias exitosas en gestión por resultados.

Además, Du Toit (2017), en su investigación propone el modelo lienzo como principal modelo de negocio para la nueva gestión pública, con la finalidad de que los gestores públicos encuentren mejores herramientas de visualización que permitan mejores formas de alcanzar progresos organizativos para la creación de valor público. La importancia de esta investigación radica en hacer más palpable el valor público y la elaboración de políticas utilizando el concepto de modelo de negocio Lienzo.

Silva (2017), analizó la viabilidad de herramienta técnica del modelo de lienzo, para la planificación en la gestión del Consejo Nacional para la Igualdad de Género (Ecuador), garantizando la formulación y ejecución de políticas públicas que conlleven a la igualdad entre mujeres, hombres y población GLTB. Concluyó que la metodología de Lienzo - CANVAS aplicada a la gestión pública, permite tomar decisiones analizando todos los factores que se requieren en el funcionamiento de la organización, así como identificar los elementos claves para la gestión que gira en torno a optimizar la propuesta de valor que es “promover la actuación adecuada y rápida del Estado y sociedad ante la violación de derechos.

Maldonado et al. (2017), planteó el modelo de lienzo para su aplicación en organizaciones de salud pública en Chile, con la finalidad de brindar ideas innovadoras en la planificación, y conocer sus fortalezas y debilidades, permitiendo aumentar conocimiento de la propuesta de valor como fundamento útil de integración de la propuesta del modelo de salud. Esta investigación es importante porque permiten analizar la viabilidad del modelo del lienzo en la construcción de la gestión en el sector público, creando valor público y eficiencia en el manejo de sus recursos.

En el ámbito Nacional, Flores (2022), en una investigación innovadora propuso el modelo Lienzo para la planificación del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Lambayeque, a través de una investigación no experimental, descriptiva y propositiva con enfoque cuantitativo. Concluyó que el modelo canvas es un instrumento que reduce y configura los procesos del servicio de seguridad ciudadana creando valor público a favor de los usuarios, instaurando un servicio de seguridad ciudadana eficiente, mejorando la cobertura y satisfacción. Esta investigación permite sentar las bases teóricas y técnicas para desarrollar la conceptualización del servicio público como una propuesta de valor social a nivel de los servicios que brindan los gobiernos locales; lo que permitirá complementar la estructuración de la propuesta de gestión de calidad.

Rivera et al., (2020) en su estudio evaluó la gestión y planificación del servicio de limpieza pública en los gobiernos locales, buscando determinar la eficiencia de técnica mediante un modelo no paramétrico de frontera eficiente y modelos de econométricos Tobit, concluyendo que la eficiencia del servicio depende del nivel de planificación de recursos, presupuesto, rutas y frecuencia del

servicio. Esta investigación es relevante porque nos permite visualizar la importancia de la planificación en la eficiencia de la prestación del servicio de limpieza pública

Samamé (2020) diseñó un plan de recojo para residuos sólidos, a fin de mejorar el servicio de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz, Lambayeque, su estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, aplicó una encuesta a 111 trabajadores de la sub gerencia de servicios públicos y concluyó que los factores que impiden brindar el servicio público de limpieza pública con eficiencia, cobertura y satisfacción del usuario, radican en las falencias en el proceso de planificación. Asimismo, Andrade (2019) realizó una caracterización y elaboró una propuesta de gestión de residuos sólidos en la Municipalidad distrital de Huacho, con enfoque ecológico, cuantitativa, con diseño proyectivo y utilizó un método descriptivo, concluyendo que no existe suficiente recurso humano para la planificación de la gestión de residuos sólidos, lo que impide brindar un servicio eficiente. Estas investigaciones son importantes porque permiten vincular que la eficiencia del servicio de limpieza pública se correlaciona con un adecuado proceso de planificación.

Finalmente, el Plan Nacional de Gestión de Residuos Sólidos 2016-2024 (2016) determinó que se generan alrededor “de 7,5 millones de toneladas de residuos sólidos municipales por año, los cuales no son dispuestos adecuadamente en rellenos sanitarios”. Asimismo, indicó que los gobiernos locales no realizan una adecuada utilización del presupuesto asignado para infraestructura y servicios de limpieza pública. Este estudio es importante pues realiza un diagnóstico del servicio de limpieza pública, desde el nivel ejecutivo ministerial. Asimismo, insta mecanismos técnicos que ayudan a mejorar la calidad de servicio.

Luego del estudio de los antecedentes, se está considerando como teoría general la “Teoría sistémica de la administración pública”, que toma como base la Teoría General de los Sistemas, en cuya variante más reciente Peralta (2016), sostiene que toda estrategia o instrumento que instaure cualquier entidad pública, deberá de crearse en un ambiente de consenso y coordinando con los miembros que tengan capacidad de decisión, debido a que la administración pública debe actuar como un sistema que no encuentre dificultades que puedan truncar el desarrollo de la propuesta. Con esta teoría se trata de explicar que, para generar el

servicio público eficiente, se debe buscar una solución articulada junto a la población, y no una solución individual (Uzochukw et al., 2017).

Además, se tiene en cuenta el Enfoque Teórico de la Nueva Gestión Pública (NGP), la cual tiene como objetivo que el Estado brinde servicios públicos eficientes y de calidad, a través de la planificación estratégica y concertada. La NGP persigue: valor y permanencia. Es un enfoque moderno que concentra la mejora continua y valora el costo beneficio para la toma de decisiones y ajustes necesarios en la administración de todo aquello que beneficie a los ciudadanos (Suarez et al., 2017).

La propuesta teórica de la Modernización de la Gestión Pública, se implementó como Política Nacional, desde el año 2013, a través del Decreto N° 0004- 2013-PCM, que está orientada a los resultados favorables; y al estar contenido en nuestro ordenamiento jurídico es de cumplimiento obligatorio por todos los niveles del Estado. La finalidad de la Modernización del estado, es que se logre mayores niveles de eficiencia en los sistemas estatales, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, brindando servicios públicos de calidad, a través de concertación de propuestas y gasto eficiente del tesoro público (Chávez et al., 2018).

En cuanto a los fundamentos teóricos para la primera variable, se consideró conceptos vinculados al modelo de lienzo o Canvas, que finalmente fueron adecuadas al ámbito de la gestión pública.

Osterwalder, Pigneur dieron origen al modelo Canvas, como herramienta de planificación organizacional, en su libro “Business Model Generation”, en donde la definen como una herramienta de innovación estratégica de metodología sencilla que permite diseñar, estudiar y realizar mejoras en diferentes servicios. A pesar de la eficacia del modelo, Osterwalder ha seguido desarrollando nuevos análisis que, dentro del Business Model Canvas, permitan tener una mejor comprensión de la competencia, oportunidades y amenazas que puedan aparecer en las organizaciones (Fritscher et al., 2014).

Se trata de una herramienta de planificación estratégica que se orienta a identificar claramente el proceso de definición, implementación y seguimiento estratégico de las empresas a partir de 9 componentes que se interrelacionan, buscando creación de valor en las empresas (Bekhradi et al., 2016).

Los componentes conformantes del modelo Canvas son los siguientes: Propuesta de valor, que constituye el cúmulo de servicios y productos que se ofrecen a los usuarios para satisfacer sus necesidades, en un aspecto específico. Segmento de clientes, pues sin ellos no se puede desarrollar la prestación de servicios. Son a quienes se dirige el servicio y los que tiene la responsabilidad de la retribución por la prestación (Blank,2016).

Los canales de comunicación, distribución y venta, como se conoce en la parte de los negocios, establecen la relación entre la entidad y los clientes. En el ámbito público es a través de estos canales, es que la entidad pública prestadora del servicio da a conocer cuáles son los costos, condiciones y bondades de la prestación (Murray et al.,2016).

Las fuentes de ingreso según Sonderegger (2020), es el pago que realizan los clientes, frente a un otorgamiento de un servicio o bien. En el campo público está dado por el pago de arbitrios por el servicio de limpieza pública, por parte de los usuarios debidamente identificados.

El flujo de ingresos, está relacionado con el total de ingresos provenientes de los intercambios comerciales, donaciones y otros. En el sector público se enfrentan a diferentes limitaciones presupuestarias, y para ellos los flujos de ingresos pueden ampliarse (Giourka et al., 2019).

Las actividades clave, es el conjunto de tareas y actividades de mayor trascendencia y de valor, necesarias para el desarrollo y atención del servicio o la producción de los productos a ofrecer (Eneanya,2020).

Los recursos clave, está constituido por los recursos fijos o físicos, monetarios económicos, humanos y otros que hacen posible el funcionamiento del modelo (Eneanya,2020).

Las alianzas clave, en el caso, de la empresa privada se articula en torno a la red de proveedores, socios estratégicos y claves que constituyen elementos básicos para producir dentro del marco del modelo (Zandoval et al., 2014).

Finalmente, la estructura de costos, que representa cuánto cuesta la prestación del servicio o del producto ofrecido. Requiere costos de creación del servicio, la comunicación, acciones de cobros del producto y otros; detallados. (Sparviero.,2019).

Martins et al. (2019), propone el modelo de lienzo para la organización de las entidades públicas, utilizando los nueve componentes del modelo de lienzo empresarial, adaptados a las instituciones públicas, que ayuden a la estructuración, planificación y ejecución de estrategias que permita a los gestores públicos, medir o incluso representar la dinámica organizativa de una entidad pública, generando valor público. El lienzo, además de favorecer la comprensión de la organización y la relación con las unidades vinculadas, también crea indicadores claves que representan un mejor desempeño desde la perspectiva de varios actores y de frentes de trabajo (Sparviero.,2019).

Asimismo, Giourka et al. (2019), propone elementos teóricos para adecuar el modelo canvas en el sector público, basándose a que el modelo Lienzo es una herramienta que permite caracterizar sus elementos, los cuales, a través de su interrelación, permitirán reconocer las dificultades y oportunidades de mejora que tiene la organización pública para planificar desde una postura estratégica.

Por su parte, Jiménez (2019), propone la adaptación teórica del Canvas, a través de un proceso de adaptación de un modelo de naciente privada a un modelo público. Su adaptación requiere una forma distinta del enfoque tratándose de que estamos ante una entidad pública cuya función es la prestación de servicios públicos. Así, el Canvas debe convertirse en una herramienta de gestión y planificación, que responda, cuidando sus limitaciones, a problemas y necesidades públicas que están mediadas por asuntos de carácter político, social y por las reglas de la administración pública que regulan las entidades que prestan en servicio estatal.

La adecuación del Canvas al campo público debe reemplazar el valor económico que persigue la empresa privada por el valor público que busca las entidades estatales públicas y que se expresan en la satisfacción de los usuarios que atiende. De este modo, queda establecida la dificultad para la adecuación del modelo Canvas, lo que obliga a cuidar aquel elemento que se tiene que adecuar para responder en un ámbito público y no privado, donde la exclusividad del servicio está en poder del Estado o en entidades privadas con regulaciones especiales y no en la competencia del mercado (Blank, 2016).

En las entidades públicas, constitutivas del Estado, la gestión y la administración se desarrolla en razón de los presupuestos estatales originados

tanto en la transferencia de fondos del nivel nacional al subnacional o de los recaudos directos generados por la propia entidad por conceptos diversos que van desde el cobro de tributos hasta el cobro de impuestos y tasas regulados por la ley de la materia pública, lo que supone una organización y gestión distinta al mundo privado. Los presupuestos públicos están sujetos a las propias limitaciones del Estado en general y del cumplimiento de las responsabilidades de contribuciones de los ciudadanos usuarios en cada repartición y su manejo esta reglado de modo estricto en su utilización por lo que deja escaso margen de discrecionalidad a las autoridades (Jiménez, 2019).

Finalmente, La Autoridad Nacional del Servicio Civil, en un esfuerzo por adecuar el modelo CANVAS lo define como un instrumento que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras al análisis de la creación de valor público. Expresa la relación entre los componentes internos y la relación con la población a través de la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades, lo que hace posible un mayor acercamiento e involucramiento a los usuarios con miras a valorar la entidad pública y el uso adecuado de los recursos estatales que hacen posible la prestación del servicio (SERVIR, 2018).

El modelo Lienzo adecuado al sector público, permite crear una relación eficiente de las respuestas del Estado hacia los ciudadanos y sus demandas; pues la metodología de diseño del Lienzo de Servicio, permite que una primera dimensión y/o paso sea construir un Lienzo para analizar la realidad presente del servicio, que permita visualizar cómo funciona actualmente el servicio, sus deficiencias y situaciones problemáticas. (SERVIR,2018).

La segunda dimensión y/o paso tenemos al “Lienzo para la propuesta de Mejora del Servicio”, que permita visualizar las propuestas de mejora del servicio en función de mejorar las condiciones de vida de la población; esas dos dimensiones se elaboran en base a los siguientes componentes: resultados en usuarios, indicadores de desempeño, propuesta de valor, relación con el usuario, canales del servicio, actividades y procesos claves, recursos claves, gestión de ingresos, gestión de gastos, actores y redes. Estos componentes o bloques esenciales del servicio que se encuentran integrados e interactivos entre sí. Ello permite una visión sistemática del servicio y realizar propuestas de mejora,

integrales y sustentadas, que conduzcan racionalmente a generar beneficios verificables a la población.

Para el análisis de la planificación del servicio de limpieza pública se realizó el siguiente sustento teórico.

Con respecto a la planificación, Nicklos (2016) la define como el conjunto de procesos definidos, que buscan establecer los planes de acción necesarios para alcanzar metas y objetivos en una organización. Del mismo modo Bryson (2018), la describe como un conjunto de procesos deliberativos que permiten tomar decisiones oportunas y trascendentales en la organización.

La Modernización del estado (2013), la define como un proceso sistémico, flexivo e integral mediante el cual se busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos, generando valor público. Este debe incluir documentos de gestión que materialicen los objetivos y visión de desarrollo, como planes de gobierno, análisis del entorno; además de conocer los requerimientos de los ciudadanos y su forma de participación y organización (Mora,2021).

Por su parte el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2019), refiere que es un proceso sistémico construido sobre un diagnóstico situacional, el cual genera información para la toma de decisiones y elaboración de objetivos prioritarios. Se establece sobre el diagnóstico de la realidad, el futuro deseado y el seguimiento continuo de las políticas públicas, con miras a lograr una mejora permanente.

En relación a la planificación en el nivel municipal local, a ser entidades estatales se asume que es un proceso continuo, permanente y sistemático, de acuerdo a las directrices del CEPLAN, puesto que este último constituye un ente rector en materia de planificación en los tres niveles del Estado.

En cuanto, al servicio de limpieza pública, que en el ámbito municipal constituye parte importante de sus funciones, es un servicio transcendental que permite disminuir riesgos de salud en la población y riesgos ambientales y comprende desde la recolección hasta su disposición final (Hernández, 2018).

Asimismo, el Decreto Legislativo N°1278 establece que el servicio implica el barrido, limpieza y almacenamiento en espacios públicos, la recolección, el

transporte, la transferencia, valorización y disposición final de los residuos sólidos, en el ámbito local.

Por lo tanto, la planificación del servicio de limpieza pública local, se define como la capacidad de adoptar, estrategias y herramientas que orienten a brindar un eficiente servicio de limpieza pública en beneficio de la ciudadanía en relación a los marcos normativos establecidos por el Centro de Planeamiento Estratégico Nacional (CEPLAN,2022).

Este proceso tiene las siguientes dimensiones: presupuesto, recursos, espacios, tiempo, rutas de recolección y transporte, valorización y disposición final.

Presupuesto, constituye un instrumento de gestión mediante el cual se asigna los recursos públicos en base a priorización de necesidades de la población (SERVIR, 2018). En relación al servicio de limpieza pública los presupuestos asignados provienen de la transferencia estatal o de los denominados ingresos propios.

Recursos, se componen del conjunto de elementos que tienen las entidades para lograr sus objetivos; los recursos que componen el servicio de limpieza pública local son los trabajadores (recurso humano), la oficina de la división de servicios comunales y sociales, 02 volquete 15m³, motocar, carretillas, escobas, recogedores, etc. (logísticos) EPPs (COVID) y recursos financieros, los cuales están conformados por los activos que tienen grado de liquidez y están comprendidos por el dinero (SERVIR,2018).

Espacios, se refiere al lugar geográfico donde se brinda el servicio público, su planificación debe realizarse gradualmente priorizando las zonas más críticas como zonas urbanas, áreas donde exista gran cantidad de viviendas, entre otros que el gobierno local determine (Aranibar et al., 2020).

Tiempo, establece el periodo determinado durante el cual se realiza el servicio de limpieza pública, esta definido por un turno de trabajo, mañana, tarde o noche en su programación se debe tener en cuenta las particularidades de cada zona, cantidad de residuos generados, capacidad de equipos, jornada de trabajo, entre otros que se generen en la prestación del servicio (Aranibar et al., 2020).

Espacios : Se refiere al lugar geográfico donde se brinda el servicio público, su planificación debe realizarse gradualmente priorizando las zonas más críticas

como zonas urbanas, áreas donde exista gran cantidad de viviendas, entre otros que el gobierno local determine (Aranibar et al, 2020).

Valorización, constituye la alternativa de gestión y manejo que debe priorizarse frente a la disposición final de los residuos, con la finalidad que tenga una utilidad (D.L N°1278). Este proceso tiene como objetivo que los residuos sólidos sean reaprovechados y sirvan al sustituir otros materiales o recursos en los procesos productivos (Aranibar et al, 2020).

Rutas de recolección y Transporte, consiste en establecer el camino determinado para el proceso de recogida y transporte de los residuos sólidos, desde los sitios destinados hasta su disposición final (Sáez, 2014). Se deben establecer teniendo en cuenta las vías existentes, tráfico vehicular y peatonal, zonas de difícil acceso, capacidad de unidades vehiculares existentes, equipamiento, entre otras condiciones que permitan establecer rutas adecuadas (D.S N° 014-2017-MINAM).

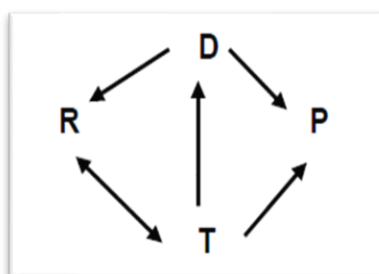
Disposición final, establece como los gobiernos locales deben ordenar los residuos sólidos, teniendo en cuenta que estos deben ser aislados y/o confinados en infraestructura debidamente autorizadas, según características materiales, bioquímicas y biológicas del residuo con el fin prevenir daños a la salud y medio ambiente (Rondón, 2016). Al respecto Aranibar et al. (2020), refiere que es el proceso de tratamiento y disposición en un sitio aquellos residuos sólidos que no pueden ser valorizados, esta ubicación debe ser constante, bajo condiciones sanitarias y ambientales seguras.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básico, puesto que, busca ampliar nuevos conocimientos científicos (Hernández et al., 2014). Descriptiva, porque inicia con una descripción de la realidad problemática de la planificación del servicio de limpieza pública en la municipalidad y propositiva porque se diseñó una propuesta de la adecuación del modelo Lienzo para la planificación del servicio, que permitirá resolver la problemática de la planificación del servicio en un gobierno local de la provincia de Lambayeque (Hurtado, 2010).

El diseño metodológico es no experimental, transversal y propositivo, vale decir, no existió manejo de las variables, pues, se observaron fenómenos únicamente en su ambiente natural, los cuales fueron analizados para realizar la propuesta. Transversal, porque la recolección de información y datos, como su análisis se ejecutó en un momento dado (Hernández et al.,2018), y propositivo porque una vez realizado el diagnóstico de la variable de planificación del servicio de limpieza pública, se identificó la problemática, la cual fue analizada, a fin de proponer el modelo lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública.



R: Realidad

D: Caracterización de la realidad

T: Teorías que fundamentan la Propuesta

P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

En relación a la variable el modelo de Lienzo se define como un instrumento que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras al análisis de la creación de valor público. Expresa la

relación entre los componentes internos y la relación con la población a través de la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades, lo que hace posible un mayor acercamiento e involucramiento a los usuarios con miras a valorar la entidad pública y el uso adecuado de los recursos estatales que hacen posible la prestación del servicio (SERVIR, 2018). Esta variable se operacionalizó con la dimensión del modelo del Lienzo Situacional y el modelo del Lienzo como mejora del servicio.

La variable de planificación del servicio limpieza pública se define como la capacidad de adoptar, estrategias y herramientas que orienten a brindar un eficiente servicio de limpieza pública en beneficio de la ciudadanía en relación a los marcos normativos establecidos por el Centro de Planeamiento Estratégico Nacional (CEPLAN, 2022). Está compuesta por el presupuesto, recursos, espacios, tiempo, rutas de recolección y transporte, valorización y disposición final.

3.3. Población, muestra y muestreo

Al respecto, Polgar et al. (2021), define a la población como el conjunto de individuos que tienen características específicas similares que ayudan al análisis de una investigación. En el presente estudio la población estuvo constituida por 15 obreros municipales del servicio de limpieza en un gobierno local de Lambayeque.

Se consideró como criterio de inclusión a los trabajadores de un gobierno local de la provincia de Lambayeque, que pertenecen al área del servicio limpieza pública y cuenten con disponibilidad de tiempo para responder la encuesta.

Se excluyó aquellos trabajadores que no deseen participar y aquellos que no asistan el día de la aplicación del instrumento.

Se utilizó el método no probalístico, es decir no se usó cálculos de probabilidad, sino se eligió la muestra según criterio del investigador (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se realizó la recolección de datos básicos y de información teórica a partir del cual se elaboraron descripciones y sustentos conceptuales para la el modelo a proponer” (Pérez, 2020). Por la naturaleza de la investigación, se recurrió al análisis de fuentes documentales diversas, como a la encuesta. Se utilizó como instrumento el cuestionario de planificación del servicio

de limpieza pública de 14 ítems, con escala tipo Likert, validada por el juicio de cinco expertos, con un valor de 0.934 de fiabilidad, según el Alfa Cronbach.

Además, se realizó una entrevista, la cual se utiliza cuando el problema a estudiar es complicado de observar, utilizándose como instrumento la guía de entrevista que estuvo compuesta por cinco preguntas neutrales que, sirvieron para recoger la percepción, idea y experiencias de los entrevistados en cuanto a la planificación del servicio (Hernández et al., 2014).

3.5. Procedimientos

La recolección de información se realizó con la encuesta, a través del cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública, el cual fue validado por cinco expertos, y con un valor de fiabilidad de 0.934, obtenida de la muestra piloto; para dicha recolección se procedió a solicitar autorización del gobierno local previamente. Luego, se aplicaron los cuestionarios a los 15 trabajadores del servicio de limpieza pública, así como una entrevista a los funcionarios encargados de la planificación del servicio. Una vez obtenida la información, se procedió a realizar el procesamiento de información con el programa SPSS, el cual permitió obtener los resultados y elaborar la propuesta.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó a través de la prueba no paramétrica, que me permitió analizar datos en escala nominal u ordinal (Hernández et al., 2014). Se utilizó el software SPSS, para realizar la estadística descriptiva que ayudó a describir, mostrar y resumir los datos obtenidos en el cuestionario; Asimismo, se utilizó las tablas de frecuencia para la elaboración de la caracterización del servicio y las listas de cotejo que permitieron el recojo de información relevante para el diseño de la propuesta.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó tomando en cuenta los principios de confidencialidad, vale decir se mantuvo en reserva los datos de los encuestados; consentimiento informado, pues se requirió el consentimiento de los trabajadores

que fueron encuestados y privacidad y protección de datos, pues se mantuvo a través del cuidado y protección de los datos personales de los participantes. Asimismo, se respetó las posiciones de los diferentes autores, así como los aportes científicos que existen, finalmente se respetó las normas APA para la redacción y elaboración del presente estudio (Álvarez, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

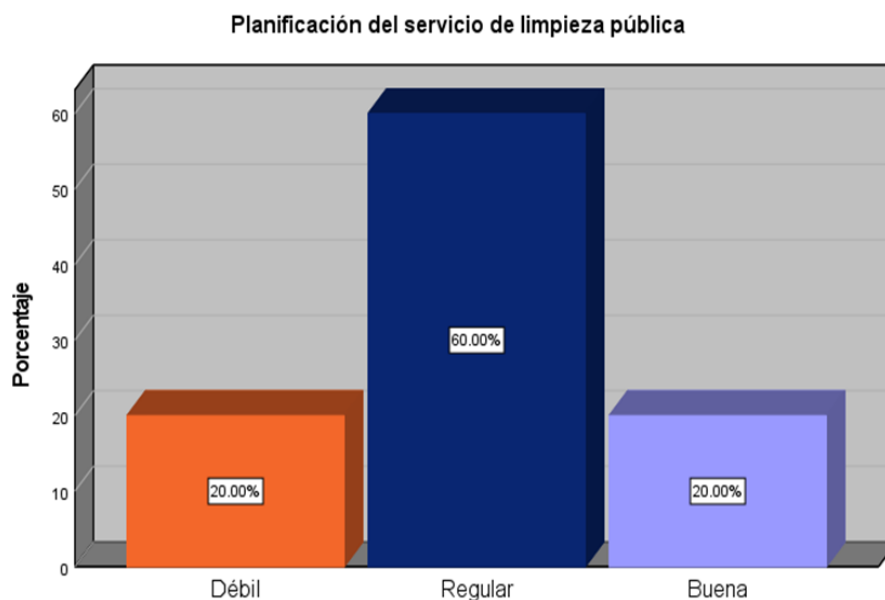
Nivel de percepción sobre la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Débil	3	20 %
Regular	9	60%
Buena	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

Figura 1

Nivel de Percepción sobre la planificación del servicio de limpieza pública del gobierno local de la provincia de Lambayeque.



Fuente: Tabla 1

En la tabla y figura 1 se visualiza que el 20 % de los trabajadores encuestados perciben que la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque es débil, mientras que el otro 20% refieren que la planificación es buena y el 60% considera que es regular, lo cual nos muestra que la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local es regular.

Tabla 2

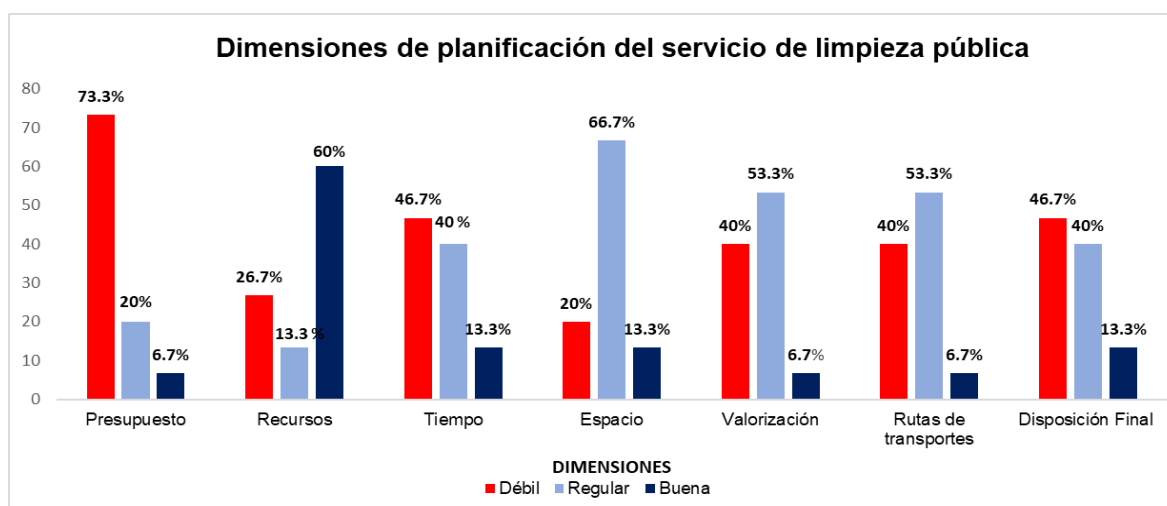
Nivel de las dimensiones de la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque.

Nivel	Presupuesto		Recursos		Tiempo		Espacio		Valorización		Rutas Transporte		Disposición Final	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Débil	1	73.3	4	26.7	7	46.7	3	20	6	40	6	40	7	46.7
Regular	3	20	2	13.3	6	40	10	66.7	8	53.3	8	53.3	6	40
Buena	1	6.7	9	60	2	13.3	2	13.3	1	6.7	1	6.7	2	13.3

Fuente: Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque.



Fuente: Tabla 2

En la tabla y figura 2, las siete dimensiones de la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque, evidencian un nivel regular. En cuanto a la dimensión de presupuesto el 73.3% de encuestados considera que es débil, el 20% que es regular y un 6.7 % que es buena, evidenciándose que existe una deficiente asignación de presupuesto, así como la falta de cultura ciudadana en pagos de arbitrios municipales. En la dimensión de recursos el 60% considera que es buena, el 26.7% regular y el 13.3% la considera débil, mostrando que el gobierno local cuenta con el personal humano,

bienes materiales y recursos económicos. En la dimensión de tiempo el 46.7% refiere que es débil, el 40 % regular y el 13.3% es buena, demostrando que, los horarios, turnos y frecuencia en la que se realiza el servicio es deficiente. La dimensión de espacio el 66.7% considera que es regular, el 20% débil y el 13.3% buena, evidenciado que el proceso de zonificación para brindar el servicio es regular. La dimensión de valorización, el 53.3% considera que es regular, el 40 % débil y el 6.7% demostrando que, la clasificación de los residuos sólidos no es la más adecuada. La dimensión de rutas de transportes y recolección el 53.3% considera que es regular, el 40 % débil y el 6.7% que es buena, evidenciándose que no existe una eficiente recolección de residuos sólidos a través de las carreteras de acceso vehicular, además de no existir vehículos acondicionados para el servicio. Por último, tenemos la dimensión de disposición final, la cual el 46.7% considera que es débil, el 40 % que es regular y el 13.3 % buena, mostrando que, no existe un adecuado manejo de los residuos sólidos en las celdas transitorias.

Tabla 3

Características de la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque.

N	Planificación del servicio de limpieza pública	N		CS		S	
		f	%	f	%	F	%
1	¿El Presupuesto anual asignado al servicio de limpieza pública es suficiente para brindar el servicio?	13	87	2	13	0	0
2	¿La población del distrito cumple con pagar arbitrios municipales (limpieza pública, baja policía) en el año fiscal correspondiente?	12	80	3	20	0	0
3	¿El municipio cuenta con el personal humano suficiente para el recojo de residuos sólidos?	11	73.3	1	6.6	3	20
4	¿El municipio cuenta bienes (volquete, motocar, carretillas, escobas, recogedores) necesarios para el recojo de residuos sólidos?	4	26.6	4	26.6	7	46.6
5	¿Los recursos económicos asignados al servicio de limpieza son suficientes para la cobertura del servicio prestado?	8	53.3	7	46.6	0	0
6	¿Los horarios y turnos en el cual se brinda el servicio de limpieza pública en el distrito son los más adecuados?	4	26.6	10	67	1	6.6
7	¿La cantidad de veces que se realiza el servicio de limpieza pública (recojo de residuos sólidos) en el distrito y anexos son suficientes?	7	46.6	7	46.6	1	6.6
8	¿Se ha tomado en cuenta la emisión de residuos sólidos por zona urbana, anexos, para planificar el servicio de limpieza pública?	4	26.6	9	60	2	13.3
9	¿Se ha zonificado la recolección de residuos sólidos?	4	26.6	8	53.3	3	20

10	¿Se ha tomado en cuenta la generación de residuos sólidos per-cápita, para planificar el servicio de limpieza pública?	3	20	11	73.3	1	6.6
11	¿Se realiza una correcta clasificación de los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos al brindar el servicio de limpieza pública en la MDSJ?	6	40	8	53.3	1	6.6
12	¿Es eficiente la recolección de los residuos sólidos de la MDSJ, a través de las carreteras de acceso vehicular?	6	40	9	60	0	0
13	¿Los vehículos que recogen los residuos sólidos en la MDSJ están acondicionados para brindar el servicio de limpieza pública de manera eficiente?	6	40	6	40	3	20
14	¿Al depositar los residuos sólidos en las celdas transitorias se compactan y cubren diariamente?	7	46.6	6	40	2	13.3

Fuente: Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

En la tabla 3 se observa que, con respecto al presupuesto anual asignado el 87% de los encuestados consideró que nunca y el 13% que casi siempre es suficiente; en cuanto al pago de arbitrios municipales el 80% considera que nunca y el 20% que casi siempre la población cumple con pagar con sus arbitrios municipales; acerca del personal el 73.3% piensa que nunca, el 6.6% casi siempre y el 20% que siempre es suficiente para brindar el servicio, sobre los bienes con los que cuenta la municipalidad el 26,6% considera que nunca, el 26.6% que casi siempre y el 46.6% que siempre el gobierno local cuenta con bienes necesarios; referente a los recursos económicos asignados el 53.3% considera que nunca y el 46.6% que casi siempre son suficientes; Asimismo, en cuanto a los horarios y turnos en el cual se brinda el servicio el 26.6 % considera que nunca, el 67% que casi siempre y el 6.6% que siempre son adecuados; en relación a la frecuencia en la que se realiza el servicio el 46.6% consideró que nunca, el 46.6% que casi siempre y el 6.6% son suficientes; sobre la planificación del servicio de limpieza pública el 26.6% considera que nunca, el 60% casi siempre y el 13.3% que siempre se toma en cuenta la emisión de residuos sólidos por zona para realizar dicha planificación; además, el 26.6% consideran que nunca, el 53.3% que casi siempre

y el 20% siempre se zonifica la recolección de residuos; asimismo, el 20% piensa que nunca, el 73.3% que casi siempre y el 6.6% que siempre se toma en cuenta la generación de residuos para la planificación del servicio de limpieza pública; con respecto a la clasificación de los residuos sólidos el 40% considera que nunca, el 53,3% que casi siempre y el 6.6% que siempre se realiza una correcta clasificación; en relación a la recolección a través de las carreteras de acceso vehicular el 40% considera que nunca y el 60% que casi siempre es eficiente; sobre los vehículos que recogen los residuos sólidos el 40% considera que nunca, el 40% que casi siempre y el 20% que siempre están acondicionados para brindar el servicio; finalmente, con respecto a las celdas transitorias el 46.6% piensa que nunca, 40% que casi siempre y el 13.3 % que siempre cubren los residuos sólidos.

En relación de las entrevistas realizadas, se tiene lo siguiente:

Según los funcionarios, indican que en el gobierno local no cuentan con algún documento o herramienta que los ayude en el proceso de planificación del servicio de limpieza pública, realizando dicha planificación de acuerdo al criterio de ellos. Asimismo, consideran que, la asignación presupuestal es suficiente, sin embargo, al no existir alguna herramienta que ayude a optimizar el gasto del presupuesto, este se realiza sin ningún criterio y orden. Con respecto a los recursos, consideran que el recurso humano es el más importante porque son las personas operativas en este servicio, por lo que, al no existir una adecuada planificación, no se visualiza cuanto recurso humano es necesario. Asimismo, refieren que, con respecto a la zonificación para determinar las rutas de transportes, actualmente el gobierno local no cuenta con una base catastral actualizada, ni con un Plan de desarrollo Urbano, lo cual origina que esta planificación se realice de acuerdo a su criterio, impidiendo realizar de manera eficiente la zonificación.

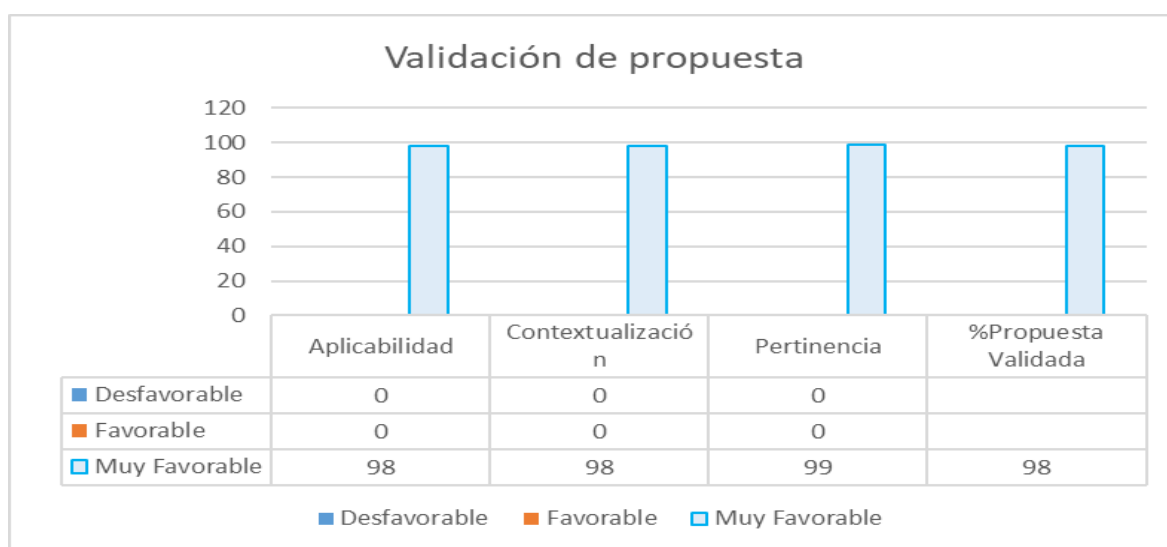
Habiendo identificado el nivel de planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque, mediante el análisis de datos obtenidos, se diseñó la propuesta denominada: Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo, en un gobierno local de la provincia de Lambayeque, la cual está compuesta por los siguientes estrategias o componentes: Actores, actividades y procesos claves, propuesta de valor público,

relación con el usuario, recursos claves, canales claves, presupuesto de gasto y presupuesto de ingresos.

La validación de la propuesta se realizó por tres expertos, obteniendo el resultado que se detalla en la siguiente figura.

Figura 4

Nivel de validez de la propuesta Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo, en un gobierno local de la provincia de Lambayeque.



Fuente: Formato de ficha de evaluación de modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo, en un gobierno local de la provincia de Lambayeque.

De la validación de la propuesta modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo, en un gobierno local de la provincia de Lambayeque, se obtuvo como resultado el 98 % de aplicabilidad, 98% contextualización y 99% de pertinencia. Por lo que se interpreta que la valoración integral de la propuesta modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo es el 98% en un nivel muy favorable.

V. DISCUSIÓN

El gobierno local de la provincia de Lambayeque, es una entidad pública que promueve el desarrollo local, a través de la promoción y administración de servicios públicos, con capacidad de gestión, y cuyo objetivo es hacer del distrito, un lugar seguro, moderno, competitivo y sostenible, donde la población cuente con servicios públicos locales de calidad, que se respalde con la participación e integración de la ciudadanía; en el marco de la modernización de la gestión local.

Con la finalidad de conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre la planificación del servicio de limpieza en el gobierno local de la provincia de Lambayeque se aplicó un cuestionario a 15 trabajadores del servicio de limpieza pública y una entrevista a los funcionarios encargados de la planificación del servicio público de limpieza. De los cuales el 60% refieren que la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local es regular. Evidenciándose que existe una deficiente planificación del servicio de limpieza pública; lo que ocasiona la ineficiente prestación del servicio. La ineficiencia de la planificación del servicio no contribuye al logro del objetivo 11 de la ODS, el cual tiene finalidad brindar espacios y ciudades sostenibles a través de la correcta planificación del servicio de limpieza pública (ONU,2022). Esto coincide con los estudios realizados por Sáenz et al., (2014) quién en su investigación señala que uno de los principales problemas del servicio de limpieza pública, es el inadecuado manejo de residuos sólidos.

Respecto a la dimensión presupuesto, el 73.3% de trabajadores consideran que es débil, respecto al presupuesto asignado como al presupuesto propio, evidenciándose que existe un incumplimiento por parte de los ciudadanos respecto al pago por la prestación de servicios, repercutiendo en el cumplimiento del servicio de materia de logística, así como en la sostenibilidad del servicio de limpieza pública. Esto concuerda con el Plan Nacional de Gestión de Residuos 2016-2024, quien establece lineamientos para el manejo de un buen presupuesto, indicando que el financiamiento puede provenir de diversas fuentes según las actividades a ser implementadas, así como los actores involucrados en su ejecución.

En la dimensión de recursos el 60% de trabajadores considera que es buena, mostrando que la Municipalidad cuenta con el personal humano, bienes materiales y recursos económicos adecuados para la prestación del servicio. Pues los

recursos que componen el servicio de limpieza pública local son los trabajadores (recurso humano), la oficina de la división de servicios comunales y sociales, volquetes, motocar, carretillas, escobas, recogedores, etc. (logísticos) EPPs (COVID) y recursos financieros son los activos que tienen grado de liquidez que están comprendidos por el dinero. Evidenciándose que existen adecuados elementos para lograr brindar el servicio de limpieza pública (SERVIR,2018).

Con respecto al tiempo el 46.7% de los encuestados refieren que es débil, visualizándose en una deficiente planificación de horarios, turnos y frecuencia en la que se realiza el servicio. Lo cual, según la definición que le da Aranibar et al (2020) no se está considerando las particularidades de cada zona, cantidad de residuos generados, capacidad de equipos, jornada de trabajo, entre otros que se generen en la prestación del servicio.

En el espacio el 66.7% de trabajadores considera que es regular, evidenciado que no existe un adecuado proceso de zonificación para brindar el servicio. Pues tal como lo define Aranibar et al. (2020) el espacio al momento de planificar el servicio debe realizarse gradualmente, priorizando las zonas más críticas como zonas urbanas, áreas donde exista gran cantidad de viviendas, entre otros que el gobierno local determine.

En cuanto, a la valorización el 53.3% de trabajadores considera que es regular; demostrando que este proceso tiene deficiencias para el reaprovechamiento los residuos sólidos. Pues, el proceso de valorización tiene como objetivo que uno o varios materiales que componen los residuos, sean reaprovechados y sirvan a una finalidad útil al sustituir otros materiales o recursos en los procesos productivos.

Transportes y recolección también muestra deficiencias, pues el 53.3% de trabajadores la considera regular, evidenciándose que no existe una eficiente recolección de residuos sólidos a través de las carreteras de acceso vehicular, además de no existir vehículos acondicionados para el servicio. Pues, según lo establecido en el D.S N° 014-2017-MINAM estas se deben establecer teniendo en cuenta las vías existentes, tráfico vehicular y peatonal, zonas de difícil acceso, capacidad de unidades vehiculares existentes, equipamiento, entre otras condiciones que permitan establecer rutas adecuadas.

Por último, tenemos la dimensión de disposición final, la cual el 46.7% refiere que es débil, mostrando que, no existe un adecuado manejo de los residuos sólidos en las celdas transitorias. Pues, en la disposición final, establece como los gobiernos locales deben ordenar los residuos sólidos, teniendo en cuenta que estos deben ser aislados y/o confinados en infraestructura debidamente autorizadas, según características físicas, químicas y biológicas del residuo, a fin de evitar daños a la salud y medio ambiente (Rondón, 2016). Al respecto Aranibar et al. (2020), refiere que es el proceso para tratar y disponer en un sitio aquellos residuos sólidos que no pueden ser valorizados, esta ubicación debe ser en forma permanente, sanitaria y ambientalmente segura.

Ante estos resultados, se ha considerado elaborar una propuesta de mejora para el proceso de planificación en el servicio municipal de limpieza pública en el gobierno local, basado conceptual, teórica y técnicamente en el Modelo de Lienzo, propuesto por Sonderegger (2020), quien diseñó su uso para organizar y planificar los procesos y servicios que brindan las organizaciones públicas, a partir de conocer sus fortalezas y falencias. Asimismo, el modelo Lienzo adaptado al sector público, se fundamenta en el Enfoque Teórico de la Nueva Gestión Pública (Suarez et al., 2017) y Modernización de la Gestión Pública (Chávez et al., 2019), las cuales refieren que el Estado debe brindar servicios públicos eficientes y de calidad, mediante el manejo de una planificación estratégica y concertada, siendo importante e indispensable contar con herramientas que ayuden a este proceso, por lo que se propuso el modelo Lienzo, que además de ayudar a desarrollar y mejorar los servicios, se centra en la creación del valor público para los ciudadanos.

El modelo Lienzo nos permite realizar un análisis de la situación actual del servicio municipal, visualizando el funcionamiento actual del servicio e identificando sus limitaciones, restricciones y/o condiciones problemáticas. Esta primera etapa del modelo, ha merecido un mayor desarrollo teórico y técnico, en la presente investigación, pues hemos abordado lo relacionado con la variable de planificación de la limpieza pública, analizando en el gobierno local la capacidad de adoptar, estrategias y herramientas que orienten a brindar un eficiente servicio de limpieza pública en beneficio de la ciudadanía en relación a los marcos normativos (CEPLAN,2022).

En una segunda etapa de elaboración y presentación del modelo, una vez realizada el diagnóstico, y al haber identificado mediante nuestros instrumentos de recolección de datos, las problemáticas al brindar y planificar el servicio de limpieza pública por parte del gobierno local, podemos visualizar las propuestas de mejora del servicio en función de mejorar las condiciones de vida de la población y/o entorno, materializando el “Lienzo para la propuesta de Mejora del Servicio”; en base a mejorar los siguientes componentes: resultados en usuarios, indicadores de desempeño, propuesta de valor, relación con el usuario, canales del servicio, actividades y procesos claves, recursos claves, gestión de ingresos, gestión de gastos, actores y redes. Estos componentes o bloques esenciales del servicio se encuentran integrados e interactivos entre sí; permitiendo una visión sistemática del servicio y realizar propuestas de mejora, integrales y sustentadas, que conduzcan racionalmente a generar beneficios verificables a la población (SERVIR,2018).

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo específico uno, se tiene que los trabajadores de la unidad de servicios de limpieza pública del gobierno local, perciben que el servicio como regular. Esta calificación de regular, viene dado por la deficiente planificación, la escasa asignación de presupuesto, la falta de recursos humanos, logísticos y financieros, la carencia de zonificaciones de recolección, el tiempo dedicado al servicio de recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos.
2. Con relación al objetivo específico dos, se tiene que la planificación del servicio de limpieza pública del gobierno local muestra deficiencias, tal como lo manifiestan los funcionarios entrevistados que dicen que “no cuentan con algún documento o herramienta que los ayude en el proceso de planificación del servicio de limpieza pública” por lo que dicha planificación se realiza de acuerdo a los criterios personales y no a los establecidos por la normatividad vigente. Lo que da cuenta la escasa asignación presupuestal, la falta de zonificación, cobertura, y una deficiente asignación del personal, entre otros, para la prestación adecuada del servicio.
3. De acuerdo al objetivo específico tres, se diseñó la propuesta del Modelo de mejora, en base a dos líneas centrales: El marco teórico que toma como base los fundamentos del modelo de lienzo y la propuesta operativa o práctica derivada de los fundamentos del modelo referido, como son: procesos y actividades, recursos claves, relación con el usuario, canales de distribución, grupos de interés y de relaciones, objetivos estratégicos e indicadores y metas del servicio, los que han sido adecuados para la planificación del servicio de limpieza pública.
4. De acuerdo al objetivo específico cuatro, la validación del Modelo fue realizado por tres expertos en Gestión pública y planificación, quienes lo analizaron y aprobaron, obteniéndose como resultado un nivel de validación muy favorable.
5. Respecto al objetivo general, se ha propuesto el “Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo lienzo en un gobierno local de la provincia de Lambayeque” partiendo del diagnóstico específico, el diseño y la validación de la propuesta.

VII. RECOMENDACIONES

Al gerente municipal del gobierno local de la provincia de Lambayeque:

1. Fortalecer las capacidades y el conocimiento de los servidores públicos que brindan el servicio de limpieza pública en los procesos de intervención del servicio; desarrollando habilidades en uso de presupuesto, recursos, espacio, tiempo, recolección y transporte y disposición final en el servicio de limpieza pública.
2. Implemente herramientas y actividades de mejora en la planificación del servicio de limpieza pública.
3. Al jefe de la unidad de servicios de limpieza pública del gobierno local, utilizar el modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo, que permitirá mejorar el servicio de limpieza pública, logrando valor público.

VII. PROPUESTA

MODELO DE MEJORA PARA PLANIFICAR EL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN BASE AL MODELO DE LIENZO, EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE

I. Justificación

De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y la entrevista a los trabajadores y funcionarios públicos del gobierno local de la provincia de Lambayeque, se tiene que el proceso de planificación del servicio de limpieza pública es regular. Del análisis de las siete dimensiones que conforman la planificación se evidencia un deficiente proceso de planificación del servicio. La debilidad mayor se muestra en la dimensión presupuesto; programación de horarios, turnos y frecuencias en que el gobierno local brinda el servicio, limitando la cobertura adecuada en las zonas urbanas y anexos del distrito. Del mismo modo se aprecia que no existe un adecuado tratamiento y clasificación de residuos sólidos, ni una apropiada disposición final de los mismos en las celdas transitorias. Por consiguiente, existe la gran necesidad de contar con herramientas que ayuden a mejorar la planificación del servicio. Una de estas herramientas alternativas es la del modelo Lienzo, que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras a brindar un servicio eficiente y de calidad que genere valor público.

II. Fundamentos Teóricos

El modelo Lienzo, es una creación para buscar la eficiencia y la calidad en el sector privado; sin embargo resulta importante para la administración y la gestión pública, pues tiene cercanía al Enfoque Teórico de la Nueva Gestión Pública (Suarez et al., 2017) de tal modo que puede ser de importancia dentro del proceso de modernización de la gestión pública (Chávez et al., 2018), en su afán por brindar servicios públicos eficientes y de calidad, dentro del marco de una planificación estratégica y concertada.

El modelo canvas o lienzo, encuentra su definición más coherente con Osterwalder, Pigneur que en su libro “Business Model Generation”, lo definen como una herramienta de planificación organizacional, de innovación estratégica, de metodología sencilla que permite diseñar, estudiar y realizar mejoras en diferentes

servicios (Fritscher et al., 2014). Teniendo como componentes: la propuesta de valor, segmento de clientes, los canales de comunicación, las fuentes de ingreso, el flujo de ingresos, las actividades clave, los recursos clave, las alianzas clave y la estructura de costos (Bekhradi et al., 2016).

Desde su propuesta inicial, existe un interés por que la herramienta sea adecuada a las organizaciones del sector público: Así, Martins et al. (2019) realizó una adecuación del modelo para la organización de las entidades públicas, utilizando los nueve componentes del modelo de lienzo empresarial, que ayuden a la estructuración, planificación y ejecución de estrategias que permita a los gestores públicos, medir o incluso representar la dinámica organizativa de una entidad pública, generando valor público.

Al respecto, SERVIR (2018) en un esfuerzo por adecuar el modelo CANVAS lo define como un instrumento que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras al análisis de la creación de valor público. Expresa la relación entre los componentes internos y la relación con la población a través de la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades, lo que hace posible un mayor acercamiento e involucramiento a los usuarios con miras a valorar la entidad pública y el uso adecuado de los recursos estatales que hacen posible la prestación del servicio (SERVIR, 2018).

III. Objetivos

Objetivo General

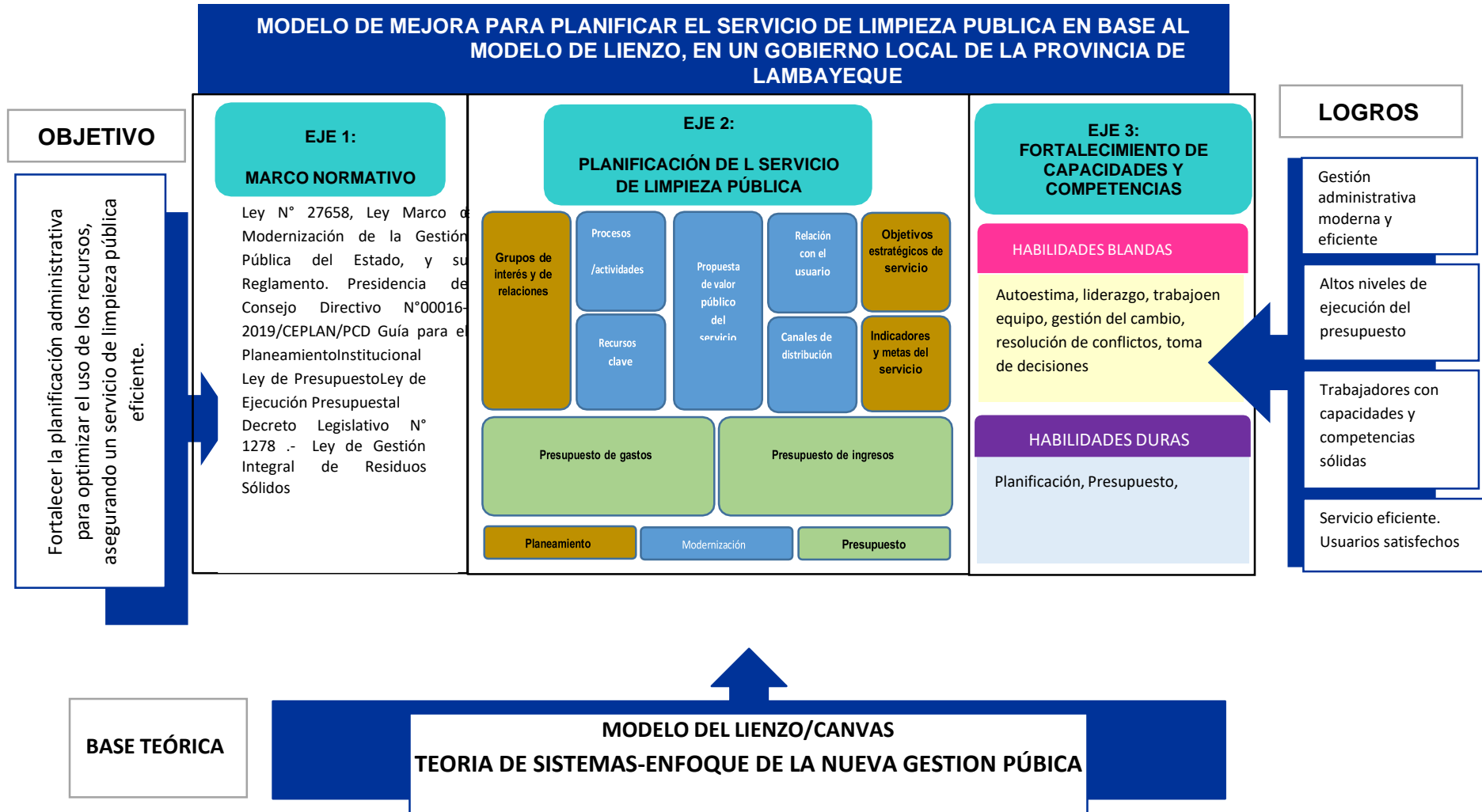
Mejorar la planificación del servicio de Limpieza Publica en un gobierno local de la provincia de Lambayeque.

Objetivos Específicos

Hacer un diagnóstico del servicio de limpieza pública en el gobierno local de la provincia de Lambayeque.

Realizar actividades y procesos claves para la mejora del servicio de limpieza pública.

GRÁFICA DE LA PROPUESTA: Esquematización de la propuesta modelo Lienzo



Elaborado, con adecuaciones para el ámbito público, desde el modelo original.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2018). *Ética e Investigación Ethics and Research Primer*. Ceide, 2, 28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Andrade, F. E. E. (2019, 14 febrero). *Gestión de Residuos Sólidos en la Municipalidad Distrital de Huacho. Una Propuesta Ecológica*. 2017. Repositorio Universidad Cesar Vallejo- Tesis Doctorado. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27213>
- Arias, E. R. (2021). Recursos financieros. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/recursos-financieros.html>
- Araníbar, B., Morales, D. D., & Echeagaray, K. (2020, 30 abril). *Guía para la Gestión Operativa del Servicio de Limpieza Pública (R.M. N° 091–2020-MINAM)*. Peruweek.pe. <https://www.peruweek.pe/guia-para-la-gestion-operativa-del-servicio-de-limpieza-publica-r-m-n-091-2020-minam/>
- Bekhradi, A., Yannou, B., & Cluze, F. (2016). Importance of problem setting before developing a business model canvas. *DESIGN 2016*, 907–916.
- Blank, S. (2016). *The Mission Model Canvas – An Adapted Business Model Canvas for Mission-Driven Organizations*. <https://steveblank.com/2016/02/23/the-mission-model-canvas-an-adapted-business-model-canvas-for-mission-driven-organizations/>
- Bryson J. (2018). *Strategic planning for public and non-profit organizations a guide to strengthen and sustain institutional achievement* Wiley & Sons.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN. (2022). *Guía para el planeamiento Institucional -Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/ceplan>
- Chávez Soto, E. V., & Chávez Soto, M. E. (2019). *La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del Estado para mejorar la atención al ciudadano* MAC/RENIEC Lima Norte 2016-2018.
- Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1278, que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos-DECRETO LEGISLATIVO-N° 1501. (2020). Elperuano.pe. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-el-decreto-legislativo-n-1-decreto-legislativo-n-1501-1866220-2/>

- Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM.-. (2017). Ministerio Del Ambiente.
<https://www.minam.gob.pe/disposiciones/decreto-supremo-n-014-2017-minam/>
- Decreto Supremo N° 004–2013-PCM (2013). Presidencia del Consejo de ministros
 Gobierno del Perú.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Dutra De Abreu Mancini De Azevedo, P. H., Reis Filho, P. G., Freitas, F. C., & Silva, S. V. (2018). Strategic Model Canvas: Uma Proposta de Ferramenta para Otimizar o Planejamento Estratégico. *Revista de Gestão e Projetos*, 9(3).
<https://doi.org/10.5585/gep.v9i3.11262>
- Du Toit, K. Mission Model Canvas: A Conceptual Framework for Understanding and Discussing Public Business Models. *Tudelft.nl*. Published 2017.
<https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid%3A83d81a8e-7d90-41a9-8199-dfad631af131>.
- Eneanya C. (2020). Business Survival Growth Model (BSGM) Canvas VS Business Model Canvas (BMC). *European Journal of Business and Innovation Research*, 52–68. <https://doi.org/10.37745/ejbir/vol8.no1.pp52-68.2020>
- Fristcher, B., & Pigneur, Y. (2014). Visualizing bussines model evolution with the bussiness model canvas. *Concepto an tool*. . *Conference on Bussines informatics*, 1(16), 151-158.
- Flores Muñoz, B. A. (2022). Modelo del lienzo para planificar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Lambayeque. (Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77962>
- Giourka, P., Sanders, M., Angelakoglou, K., Pramangioulis, D., Nikolopoulos, N., Rakopoulos, D., Tryferidis, A., & Tzovaras, D. (2019). The Smart City Business Model Canvas—A Smart City Business Modeling Framework and Practical Tool. *Energies*, 12(24), 4798. <https://doi.org/10.3390/en12244798>
- Hernández, M. (2018).: Artículo Científico Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018. *Academia.edu*.
https://www.academia.edu/42777195/Anexo_01_Art%C3%ADculo_Cient%

C3%ADficio_Servicio_de_limpieza_p%C3%BAblica_y_su_efecto_en_la_satisfacci%C3%B3n_del_contribuyente_de_la_municipalidad_del_distrito_de_El_Porvenir_2018

Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.

Hurtado de Barrera, J. (2010). Metodología de la Investigación. Quiron S.A

Jimenez, S. (2021, 16 noviembre). Hacia un canvas para el diseño de servicios públicos. Sergio Jiménez. <https://sergiojimenez.net/hacia-un-canvas-para-el-diseno-de-servicios-publicos/>

Kozlowski, A., Searcy, C., & Bardecki, M. (2018). The reDesign canvas: Fashion design as a tool for sustainability. *Journal of Cleaner Production*, 183, 194–207. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.02.014>

La Autoridad Nacional del Servicio Civil, Escuela Nacional de Administración Pública, & Cooperación Alemana. (2018). El modelo del lienzo para el análisis y propuesta de mejora del servicio municipal (Programa formativo para la mejora de servicios municipales ed.). Diskopy SAC.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil, Escuela Nacional de Administración Pública, & Cooperación Alemana. (2018). Planeamiento Estratégico (Guía del Practicante III ed.). Diskopy SAC.

La Contraloría General de la República del Perú. (2019, marzo). Informe consolidado del operativo “por una ciudad limpia y saludable - a la prestación del servicio de limpieza pública a cargo de municipalidades. <https://apps5.contraloria.gob.pe/sroc/doc/historicos/resumen/2019-05.pdf>

Ley N° 27972. (06 de mayo del 2003). Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley N° 27658. (29 de enero del 2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Maldonado Riquelme, J., & Valdés Olmo, G. (2017). Desarrollo de un modelo integrado de modelos de negocios para las organizaciones públicas de la salud chilena Chile. Universidad del Bio Bio. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/3035>

- Martins, H. F., Mota, J. P., & Marini, C. (2019). Business models in the public domain: the public governance canvas. *Cadernos EBAPE.BR*, 17(1), 49–67. <https://doi.org/10.1590/1679-395167893>
- Medina-Mijangos, R., Ajour El Zein, S., Guerrero-García-Rojas, H., & SeguíAmórtegui, L. (2021). The economic assessment of the environmental and social impacts generated by a light packaging and bulky waste sorting and treatment facility in Spain: a circular economy example. *Environmental Sciences Europe*, 33(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/s12302-021-00519-6>
- Mendoza Zambrano, M., & Villafuerte Holguín, J. S. (2021, 16 junio). Vista de Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*, 11(3). https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/13344/11002
- Ministerio del Ambiente. (2016). Plan Nacional de Gestión de Residuos Sólidos 2016–2024. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/plan-nacional-gestion-integral-residuos-solidos-planres>
- Mora, K. (2021). Modelo de gestión administrativa para la ejecución presupuestal en el Proyecto Especial Olmos Tinajones [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63219>
- Municipalidad Distrital de San José. (2018). Programa de valorización de residuos sólidos orgánicos de la municipalidad distrital de San José-Lambayeque 2018.
- Municipalidad Distrital de San José. (2022). Portal de transparencia <https://www.gob.pe/munisanjose-lambayeque>
- Murray, A., & Scuotto, V. (2016). The Business Model Canvas. *Symphonya. Emerging Issues in Management*, 94–109. <https://doi.org/10.4468/2015.3.13murray.scuotto>
- Nickols, F. (2016). Strategy strategic management strategic planning anda strategic thniking. *Management journal*, 1(1). https://www.nickols.us/strategy_wtc.pdf
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *AGLALA ISSN*, 7(1), 122–146. <https://doi.org/10.22519/22157360.901>

- Pérez Delgado, J. (2020). Modelo de evaluación de políticas educativas para las instituciones de José Leonardo Ortíz -UGEL-Chiclayo. Chiclayo: Tesis.
- Polgar, S., y Thomas, S. A. (2021). Introducción a la investigación en ciencias de la salud. Elsevier
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E. & Ramírez, H. (2020). La prestación del servicio de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú
- Rondón Toro, E., Szantó Narea, M., Francisco Pacheco, J. E. C. A. G., Contreras, E., & Gálvez, A. (2016, julio). Guía general para la gestión de residuos sólidos domiciliarios. Naciones Unidas.
- Sáez, A., & Urdaneta, J. (2014). Manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe. *Omnia*, 20(3), 121–135.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73737091009>
- Samamé Astonitas, B. P. (2020). Diseño de recojo de residuos sólidos *para el servicio de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43538>
- Sonderegger, P. . (2021). Cómo utilizar el Business Model Canvas (Lienzo de Modelo de Negocio) para reducir el riesgo. *Revista Abierta De Informática Aplicada*, 4. Recuperado a partir de <http://portalrevisciencia.uai.edu.ar/ojs/index.php/RAIA/article/view/8>
- Silva Alcoser, V. E. (2017). Aplicación de la metodología del modelo de negocios canvas en la complementación del modelo de gestión del Consejo Nacional para Igualdad de Género. Quito: Repositorio.uide.edu.ec.
- Suarez, O, M. C. L., & Chumacero, G, E. E. (2017). Repositorio Universidad del Pacifico. Repositorio Universidad del pacifico Tesis de Maestría.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1854/Maria_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1
- Zandoval Bonazzi, F. L., & Zilber, M. A. (2014). Inovação e Modelo de Negócio: um estudo de caso sobre a integração do Funil de Inovação e o Modelo Canvas.

Review of Business Management, 616–637.
<https://doi.org/10.7819/rbgn.v16i53.1812>

Zurita Mézquita, E. C., López-Mateo, C., Ríos-Manríquez, M., & Sánchez-Fernández, M. D. (2020). Responsabilidad social del gobierno municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *Holos*, 7, 1–20. <https://doi.org/10.15628/holos.2020.9549>

ANEXOS

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
El Modelo de Lienzo	El "Modelo del Lienzo para servicios municipales" es una herramienta que simplifica e integra una serie de elementos relacionados a un servicio municipal con la finalidad de analizarlo para identificar cómo crear valor público a favor de la ciudadanía. Permite expresar la lógica mediante la cual la municipalidad atiende las necesidades de la población local, su entorno y, promueve su desarrollo inclusivo, sustentable y sostenido, ofreciendo servicios públicos de valor (SERVIR, 2018)	Es un instrumento que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras al análisis de la creación de valor público. Expresa la relación entre los componentes internos y la relación con la población a través de la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades, lo que hace posible un mayor acercamiento e involucramiento a los usuarios con miras a valorar la entidad pública y el uso adecuado de los recursos estatales que hacen posible la prestación del servicio	Modelo del Lienzo Situacional	1. Residuos sólidos en viviendas y espacios	Ordinal
				2. Toneladas métricas de residuos solidos	
				3. Satisfacción de ciudadanía	
				4. Comunicación con usuarios	
				5. Horarios de recojo de residuos solidos	
				6. Disposición Final de residuos solidos	
				7. Personal y Vehículos para residuos solidos	
				8. Arbitrios de Limpieza Pública.	
				9. Costos del Servicio	
				10. Relación con Usuarios	
			Modelo del Lienzo Mejora del Servicio.	1. Objetivos Estratégicos del Servicio	
				2. Indicador de desempeño	
				3. Satisfacción con el servicio y necesidades	
				4. Mecanismo de Atención al usuario	
				5. Mejora del proceso y/o entrega del servicio.	
				6. Relleno sanitario, transporte y rutas mejoradas	
				7. Personal Capacitado, nuevos vehículos	
				8. Incentivos en recaudación de arbitrios.	
				9. Mejorar calidad de gasto.	
				10. Convenios públicos y privados.	
Planificación de Limpieza pública.	Proceso sistémico construido sobre un diagnóstico situacional, el cual genera información para la toma de decisiones y elaboración de objetivos prioritarios. Se establece sobre el conocimiento de la realidad integral, futuro deseado, políticas y planes coordinados y seguimiento y evaluación de políticas y planes para la mejora continua (CEPLAN).	Capacidad de adoptar, estrategias y herramientas que orienten a brindar un eficiente servicio de limpieza pública en beneficio de la ciudadanía en relación a los marcos normativos establecidos por el Centro de Planeamiento Estratégico Nacional	Presupuestos	1.Transferencias especiales	Ordinal
			Recursos	2.Ingresos propios	
				3.Humanos	
			Tiempo	4. Logísticos	
				5.Financieros	
			Espacio	6.Horario	
				7.Frecuencia	
			Valorización	8.Zonificación	
				9.Densidad poblacional	
			Rutas de transporte y recolección.	10.Clasificación de residuos	
				11.Vías de acceso	
			Disposición final	12.Tipo de vehículos	
				13. Celda transitoria	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento 1

Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

Instrucciones: La presente tiene como objetivo recopilar información sobre la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque. Las respuestas serán totalmente anónimas.

I. Información General

1. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

2. Edad

- a. Entre 20 a 30 años
- b. Entre 31 a 40 años
- c. Entre 41 a 50 años
- d. Más de 50 años

3. Condición laboral

- a. Nombrado
- b. Contratado

II. Información sobre la planificación del servicio de limpieza pública

Por favor marque con una X, según corresponda.

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	1 Nunca	2 Casi siempre	3 Siempre
1. ¿El Presupuesto anual asignado al servicio de limpieza pública es suficiente para brindar el servicio?			
2. ¿La población del distrito cumple con pagar arbitrios municipales (limpieza pública, baja policía) en el año fiscal correspondiente?			
3. El municipio cuenta con el personal humano suficiente para el recojo de residuos sólidos?			
4. ¿El municipio cuenta bienes (volquete, motocar, carretillas, escobas, recogedores) necesarios para el recojo de residuos sólidos?			
5. ¿Los recursos económicos asignados al servicio de limpieza son suficientes para la cobertura del servicio prestado?			
6. ¿Los horarios y turnos en el cual se brinda el servicio de limpieza pública en el distrito son los más adecuados?			
7. ¿La cantidad de veces que se realiza el servicio de limpieza pública (recojo de residuos sólidos) en el distrito y anexos son suficiente?			
8. ¿Se ha tomado en cuenta la emisión de residuos sólidos por zona urbana, anexos, para planificar el servicio de limpieza pública?			
9. ¿Se ha zonificado la recolección de residuos sólidos?			
10. ¿Se ha tomado en cuenta la generación de residuos sólidos per cápita, para planificar el servicio de limpieza pública?			
11. ¿Se realiza una correcta clasificación de los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos al brindar el servicio de limpieza pública la municipalidad?			
12. ¿Es eficiente la recolección de los residuos sólidos que realiza el municipio, a través de las carreteras de acceso vehicular?			
13. ¿Los vehículos que recogen los residuos sólidos están acondicionados para brindar el servicio de limpieza pública de manera eficiente?			
14. ¿Al depositar los residuos sólidos en las celdas transitorias se compactan y cubren diariamente?			

Gracias por su colaboración

Instrumento 2

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de termino:

Instrucciones. La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer su opinión sobre la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque. Por lo que solicitamos su apoyo en responder las siguientes interrogantes.

1. ¿Como se lleva a cabo el proceso de planificación del servicio de limpieza pública en esta municipalidad?
2. ¿Considera que el presupuesto anual asignado para la planificación del servicio de limpieza pública es suficiente? ¿Por qué?
3. ¿Los recursos humanos, materiales y financieros son suficientes para la planificación y cobertura del servicio de limpieza pública?
4. ¿Cómo se realiza la zonificación para determinar las rutas de transporte y recolección de residuos sólidos en el distrito?
5. ¿Está de acuerdo que la disposición final de los residuos sólidos se haga en celdas transitorias? ¿Por qué?

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Validez y confiabilidad



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

3. **TESISTA:**

Br. Mónica Yanina Pérez Estrada

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de junio de 2022



Dra. Gisela del Rocío Zelada Cortez
DNI 09865663
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

3. **TESISTA:**

Br. Mónica Yanina Pérez Estrada

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio de 2022

Martínez Horna Eva Marina

Firma/DNI: 16805649

EXPERTO

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

3. TESISISTA:

Br. Mónica Yanina Pérez Estrada

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022



Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez

DNI: 44919606

EXPERTO

INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

3. TESISISTA:

Br. Mónica Yanina Pérez Estrada

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de junio de 2022



Mg. Miguel Ángel Zuloeta Malca

DNI: 47168700

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

3. **TESISTA:**

Br. Mónica Yanina Pérez Estrada

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 11 de junio de 2022


Dr. César Artidoro Samamé Cornejo
DNI N° 46230411



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ZELADA CORTEZ**
Nombres **GISELA DEL ROCIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **09865663**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031864**
Fecha Matrícula **02/12/2014**
Fecha Egreso **15/01/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838382

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:01:32-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HORNA MARTINEZ**
Nombres **EVA MARINA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16805649**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/07/19**
Resolución/Acta **0223-2019-UCV**
Diploma **052-066914**
Fecha Matrícula **09/05/2015**
Fecha Egreso **05/03/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838387

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:12:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TEPE SANCHEZ**
Nombres **MAX ALEJANDRO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44919606**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **25/10/16**
Resolución/Acta **0037-2016-UCV**
Diploma **UCV40913**
Fecha Matrícula **16/04/2014**
Fecha Egreso **30/08/2015**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838390

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:17:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ZULOETA MALCA**
Nombres **MIGUEL ANGEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **47168700**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **15/04/19**
Resolución/Acta **0103-2019-UCV**
Diploma **052-060575**
Fecha Matrícula **22/04/2017**
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838393

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:20:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAMAME CORNEJO**
Nombres **CESAR ARTIDORO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46230411**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **28/01/16**
Resolución/Acta **0026-2016-UCV**
Diploma **UCV24719**
Fecha Matrícula **15/03/2012**
Fecha Egreso **18/07/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838395

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 29/07/2022 01:24:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Matriz de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	14

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador

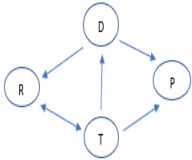
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El Presupuesto anual asignado al servicio de limpieza pública es suficiente para brindar el servicio?	23.80	49.642	.775	.926
¿La población del distrito cumple con pagar arbitrios municipales (limpieza pública, baja policía) en el año fiscal correspondiente?	23.70	51.063	.507	.935
¿El municipio cuenta con el personal humano suficiente para el recojo de residuos sólidos?	23.65	55.924	.127	.943

¿El municipio cuenta bienes (volquete, motocar, carretillas, escobas, recogedores) necesarios para el recojo de residuos sólidos?	23.40	49.095	.746	.927
¿Los recursos económicos asignados al servicio de limpieza son suficientes para la cobertura del servicio prestado?	23.95	52.787	.441	.935
¿Los horarios y turnos en el cual se brinda el servicio de limpieza pública en el distrito son los más adecuados?	23.50	50.684	.678	.929
¿La cantidad de veces que se realiza el servicio de limpieza pública (recojo de residuos sólidos) en el distrito y anexos son suficientes?	23.55	49.418	.704	.928
¿Se ha tomado en cuenta la emisión de residuos sólidos por zona urbana, anexos, para planificar el servicio de limpieza pública ¿	23.60	49.832	.718	.928
¿Se ha zonificado la recolección de residuos sólidos?	23.60	48.147	.810	.925

¿Se ha tomado en cuenta la generación de residuos sólidos per-cápita, para planificar el servicio de limpieza pública?	23.35	48.976	.719	.928
¿Se realiza una correcta clasificación de los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos al brindar el servicio de limpieza pública en la MDSJ?	23.60	46.884	.858	.923
¿Es eficiente la recolección de los residuos sólidos de la MDSJ, a través de las carreteras de acceso vehicular?	23.20	49.116	.855	.924
¿Los vehículos que recogen los residuos sólidos en la MDSJ están acondicionados para brindar el servicio de limpieza pública de manera eficiente?	23.25	48.934	.812	.925
¿Al depositar los residuos sólidos en las celdas transitorias se compactan y cubren diariamente?	23.40	48.463	.811	.925

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema General:	Objetivo General:					
¿Cómo mejorar la planificación del Servicio de Limpieza Pública en un gobierno local?	Proponer una adaptación del Modelo del Lienzo para mejorar la planificación del servicio de Limpieza Pública en un gobierno local.			Unidad de Análisis Trabajadores de un gobierno local de la provincia de Lambayeque	Enfoque de investigación: Cuantitativo y cualitativo. Diseño: No experimental, transversal, descriptivo y propositivo.	Técnica: Análisis documental Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:		V1: El Modelo de Lienzo	Población 15 obreros de limpieza pública de un gobierno local de la provincia de Lambayeque.	 <p>R: Realidad D: Caracterización de la realidad T: Teorías que fundamentan la Propuesta P: Propuesta</p>	Instrumento: Lista de cotejo Cuestionario Entrevista
¿Se podrá diagnosticar la situación de la planificación del servicio municipal de limpieza pública en un gobierno local de Lambayeque, mediante la construcción del Lienzo Situacional del servicio?	a) Diagnosticar la situación del servicio municipal de limpieza pública en un gobierno local, mediante la construcción del Lienzo Situacional del servicio b) Diseñar la propuesta de mejora utilizando el modelo de Lienzo, en un gobierno local. c) Validar la propuesta	V.2: Planificación de limpieza pública	Muestra 15 obreros de limpieza pública de un gobierno local de la provincia de Lambayeque No pro balístico	Métodos de Análisis de Investigación: Prueba no paramétrica		
¿Se podrá diseñar la propuesta de mejora del servicio de limpieza pública en base al modelo de lienzo, en un gobierno local de Lambayeque						

Anexo 5. Resultados

Tabla 1

Trabajadores según sexo, edad y condición laboral en la Municipalidad distrital de San José

	Características	Trabajadores	Porcentaje
Sexo	Femenino	4	26.70%
	Masculino	11	73.30%
Edad	Entre 20 a 30 años	5	33.30%
	Entre 31 a 40 años	4	26.70%
	Entre 41 a 50 años	6	40%
	Más de 50 años	0	0%
Condición	Nombrado	2	13.30%
Laboral	Contratado	13	86.70%

Fuente: Cuestionario de planificación del servicio de limpieza pública

Tal como se puede observar en la tabla 1, el 26.7% (4) de trabajadores del servicio de limpieza pública en la MDSJ son mujeres y el 73.30% (11) son hombres; el 40% (6) tienen de 41 a 50 años; seguida del 33,30% (5) que tienen entre 20 a 30 años y el 26.70% (4) con edades que oscila entre 31 a 40 años; el 86.70% (13) tienen son contratados y el 13.30% (2) son nombrados.

Anexo 6. Propuesta

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Denominación de propuesta:** Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo Lienzo en un gobierno local de la provincia de Lambayeque.
- 1.2. Institución:** Gobierno local.
- 1.3. Lugar:** Provincia y departamento de Lambayeque.
- 1.4. Autora:** Monica Yanina Perez Estrada

II. JUSTIFICACIÓN

De los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta y la entrevista a los servidores y funcionarios públicos del gobierno local, se tiene que el proceso de planificación del servicio de limpieza pública es regular. Del análisis de las siete dimensiones que conforman la planificación se evidencia un deficiente proceso de planificación del servicio. La debilidad mayor se muestra en la dimensión presupuesto; programación de horarios, turnos y frecuencias en que el gobierno local brinda el servicio municipal, limitando la cobertura adecuada en las zonas urbanas y anexos del distrito. Del mismo modo se aprecia que no existe un adecuado tratamiento y clasificación de residuos sólidos, ni una apropiada disposición final de los mismos en las celdas transitorias. Por consiguiente, existe la gran necesidad de contar con herramientas que ayuden a mejorar la planificación del servicio. Una de estas herramientas alternativas es la del modelo Lienzo, que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras a brindar un servicio eficiente y de calidad que genere valor público.

III. MARCO TEÓRICO

El modelo Lienzo, es una creación para buscar la eficiencia y la calidad en el sector privado; sin embargo resulta importante para la administración y la gestión pública, pues tiene cercanía al Enfoque Teórico de la Nueva Gestión Pública (Suarez et al., 2017) de tal modo que puede ser de importancia dentro del proceso de modernización de la gestión pública (Chávez et al., 2018), en su afán por brindar servicios públicos eficientes y de calidad, dentro del marco de una planificación estratégica y concertada.

El modelo canvas o lienzo, encuentra su definición más coherente con

Osterwalder, Pigneur que en su libro “Business Model Generation”, lo define definen como una herramienta de planificación organizacional, de innovación estratégica, de metodología sencilla que permite diseñar, estudiar y realizar mejoras en diferentes servicios (Fritscher et al., 2014). Teniendo como componentes: la propuesta de valor, segmento de clientes, los canales de comunicación, las fuentes de ingreso, el flujo de ingresos, las actividades clave, los recursos clave, las alianzas clave y la estructura de costos (Bekhradi et al., 2016).

Desde su propuesta inicial, existe un interés por que la herramienta sea adecuada a las organizaciones del sector público: Así, Martins et al. (2019) realizó una adecuación del modelo para la organización de las entidades públicas, utilizando los nueve componentes del modelo de lienzo empresarial, que ayuden a la estructuración, planificación y ejecución de estrategias que permita a los gestores públicos, medir o incluso representar la dinámica organizativa de una entidad pública, generando valor público.

Al respecto, SERVIR (2018) en un esfuerzo por adecuar el modelo CANVAS lo define como un instrumento que permite manejar de modo simple e integrado los componentes que conforman un servicio municipal con miras al análisis de la creación de valor público. Expresa la relación entre los componentes internos y la relación con la población a través de la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades, lo que hace posible un mayor acercamiento e involucramiento a los usuarios con miras a valorar la entidad pública y el uso adecuado de los recursos estatales que hacen posible la prestación del servicio (SERVIR, 2018).

IV. OBJETIVOS:

Objetivo General

Mejorar la planificación del servicio de Limpieza Publica en un gobierno local de la provincia de Lambayeque

Objetivos Específicos

Diagnosticar el servicio de limpieza pública en el gobierno local.

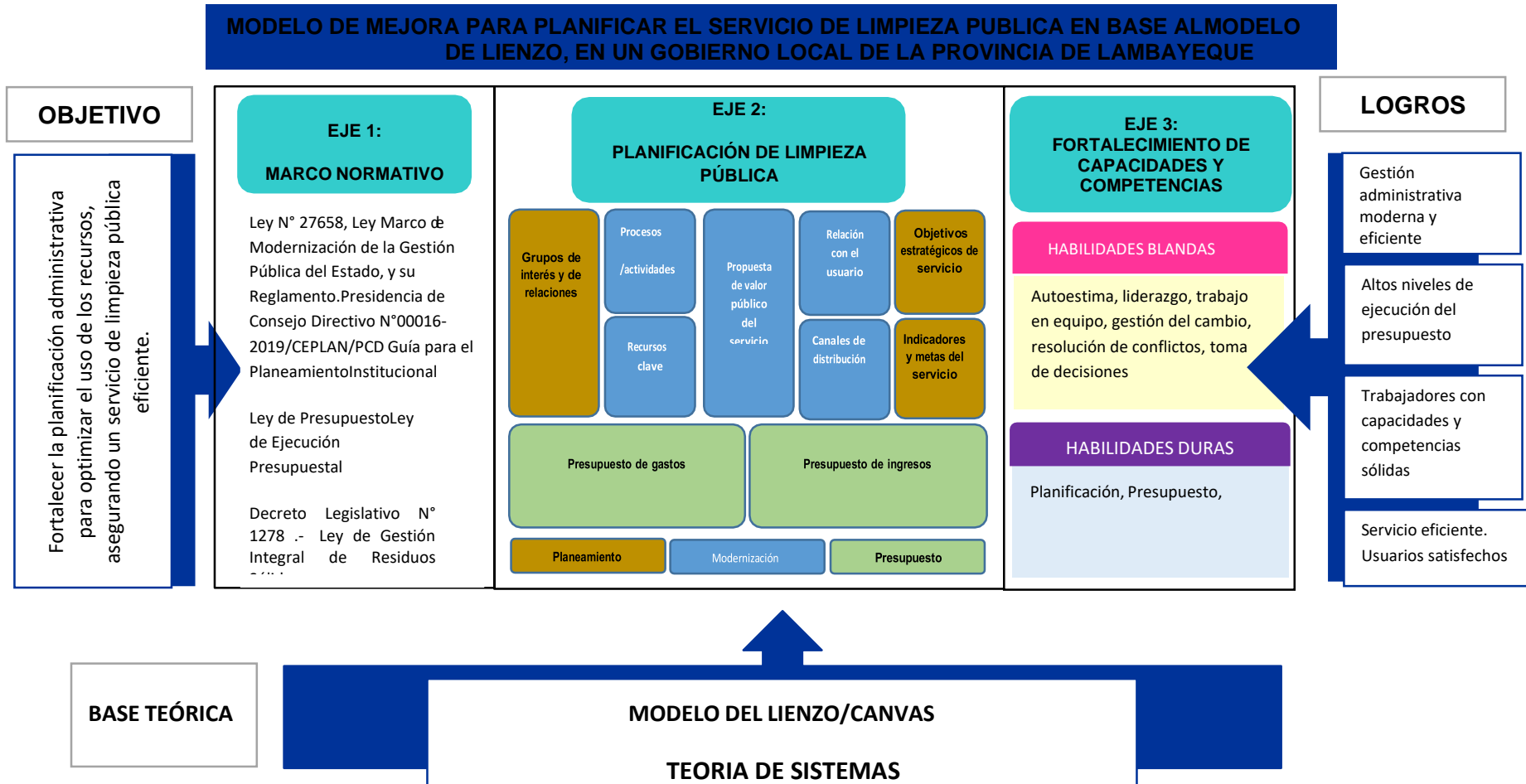
Realizar actividades y procesos claves para la mejora del servicio de limpieza pública.

V. PRINCIPIOS

- Compromiso: Autoridades y colaboradores comprometidos en servir y dar lo mejor de sí en el gobierno local de la provincia de Lambayeque.
- Trabajo en equipo: trabajar juntos, mano a mano para mejorar y brindar servicios que satisfagan a la población.
- Eficiencia y eficacia: Capacidad para lograr un fin, empleando los mejores medios posibles, y con la capacidad para lograr lo que nos proponemos con la población.
- Tenacidad: se constituye de las cualidades que tienen los trabajadores, para animarlos a oponer resistencia a los problemas o adversidades que puedan surgir en su trabajo diario, para ejercitar su resiliencia.
- Perseverancia: esfuerzos continuos que son necesarios para el logro de las metas u objetivo trazados; no rendirse y continuar adelante.
- Responsabilidad: la misión de la organización y la asignación de funciones también requiere la creación y asignación de responsabilidades, el cual dependerá de la persona.

VI. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA PROPUESTA

Representación gráfica del modelo



Elaborado, con adecuaciones para el ámbito público, desde el modelo original

VII. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA:

DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO EN BASE AL MODELO DEL LIENZO

Problemas Identificados en la prestación de servicio

Actualmente el servicio municipal de Limpieza Pública no cubre la brecha de eficiencia al 100 % (el distrito cuenta con una población de 15846 habitantes, según censo del año 2017). Pues, el diagnóstico nos arroja, como puede verse en la tabla 1, que el 20 % de los trabajadores encuestados perciben que la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local es débil, mientras que el otro 20% refieren que la planificación es buena y el 60% considera que es regular, lo cual nos muestra que la planificación del servicio de limpieza pública en el gobierno local es regular.

Relaciones con el usuario

Actualmente no existen mecanismos que permita tener una adecuada comunicación sobre cómo se desarrolla la prestación del servicio de limpieza pública, ni cuál es el rol y las obligaciones de la de la población respecto a la labor de limpieza pública ciudadana.

Canales de entrega del servicio

No se cuenta con un plan de limpieza pública que integre todos los sectores de la población, y que esté concordante con la acumulación de los residuos sólidos; asimismo no existe una base central de operaciones, ni contenedores temporales públicos; ocasionando que las acciones de limpieza pública y/o reciclaje sean limitadas respecto a la exigencia actual de las zonas urbanas.

Características del servicio actual: nudos críticos organizacionales

- Personal obrero insuficiente, con escasa formación y no capacitados en selección de residuos sólidos. (no se ha producido capacitación para el personal de limpieza pública por parte de la municipalidad)
- Vehículos insuficientes para una recojo y traslado de los residuos sólidos, se cuenta con un 01 volquete con capacidad para 13 m3 con un estado de vida del 50% de su vida total de uso.

- Inadecuada zonificación y horarios para el recojo de residuos sólidos en zonas urbanas.
- Limitada coordinación con las demás organizaciones públicas y privadas, involucradas en el servicio de limpieza pública.
- No se realiza una correcta clasificación de los residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos al brindar el servicio de limpieza pública en el gobierno local.
- Carencia de Contenedores temporales e insuficientes celdas transitorias que compactan los residuos sólidos del distrito.

Procesos / actividades

El servicio de limpieza pública municipal se viene brindando de forma limitada, y en algunos sectores inadecuados, por no contar con personal ni vehículos suficientes, aunándose a la falta de integración de nuevas zonas y horarios acordes con la densidad poblacional del distrito.

Recursos utilizados

- Insuficiente personal para la limpieza pública y sin capacitación sobre selección de residuos sólidos.
- Vehículos insuficientes para una recojo y traslado de los residuos sólidos
- Inadecuada zonificación y horarios para el recojo de residuos sólidos.

Actores claves

Escasea la participación de algunos actores como son: empresas privadas, juntas vecinales, población organizada, mínima participación de la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público, UGEL Lambayeque, centros de salud y postas médicas.

Estructura de ingresos

Existe alta tasa de morosidad en el pago de los impuestos, de arbitrios y tributos municipales en general, falta una base catastral actualizada. De otro lado el FONCOMUN es reducido manteniendo un monto histórico desde hace más de 10 años, por lo que limita la atención eficaz del servicio de limpieza pública por lo

menos en lo que respecta al personal que presta el servicio.

Estructura de costos

La entidad actualmente cuenta con limitados recursos financieros y presupuestales para cubrir con los costos que implican brindar el servicio de limpieza pública, en el sentido que no se ha podido integrar mayores unidades para el recojo y traslado de los residuos sólidos, ni se ha podido contratar personal obrero, menos implementar con nueva infraestructura como contenedores temporales y celdas transitorias

PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO

- Mejorar la planificación del servicio de Limpieza Publica en el gobierno local.
- Reducir la acumulación de residuos sólidos en el gobierno local.
- Sensibilizar sobre de prevención de acumulación de residuos sólidos y reutilización de los mismos, en el ámbito educativo y vecinal a través de programas continuos.
- Ampliar las zonas de atención con el servicio de limpieza pública.

Acciones de mejora

Procesos

- Actualizar el Mapa de acumulación de residuos sólidos.
- Actualizar y optimizar horarios para la prestación del servicio.
- Ejecutar el Plan de Mantenimiento de Vehículos de recolección y traslado de residuos sólidos.
- Construir y/o instalar recolectores temporales en zonas pobladas.
- Construir celdas transitorias que se compacten y cubren diariamente
- Reclutar personal para limpieza pública, con capacidades sobre recolección y/o reutilización de residuos sólidos.

Relaciones con el usuario

- Socializar los horarios y rutas de los vehículos recolectores de residuos sólidos, así crear capacidades de selección y reutilización de residuos, mediante campañas de difusión en todos los medios locales.
- Comunicar a la ciudadanía los servicios de limpieza pública, mediante medios radiales, televisivas y redes sociales.

Canales de entrega del servicio

- Actualizar el Mapa de acumulación de residuos sólidos.
- Servicio de limpieza pública, mediante recolección y traslado de residuos eficiente y oportuno, con la participación activa de la ciudadanía y las instituciones públicas de la localidad.

Propuesta de valor público del servicio

Servicio de Limpieza Publica con acceso oportuno y regular con recolección y traslado de residuos sólidos eficiente para los pobladores, que permita reducir los índices de acumulación de residuos sólidos, enfermedades virales, y otros; mejorando las capacidades de la población en la reutilización de los residuos sólidos, y utilizando las celdas transitorias en donde se compacten y cubren los residuos sólidos.

Recursos (insumos) para implementar las acciones de mejora

- Reclutar personal para el servicio de limpieza pública, con capacidades para recolección, selección y reutilización de los residuos sólidos.
- Capacitar al Personal de limpieza pública, logrando tener al personal idóneo y calificado.
- Contar con vehículos compactadores para una eficiente recolección y traslado de residuos sólidos.
- Gestionar la ampliación de fuentes de financiamiento, como por ejemplo la transferencia de incentivos municipales, para mejorar el servicio priorizado.
- Promover la obtención de financiamiento para la adquisición de equipos de protección, vehículos compactadores, centros de acopio temporal, celdas transitorias.

Estrategia con Actores clave o Grupos de interés

Con la Población organizada, juntas vecinales, Policía Nacional del Perú (Comisarías), Subprefectura, el Ministerio Público, Corte Superior de Justicia, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud.

Servicio de limpieza pública	
Actores claves	Estrategias relacionales
Población	<p>Capacidades para seleccionar residuos solidos</p> <p>Situar los residuos en los lugares de recojo autorizados</p> <p>Presentación de Denuncias sobre contaminación</p> <p>Formación de comités de vigilancia ambiental.</p>
Municipalidad	<p>Elaboración del plan de limpieza publica</p> <p>Formulación de programas y proyectos de limpieza pública, con participación y capacitación ciudadana.</p> <p>Prestación eficiente del servicio de limpieza pública.</p>
Ministerio del Interior	A través del Programa Presupuestal y participación de Subprefecturas.
Poder Judicial	Efectuar el cumplimiento de las normas que atenten en contra de la limpieza pública.
Policía, Subprefectura y Fiscalía	Garantizar la prestación del servicio de limpieza pública.
Ministerio Público	Efectuar el cumplimiento de las normas que atenten en contra del medio ambiente.
Ministerio de Educación	<p>Realizar Charlas Informativas a los estudiantes para</p> <p>Desarrollar capacidades de cuidado de medio ambiente.</p>
Empresas Privadas	<p>Contribuye a un clima laboral de confianza y un trabajo adecuado.</p> <p>Contribuir al proceso de capacitación del personal para limpieza pública.</p>

Presupuesto de ingresos

- Actualizar los costos del servicio de limpieza pública.
 - Formalización del SAT como organismo descentralizado para optimizar la recaudación.
 - Actualización de la base de datos del catastro del distrito.
 - Gestionar la articulación pública privado para la mejora del servicio de limpieza pública.
 - Establecer convenios con Empresa de Electricidad, INFOCOR para el cobro de los servicios municipales
1. Recursos Determinados
 - 2.- Recursos Directamente Recaudados
 3. - Impuestos Municipales

Presupuesto de gastos

Modificar presupuestalmente las partidas de contratación del personal, compra de implementos, mantenimiento y reparación de unidades vehiculares. Compra de contenedores temporales, ampliación de celdas temporales cerradas para almacenamiento y tratamiento de los residuos sólidos, y servicios diversos (capacitaciones y otros) dentro del programa presupuestal

PRESUPUESTO BASE

- 1.- Ampliación de celdas temporales cerradas para almacenamiento y tratamiento de los residuos sólidos,
- 2.- Puesto contenedores temporales de residuos sólidos.
- 3.- Sistema de información, compra de compactadoras.
- 4.- Equipamiento

TOTAL, DE INVERSIÓN

- 1.- Gastos generales
- 2.- Utilidades
- 3.- IGV.
- 4.- Expediente técnico
- 5.- Supervisión de la obra
- 6.- Ejecución de obra

LIENZO DEL SERVICIO PÚBLICO EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE

GOBIERNO LOCAL		SERVICIO: LIMPIEZA PÚBLICA		
ACTORES/REDES	ACTIVIDADES Y PROCESOS CLAVES	PROPUESTA DE VALOR PÚBLICO	RELACIÓN CON EL USUARIO	RESULTADO EN USUARIOS
<p>Población organizada, juntas vecinales, Policía Nacional del Perú (Comisarías), Subprefectura, el Ministerio Público, Corte Superior de Justicia, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, elaboran Plan Local de Limpieza Pública.</p> <p>La municipalidad provincial de Lambayeque, UGEL Lambayeque y Fiscalía articulados para trabajos de sensibilización y capacitación de ciudadanos y personal obrero, a través de compromisos para la recolección oportuna de residuos sólidos.</p>	<p>Actualizar el Mapa de acumulación de residuos sólidos.</p> <p>Actualizar y optimizar horarios para la prestación del servicio</p> <p>Ejecutar el Plan de Mantenimiento de Vehículos de recolección y traslado de residuos sólidos.</p> <p>Construir y/o instalar recolectores temporales en zonas pobladas.</p> <p>Construir celdas transitorias que se compacten y cubren diariamente</p> <p>Reclutar personal para</p>	<p>Servicio de Limpieza Pública con acceso oportuno y regular con recolección y traslado de residuos sólidos eficiente para los pobladores, que permita reducir los índices de acumulación de residuos sólidos, enfermedades virales, y otros; mejorando las capacidades de la población en la reutilización de los residuos sólidos, y utilizando las celdas transitorias en donde se compacten y cubren los residuos sólidos.</p>	<p>Socializar los horarios y rutas de los vehículos recolectores de residuos sólidos, así crear capacidades de selección y reutilización de residuos, mediante campañas de difusión en todos los medios locales.</p> <p>Comunicar a la ciudadanía los servicios de limpieza pública, mediante medios radiales, televisivas y redes sociales.</p> <p>Rendir cuentas a la población sobre el servicio de limpieza</p>	<p>Cobertura del 80% del servicio de Limpieza Pública.</p> <p>Reducción de almacenamiento de residuos sólidos en la vía pública.</p> <p>Reducción de problemas de salud pública ocasionado por los residuos sólidos.</p> <p>Población organizada en juntas vecinales (5), sensibilizada y capacitada en traslado y reutilización de residuos sólidos.</p>

<p>Empresarios locales y Municipalidad de San José conformación de la red de apoyo para programas de difusión y capacitación del personal de seguridad ciudadana.</p>	<p>limpieza pública, con capacidades sobre recolección y/o reutilización de residuos sólidos.</p>		<p>pública.</p>	
	<p>RECURSOS CLAVES</p> <p>Suficiente personal municipal para brindar servicio de limpieza pública.</p> <p>Plan de capacitación para el personal municipal que brinde servicio de limpieza pública. (02)</p> <p>Personal municipal que brinde servicio de limpieza pública calificado (80%).</p>		<p>CANALES DE SERVICIO</p> <p>Actualizar el Mapa de acumulación de residuos sólidos.</p> <p>Servicio de limpieza pública, mediante recolección y traslado de residuos eficiente y oportuno, con la participación activa de la ciudadanía y las instituciones públicas de la localidad.</p>	

GESTIÓN DE GASTOS	GESTIÓN DE INGRESOS
<p>Modificar presupuestalmente las partidas de contratación del personal, compra de implementos, mantenimiento y reparación de unidades vehiculares. Compra de contenedores temporales, ampliación de celdas temporales cerradas para almacenamiento y tratamiento de los residuos sólidos, y servicios diversos (capacitaciones y otros) dentro del programa presupuestal.</p> <p>PRESUPUESTO BASE</p> <p>1.- ampliación de celdas temporales cerradas para almacenamiento y tratamiento de los residuos sólidos,</p> <p>2.- Puesto contenedores temporales de residuos sólidos.</p> <p>3.- Sistema de información, compra de compactadoras.</p> <p>4.- Equipamiento</p> <p>TOTAL, DE INVERSIÓN</p> <p>1.- Gastos generales</p> <p>2.- Utilidades</p> <p>3.- IGV.</p> <p>4.- Expediente técnico</p> <p>5.- Supervisión de la obra</p> <p>6.- Ejecución de obra.</p>	<p>Actualizar los costos del servicio de limpieza pública.</p> <p>Formalización del SAT como organismo descentralizado para optimizar la recaudación.</p> <p>Actualización de la base de datos del catastro del distrito.</p> <p>Gestionar la articulación pública privado para la mejora del servicio de limpieza pública.</p> <p>Establecer convenios con Empresa de Electricidad, INFOCOR para el cobro de los servicios municipales</p> <p>1. Recursos Determinados</p> <p>2.- Recursos Directamente Recaudados</p> <p>3. - Impuestos Municipales</p>

Anexo 8. Validación de propuesta



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE MODELO DE MEJORA PARA PLANIFICAR EL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN BASE AL MODELO DE LIENZO, EN UN GOBIERNO LOCAL DE LA PROVINCIA DE LAMBAYEQUE

Yo, Mg. Eva Marina Horna Martínez, identificada con DNI No 16805649, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo. Con código de inscripción en SUNEDU N° 052-066914.

Hago constar que he leído y revisado el **Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de lienzo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

Datos informativos, justificación, fundamentación teórica, principios de la propuesta, desarrollo de objetivos, representación gráfica y descripción de la propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque”**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
----	----------	----	----	---------------

1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en b al modelo de Lienzo, en un gobierno local de la provincia de Lambayeque.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es innovadora y adaptable al proceso de planificación de los servicios municipales, asimismo presenta un sustento teórico coherentemente. Por lo cual opino que la propuesta es altamente aceptable para su implementación y aplicabilidad.

OBSERVACIONES:

.....

Chiclayo, 17 de julio del 2022.

Mg. Eva Marina Horna Martínez, Código de registro de SUNEDU:.....

Centro de labores: I. E Santa Lucia de Ferreñafe. Cargo: secretaria



Mg. Eva Marina Horna Martínez
 DNI. 16805649
EXPERTO



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE MODELO DE MEJORA PARA PLANIFICAR EL
SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN BASE AL MODELO DE LIENZO, EN UN
GOBIERNO LOCAL DE LAMBAYEQUE**

Yo, Dra. Gisela Del Rocío Zelada Cortez, identificada con DNI N° 09865663, con Grado Académico de Doctora en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000825649

Hago constar que he leído y revisado el **Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de lienzo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

Datos informativos, justificación, fundamentación teórica, principios de la propuesta, desarrollo de objetivos, representación gráfica y descripción de la propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque”**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en b al modelo de Lienzo, en un gobierno local de Lambayeque.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	98%	98%	98%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es pertinente y explica coherentemente el contenido de la tesis en base a la teoría, aplicable a los gobiernos locales y opino que la propuesta es perfectamente aceptable para su implementación y aplicabilidad.

OBSERVACIONES:

.....

Chiclayo, 18 de julio del 2022.

Dra. Gisela Del Rocío Zelada Cortez, Código de registro de SUNEDU N° 0000825649
 Centro de labores: Universidad César Vallejo Cargo: Docente tiempo parcial

Dra. Gisela Del Rocío Zelada Cortez
 DNI. 09865663
EXPERTO

}

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE MODELO DE MEJORA PARA PLANIFICAR EL
SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA EN BASE AL MODELO DE LIENZO, EN UN
GOBIERNO LOCAL DE LAMBAYEQUE.**

Yo, Mg. Miguel Ángel Zuloeta Malca, identificado con DNI No 47168700, con Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.

Hago constar que he leído y revisado el **Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en base al modelo de Lienzo**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

Datos informativos, justificación, fundamentación teórica, principios de la propuesta, desarrollo de objetivos, representación gráfica y descripción de la propuesta.

La propuesta corresponde a la tesis: **“Modelo del lienzo para la planificación del servicio de limpieza pública en un gobierno local de la provincia de Lambayeque”**

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		

2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Modelo de mejora para planificar el servicio de limpieza pública en b al modelo de Lienzo, en un gobierno local de Lambayeque.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
95%	96%	98%	95%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

La propuesta es innovadora y ayudaría al proceso de planificación en cualquier entidad municipal, su diseño permitirá realizar un diagnóstico situacional del servicio a fin de mejorar su eficiencia. Por lo cual opino que la propuesta es altamente aceptable para su implementación y aplicabilidad.

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 19 de julio del 2022.

Mg. Miguel Ángel Zuloeta Malca, Código de registro de SUNEDU:

Centro de labores: Municipalidad distrital de San José. Cargo: Jefe de la unidad de abastecimiento de la Municipalidad distrital de San José.

Mg. Miguel Ángel Zuloeta Malca
DNI. 47168700
EXPERTO