



Universidad  
Nacional  
de Loja

# Universidad Nacional de Loja

## Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

“Estudio de la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja, año 2021”

**Trabajo de Integración Curricular  
previo a la obtención del título de  
Licenciada en Administración Pública**

AUTORA:

Patricia Alexandra Faicán Cabrera

DIRECTORA:

Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg

Loja – Ecuador  
2022



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

## CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Loja, 11 de marzo de 2022

Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg.

**DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **“Estudio de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja, año 2021”** de autoría de la estudiante **Patricia Alexandra Faicán Cabrera**, previa a la obtención del título de **Licenciada en Administración Pública**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

SANDRA  
KATHERINE  
GORDILLO  
INIGUEZ

Firmado  
digitalmente por  
SANDRA KATHERINE  
GORDILLO INIGUEZ

Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, Mg.

**DIRECTORA DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



### **Autoría**

Yo, **Patricia Alexandra Faicán Cabrera** declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1150983227

**Fecha:** 19 de septiembre de 2022

**Correo electrónico:** patricia.faican@unl.edu.ec

**Teléfono o celular:** 2111578 / 098 503 4324





unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

### Carta de autorización

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR POR PARTE DE LA AUTORA PARA LA CONSULTA DE PRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TEXTO COMPLETO**

Yo Patricia Alexandra Faicán Cabrera, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular titulado “Estudio de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja, año 2021” como requisito para optar el título de Licenciada en Administración Pública autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del trabajo de integración curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los diecinueve días del mes de septiembre del año dos mil veintidós.

#### **Firma:**

**Autor:** Patricia Alexandra Faicán Cabrera

**Cédula:** 1150983227

**Dirección:** Av. Benjamín Carrión y Huayrapungo

**Correo electrónico:** patricia.faican@unl.edu.ec

**Teléfono:** 2111578    **Celular:** 098 503 4324

#### **DATOS COPLEMENTARIOS**

**Directora del Trabajo de Integración Curricular:** Abg. Sandra Katherine Gordillo  
Iníiguez, Mg.

#### **Tribunal de Grado:**

- Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza, Mg. Sc. (Presidenta)
- Abg. María Inés Arévalo Jaramillo, Mg. Sc. (Integrante)
- Ing. María Raquel Alvarado López, Mg. Sc. (Integrante)



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

## Dedicatoria

Dedico este proyecto principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento. A mis padres José y María por ser el pilar fundamental en mi vida, por brindarme todo su amor y apoyo, por darme todo lo que he necesitado sin esperar nada a cambio y por confiar en mis capacidades, los amo. A mis tres hermanas Aura, Mayra y Jhulissa por estar a mi lado con sus consejos cuando más los he necesitado, a mis sobrinos Valentina, Fausto, Daniela, Toño y Ángeles que con sus ocurrencias me han hecho los días difíciles más llevaderos. A mi abuelita materna Rosa por todo su amor y comprensión, por todas esas noches en las que me esperaba para la cena cuando llegaba tarde de clases. A mi querido maestro Mario Ontaneda por haberme formado desde pequeña y dejar una huella en mí, lo recordare por siempre. También quiero dedicar este proyecto a mis cuñados gracias por todos los momentos de risas y apoyo que me han regalado.

*Patricia Alexandra Faicán Cabrera*



## Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja por haberme abierto sus puertas para formarme como profesional, en especial a la Facultad Jurídica Social y Administrativa y a la Carrera de Administración Pública a sus directivos y profesores por la toda la enseñanza y experiencias brindadas.

A la Abg. Sandra Katherine Gordillo Iñiguez, por su tiempo, dedicación y predisposición para guiarme y asesorarme en la realización del presente proyecto.

A los funcionarios del municipio de Loja, especialmente al coordinador de la Unidad de Saneamiento Ambiental y a sus inspectores por la información brindada, la cual fue fundamental para la realización del proyecto.

*Patricia Alexandra Faicán Cabrera*



## Índice de contenidos

<b>CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b> .....	ii
<b>Autoría</b> .....	iii
<b>Carta de autorización</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>Agradecimiento</b> .....	vi
<b>1. Título</b> .....	1
<b>2. Resumen</b> .....	2
<b>2.1. Abstract</b> .....	3
<b>3. Introducción</b> .....	4
<b>4. Marco Teórico</b> .....	6
<b>4.1. Antecedentes</b> .....	6
<b>4.2. Bases teóricas</b> .....	7
<b>4.2.1. Teoría principal</b> .....	7
<b>4.2.2. Teoría sustantiva de la gestión de la calidad</b> .....	7
<b>4.3. Marco Legal</b> .....	9
<b>4.4. Marco Conceptual</b> .....	10
<b>4.4.1. El municipio</b> .....	10
<b>4.4.2. El municipio de Loja</b> .....	10
<b>4.4.3. Residuos sólidos</b> .....	11
<b>4.4.4. Según Su Origen</b> .....	12
<b>4.4.5. Gestión de residuos sólidos</b> .....	12
<b>4.4.6. Vehículo para la recolección de residuos (VRR)</b> .....	13
<b>4.4.7. El servicio</b> .....	13
<b>4.4.8. El servicio al cliente</b> .....	13
<b>4.4.9. Servicio público</b> .....	14
<b>4.4.10. Tipos de servicios públicos</b> .....	14





unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

4.4.11.	<i>El cliente</i> .....	14
4.4.12.	<i>Percepción del cliente</i> .....	15
4.4.13.	<i>Satisfacción del cliente</i> .....	15
4.4.14.	<i>Calidad</i> .....	16
4.4.15.	<i>Diagnóstico situacional</i> .....	17
4.4.16.	<i>El Modelo servqual y servperf</i> .....	17
4.4.17.	<i>Dimensiones del modelo servperf</i> .....	18
4.4.18.	<i>Formato tipo likert</i> .....	19
5.	<b>Metodología</b> .....	21
5.1.	<b>Tipo de investigación</b> .....	21
5.2.	<b>Alcance</b> .....	21
5.3.	<b>Métodos de investigación</b> .....	21
5.3.2.	<b>Analítico - Sintético</b> .....	22
5.3.3.	<b>Herramientas</b> .....	22
5.4.	<b>Técnicas</b> .....	22
5.5.	<b>Población</b> .....	23
5.5.1.	<b>Muestra</b> .....	24
6.	<b>Resultados</b> .....	25
6.1.	<b>Resultado del cumplimiento del Objetivo específico 1: <i>Diagnóstico situacional de calidad desde la perspectiva institucional.</i></b> .....	25
6.2.	<b>Resultado del cumplimiento del Objetivo específico 2: <i>Diagnóstico situacional de calidad desde la perspectiva ciudadana</i></b> .....	28
6.3.	<b>Resultado del cumplimiento del Objetivo específico 3: <i>Propuesta de medidas de mejora para la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en el sector 9, en el cantón Loja.</i></b> .....	29
7.	<b>Discusión</b> .....	33
8.	<b>Conclusiones</b> .....	36
9.	<b>Recomendaciones</b> .....	37





<b>10. Bibliografía</b> .....	38
<b>11. Anexos</b> .....	42

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Escala del Modelo SERVPERF .....	18
<b>Tabla 2</b> Diagnóstico Dimensiones .....	26
<b>Tabla 3</b> Promedio Dimensiones .....	28
<b>Tabla 4</b> Plan de Mejoras .....	30

### Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Ubicación del sector 9 .....	23
--	----

### Índice de anexos

<b>Anexo 1</b> Localización geográfica “Sector 9 de los barrios de la ciudad de Loja” .....	42
<b>Anexo 2</b> Información de población .....	42
<b>Anexo 3</b> Aplicación de entrevistas .....	43
<b>Anexo 4</b> Guía de Entrevista .....	44
<b>Anexo 5</b> Guía Encuesta .....	45
<b>Anexo 6</b> Aplicación de encuestas .....	47
<b>Anexo 7</b> Validación y socialización de resultados .....	49
<b>Anexo 8</b> Dimensión Elementos Tangibles .....	49
<b>Anexo 9</b> Dimensión Elementos Tangibles .....	50
<b>Anexo 10</b> Dimensión Fiabilidad .....	50
<b>Anexo 11</b> Dimensión Fiabilidad .....	51
<b>Anexo 12</b> Dimensión Capacidad de Respuesta .....	51
<b>Anexo 13</b> Dimensión Capacidad de Respuesta .....	52
<b>Anexo 14</b> Dimensión Seguridad .....	52
<b>Anexo 15</b> Dimensión Seguridad .....	53
<b>Anexo 16</b> Dimensión Empatía .....	53
<b>Anexo 17</b> Dimensión Empatía .....	54



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

## 1. Título

Estudio de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja, año 2021.



## 2. Resumen

El presente proyecto de investigación tuvo el propósito de estudiar la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja, para ello se planteó tres objetivos específicos. La metodología usada para la investigación fue usar un enfoque mixto con alcance descriptivo, no experimental y de corte transversal, se trabajó mediante entrevistas dirigidas a las autoridades encargadas del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos tomando en cuenta los parámetros que establece el modelo servperf y a la vez, una encuesta basada en el modelo Servperf de 22 ítems en base a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía aplicadas a 114 familias.

Los resultados obtenidos a través de las herramientas y técnicas anteriormente mencionadas, han permitido visualizar que el presupuesto destinado al servicio no es suficiente, el incremento demográfico de los barrios hace que existan más rutas, y que la deficiente infraestructura vial dificulte el acceso de los vehículos recolectores, con respecto al nivel de calidad percibido por las autoridades se evidencio un promedio de 62,60%, calificado como estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al servicio, y desde la perspectiva ciudadana se obtuvo un promedio de 67,12 reflejando que los ciudadanos están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio brindado. Por tal razón, se elaboró un plan de mejora en el servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos partiendo de los resultados desde el punto de vista institucional y ciudadano que permita mejorar la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Calidad, Servperf, Usuario, Percepción, Residuos Sólidos.



## 2.1. Abstract

The following investigating project main focus was the study of the quality of recollection services of home made solid wastes in Loja ninth sector, for this purpose, three specific objectives were proposed. The methodology used for the research was to use a mixed approach with a descriptive, non-experimental and cross-sectional scope, working through interviews with the authorities in charge of the household solid waste collection service, taking into account the parameters established by the Servperf model and at the same time, a survey based on the Servperf model of 22 items based on 5 dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy applied to 114 families.

The results obtained through the aforementioned tools and techniques have made it possible to visualize that the budget allocated to the service is not sufficient, the demographic increase in the neighborhoods means that there are more routes, and that the deficient road infrastructure makes it difficult for the collection vehicles to access, With respect to the level of quality perceived by the authorities, an average of 62.60% was found, qualified as neither agreeing nor disagreeing with the service, and from the citizen's perspective, an average of 67.12 was obtained, reflecting that citizens neither agree nor disagree with the service provided. For this reason, an improvement plan was prepared for the household solid waste collection service based on the results from the institutional and citizen's point of view to improve the quality of the service.

**Key words:** Quality, Servperf, User, Perception, Solid Waste.



### 3. Introducción

Un elemento importante al momento de hacer uso de un servicio indudablemente es la calidad, lo que determina el éxito o fracaso de una institución. Cuando se refiere al servicio esta situación radica en el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el usuario se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (López, 2013). La calidad es un factor de suma importancia para todas las organizaciones, en especial para las instituciones gubernamentales que prestan servicios públicos, ya que en la medida que los ciudadanos reciban servicios eficientes, mejora su calidad de vida, por lo tanto, es importante saber cuál es la calidad percibida por los usuarios para mejorar la prestación de estos servicios.

El servicio de recolección de residuos es todo un proceso que no se visibiliza en su magnitud, ya que los ciudadanos únicamente observan a los trabajadores recoger los residuos generados y por ende que la ciudad se vea limpia. Detrás de ello hay un completo sistema que requiere ser planificado y valorado económicamente. En la ciudad de Loja el área encargada de la recolección domiciliaria de residuos sólidos es la Unidad de Saneamiento Ambiental que forma parte del municipio de Loja, esta área es la encargada de la planeación de las rutas de recolección y prestar el servicio a los 13 sectores que conforman la ciudad, con 5 camiones de caja abierta, 3 vehículos de carga frontal y 12 vehículos carga posterior.

El presente Trabajo de Integración Curricular (TIC) se encuentra estructurado de esta forma: en primer lugar, se establece el resumen que incluye toda la investigación, la introducción del tema de investigación, el marco teórico donde se presentan los antecedentes de la investigación, la teoría de gestión de calidad, y se menciona a la teoría sustantiva de Joseph. Posteriormente, se encuentra la metodología utilizada en la investigación siendo de tipo descriptiva, no experimental con enfoque mixto y de corte trasversal, empleando los métodos inductivo y analítico; los instrumentos necesarios para el análisis de la información e interpretación de los resultados a través de las herramientas como, entrevistas dirigidas a las autoridades encargadas del servicio de recolección domiciliaria mediante el modelo servperf y las encuestas dirigidas a los usuarios basada en el modelo Servperf con el fin de determinar el nivel de calidad percibido. Luego se presentan los resultados obtenidos en cada objetivo a través de tablas con su respectivo análisis y un diseño de plan de mejora. Más adelante, se establece la discusión de los resultados de la investigación haciendo una comparativa con las



unl

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

bases teóricas y con estudios previos. Y, por último, se presenta las conclusiones sobre la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos con sus respectivas recomendaciones, bibliografía y anexos respectivos.







## 4. Marco Teórico

### 4.1. Antecedentes

Para Castillo (2020), los gobiernos municipales son los encargados de dar el manejo a los residuos por lo que evaluar la calidad del servicio que brindan es fundamental para poder hacer recomendaciones que mejoren el servicio. El objetivo de su trabajo es evaluar la calidad del servicio de recolección desde la percepción del usuario, además construyó un instrumento a partir del modelo SERVQUAL, lo cual le sirvió para evaluar el nivel de satisfacción de tres zonas con características socioeconómicas diferentes.

El estudio de Vives & Gálvez (2018), plantea como problema la ineficiencia en la recolección de los residuos sólidos en la ciudad de Bagua, la cual se ve afectada por el tiempo del que se dispone para la recolección, la falta de cultura y cooperación por parte de la población al desconocer los horarios de recolección de los residuos sólidos; el objetivo general de su trabajo fue establecer lineamientos para optimizar el sistema de recolección, a través de una hipótesis: si se utiliza como técnica la realización de un estudio de tiempos y movimientos, es posible mejorar el sistema de recolección.

El trabajo investigativo de Aguilar (2013) se orientó en la problemática de manejo de residuos sólidos en la Parroquia Atahualpa del cantón Ambato por lo que implementó un plan de gestión integral, el cual es una nueva tendencia moderna que se puede aplicar en todas las actividades que se relacionan con la gestión de los residuos sólidos dentro de las ciudades.

Para Salomi & Cauchick (2005), en los últimos años, varios estudios han considerado la importancia de la medición de la calidad por parte de clientes externos a las organizaciones. Este trabajo consiste en comparar dos instrumentos, SERVPERF y SERVQUAL y sus variantes ponderadas, dando como resultado cuatro instrumentos. El trabajo presenta la aplicación de estos instrumentos de calidad de servicio en la medición de la calidad de los servicios internos en una empresa del ramo industrial mecánico. El trabajo destaca que los valores obtenidos para los instrumentos estudiados son cercanos entre sí y comparables a los resultados de la literatura. El artículo también concluye que el uso de los instrumentos servperf y servqual para medir la calidad del servicio de mantenimiento de la empresa estudiada fue factible, sin restricciones de estimadores de confiabilidad y validez, profesionales e instrumentos de medida.





En la investigación de Meza Morales, Antonio, Medina, & Cruz (2017), su objetivo fue determinar el nivel de calidad percibido por los usuarios del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio de Altamira a través del modelo SERVPERF (Service Performance) el cual recoge la percepción del cliente en el desempeño de la calidad, el cual está compuesto por cinco dimensiones y al que le agregó una sexta dimensión para medir la conciencia ambiental ciudadana, lo aplico a 384 habitantes del municipio de Altamira y determinó el nivel de calidad percibido por los usuarios del servicio de recolección de residuos.

Según Chacón & Rugel (2018), la calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas de todas las organizaciones para brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador que les ofrece un valor agregado al servicio, creando impacto positivo en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad.

## **4.2. Bases teóricas**

### **4.2.1. Teoría principal**

#### **4.2.1.1. *La gestión de la calidad***

La Calidad es entendida, según la norma ISO 9001, como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

La teoría de la gestión de la calidad para Witcher citado en Camisón, Cruz, & González (2006), la concibe como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo, es una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos y a la vez para crear una organización orientada al usuario.

### **4.2.2. Teoría sustantiva de la gestión de la calidad**

#### **4.2.2.1. *Joseph M. Juran***

Según Fernández & Ortega (2008), para mejorar el proceso de gestión de la calidad, Juran propone la denominada “Trilogía de Juran”, donde la gestión de calidad se logra a través de: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.



La trilogía de Juran consiste en lo siguiente:

**a. Planificación de la calidad:** es la actividad en la que se desarrolla los productos y procesos que se requieren para satisfacer las necesidades de los clientes, está conformado por algunos pasos:

- Determinar quiénes son los clientes.
- Identificar las necesidades de los clientes.
- Desarrollar las características del producto que responde a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto.

• Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

**b. Control de calidad:** este proceso consta de tres etapas:

- Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad.
- Actuar sobre las diferencias.

**c. Mejora de la calidad:** se elevan las cuotas de la calidad a niveles sin precedentes (avances), consta de una serie de fases:

- Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente.
- Identificar las necesidades concretas para optimizarlos proyectos de mejora.
- Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a buen fin.

**Sus conceptos principales son:**

- Definir mercado y su necesidad.
- Definir características del producto y servicio a lograr.
- Desarrollo de procesos productivos.
- Cumplir expectativas/conformidad.
- Comparar producto vs objetivos de calidad.
- Actuar sobre las diferencias (Establecer metas para la mejora continua)

(Realizar proyectos para solucionar problemas).

- Planificar el alcance de las metas.
- Registrar y comunicar los resultados.



### 4.3. Marco Legal

La Constitución de la República de Ecuador en su artículo 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos a favor de los consumidores.

También en su artículo 53, menciona que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y así mismo establecer sistemas de atención y reparación. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

La constitución en su artículo 54, señala que las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación y calidad del servicio o producto.

Además, en el artículo 264 menciona que los GAD municipales tienen como competencia exclusiva, el prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental, entre otros.

Finalmente, el artículo 314 de la constitución, señala que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. A más de esto, el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad y calidad.

El artículo 1 de la ley del sistema ecuatoriano de la calidad señala que su objetivo es establecer el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad, a través de; regular los principios, políticas y entidades relacionados con las actividades relacionadas con la evaluación de la conformidad, que facilite el cumplimiento de los compromisos internacionales en este campo. Garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud tanto humana como animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del consumidor contra prácticas peligrosas y la corrección y sanción de estas prácticas.

Y finalmente promover e incentivar la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana. (Asamblea Nacional Constituyente, 2010)



La ley del sistema ecuatoriano de la calidad en su ámbito de aplicación establece que toda institución pública como los municipios, serán debidamente y pertinentemente regulada con el fin de garantizar un servicio de calidad a todos/as los ciudadanos, además garantiza el libre consumo de bienes una vez que estos cumplan con las políticas de calidad.

#### **4.4.Marco Conceptual**

##### **4.4.1. El municipio**

La Asociación de Municipalidades del Ecuador (1982), a través de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, menciona que el Municipio es la unidad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, su deber es velar por el bien común local y, además principalmente atender las necesidades de la ciudad y de las parroquias rurales que le corresponde.

##### **4.4.2. El municipio de Loja**

La Página Oficial del Municipio de Loja (2019), establece que el Municipio de Loja está conformado por 15 dependencias municipales, en la cual la Jefatura de Higiene Municipal es la unidad responsable de establecer políticas públicas que estén encaminadas a velar por la salud e higiene de la población que reside en la ciudad y cantón Loja, garantizando condiciones adecuadas para una digna calidad de vida de sus habitantes.

La Jefatura de Higiene está compuesta por:

- Coordinación de Salud
- Coordinación de Mercados
- Coordinación de Saneamiento Ambiental
- Coordinación de Mantenimiento e Infraestructura
- Centro de Gestión Integral de Residuos Sólidos (Relleno Sanitario)

La Coordinación de Saneamiento Ambiental es la unidad responsable de coordinar y establecer rutas, frecuencias, horarios de los trabajadores de barrido, recorridos de los diferentes vehículos recolectores de residuos sólidos y de las barredoras mecánicas y eléctricas, también planifica y elabora los turnos y horarios de barrido y limpieza en calles, avenidas, parques, y plazas en la ciudad y en las trece parroquias rurales del cantón Loja



Las actividades que realiza son:

- Asear las calles, avenidas, parques, plazas, ríos de la ciudad y parroquias rurales.
- Recolectar y transportar los residuos sólidos generados en los hogares y establecimientos educativos de todo nivel, empresas públicas y privadas.
- Promover la clasificación domiciliaria de los residuos sólidos en la ciudad y cantón.
- Establecer mecanismos alternativos de recuperación de materiales reciclables, promoviendo la generación de mano de obra, seguridad industrial y de la salud de quienes se dedican a esta actividad.
- Diseñar rutas, frecuencias, horarios de recolección y aseo de lugares públicos procurando incrementar la cobertura.
- Realizar estudios periódicos de las características físico – químicas de los residuos sólidos.

El Municipio de Loja para la recolección de residuos sólidos tiene una sectorización, conformada por 13 sectores, 11 sectores se componen por barrios, 1 sector conforma la ruta de las parroquias rurales, y 1 sector está conformado por las vías periféricas.

La recolección de los residuos sólidos en la ciudad de Loja se lo realiza en cuatro niveles, a nivel domiciliario por carro recolector de basura, por contenedores, barrido manual y recolección separada de los desechos biopeligrosos.

#### **4.4.3. Residuos sólidos**

Para Say Chamán (1989), los residuos sólidos son aquellos que provienen de las actividades animales y humanas, que normalmente son sólidos y son desechados como inútiles, sin embargo pueden volver a tener un determinado valor o pueden ser reciclados.

##### **4.4.3.1. Clasificación de los residuos sólidos**

Los residuos sólidos se clasifican de acuerdo a sus características, según su origen, su naturaleza, por el tiempo que sus materiales tardan en descomponerse o degradarse, etc.

##### **4.4.3.1.1. Residuos sólidos orgánicos.**

Es todo desecho de origen biológico, que alguna vez estuvo vivo o fue parte de un ser vivo, por ejemplo: hierbas de jardín, cortezas y semillas de frutas, cascarones, huesos y sobras de animales, desperdicios de cocina, etc.





Es importante recalcar que, en la ciudad de Loja, para la debida recolección de los residuos orgánicos, deben estar colocados en un bote color verde y se recolectan únicamente los días lunes, miércoles y viernes.

**4.4.3.1.2. Residuos sólidos inorgánicos.** Es todo desecho de origen no biológico, es decir, de origen industrial producido por el hombre o algún otro proceso no natural, por ejemplo: latas, cartón, papel, plásticos, vidrios, alambre, telas, madera, cuero, etc.

En la ciudad de Loja, para la debida recolección de los residuos inorgánicos, deben estar colocados en un bote color negro y se recolectan únicamente los días martes, jueves y sábados.

#### **4.4.4. Según Su Origen**

##### **4.4.4.1. Residuos sólidos urbanos (RSU)**

Son los residuos o basura que producimos diariamente en nuestras casas, tiendas, oficinas, mercados, restaurantes, calles, etc. También las fábricas producen algunos RSU, particularmente en las oficinas, almacenes o comedores.

##### **4.4.4.2. Residuos tóxicos y peligrosos (RTP)**

Son los residuos o basura que se produce en los procesos industriales y que deben ser gestionados de forma especial, se considera RTP tanto la sustancia como el recipiente que lo ha contenido.

#### **4.4.5. Gestión de residuos sólidos**

Según la Corporación Eléctrica del Ecuador "CELEC", la gestión de residuos sólidos es una actividad administrativa que requiere de planificación, coordinación y evaluación de políticas, estrategias, planes y programas de acción de manejo apropiado de los residuos sólidos que se maneja en ámbitos: nacional, regional y local.

Según el Grupo Energya-VM (2018), la gestión de residuos es un conjunto de actividades que están encaminadas a cumplir con el tratamiento de los desechos, desde su generación, es decir desde los hogares de los ciudadanos, hasta su eliminación o reaprovechamiento, eso incluye la recogida de los residuos, el transporte, el reciclaje de los materiales que pueden ser nuevamente aprovechados, etc.

Para Roper (2020), la gestión de residuos es un proceso en el que se realizan diferentes actividades, las cuales son necesarias para dar solución a todos los residuos generados. Posee 3 principales fases, estos son: recuperar y recoger los residuos, transportar los residuos y el tratamiento de los residuos.



Para Ronald Arrieta (como se cita en Say Chamán, 1989), la gestión de residuos se refiere al conjunto de actividades de almacenamiento, recolección, transparencia, procesamiento y disposición final de los desechos sólidos.

Basándose en lo mencionado por los autores, se puede decir que la gestión de residuos sólidos previamente necesita de una planificación administrativa para la creación y ejecución de programas y proyectos, por otro lado también la gestión de residuos sólidos está conformada por actividades que van desde la recolección, el transporte y su tratamiento.

#### **4.4.6. Vehículo para la recolección de residuos (VRR)**

Según el Instituto Ecuatoriano de Normalización (2012) el vehículo para la recolección de residuos, es un vehículo que normalmente se usa tanto para la recolección como para transporte de residuos sólidos urbanos. El vehículo debe estar equipado con mecanismos de compactación.

#### **4.4.7. El servicio**

Para Bon citado en Solórzano & Jesús (2013), el servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes esperan obtener sin que corran algún riesgo.

Según Kotler como se cita en Duque & Jair (2005), el servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, las cuales son por lo general intangibles, su producto o servicio puede ser o no físico.

Para Duque & Jair (2005), el servicio puede ser entendido como el trabajo, la actividad y los beneficios que producen satisfacción a un consumidor final.

Basándose en los autores, se puede establecer que el servicio es una actividad que nos permite interactuar de manera directa con el cliente, ofreciéndole productos tanto físicos como no físicos.

#### **4.4.8. El servicio al cliente**

Para Vargas (2006), el Servicio al Cliente se puede definir como el conjunto de características relacionadas con los clientes, que no sólo se trata de atención al cliente, sino también de mantenerlo totalmente satisfecho.

Para Horovitz citado en Duque & Jair (2005), el Servicio al Cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.





Previamente lo dicho, el servicio al cliente se lo puede entender como una relación de satisfacción entre el cliente y la empresa. El cliente además del producto en sí, toma en cuenta su utilidad y precio, le da valor al producto desde el punto de vista del servicio; tiene el propósito de cumplir las expectativas del cliente y de conseguir su satisfacción con el servicio.

#### **4.4.9. Servicio público**

Para Cordero (2011), los servicios públicos son fundamental dentro de las funciones que desempeña un gobierno autónomo descentralizado, ya que a través de ellos se refleja cómo se maneja la administración y como da solución a las demandas emitidas por los ciudadanos para mejorar sus condiciones de vida.

#### **4.4.10. Tipos de servicios públicos**

Según Cordero (2011), los servicios públicos son diversos porque nacen de las necesidades que la propia comunidad requiere a lo largo de su evolución, estos servicios son:

**Agua potable:** Se refiere a la instalación, mantenimiento y conservación de las redes de agua.

**Alcantarillado:** Comprende por el drenaje sanitario y el pluvial.

**Alumbrado público:** Consiste en la iluminación de las áreas públicas.

**Calles y pavimentación:** El mantenimiento de las vías públicas es un servicio exclusivamente municipal.

**Embelllecimiento y conservación de los poblados y centros urbanos:** Se refiere a la realización de obras de conservación y su mantenimiento, para asegurar su imagen urbana.

**Limpieza:** Es un servicio público que consiste en la recolección y destino de basuras y desechos, con el fin de preservar el medio ambiente

**Seguridad pública:** Se refiere a una convivencia plena dentro de una situación de respeto, tanto en lo individual como en lo colectivo.

#### **4.4.11. El cliente**

Según la American Marketing Association (A.M.A.), el cliente es considerado como un comprador potencial de los productos o servicios". También menciona que el servicio al cliente es un servicio que se ofrece para apoyar el desarrollo de los productos primarios de las empresas.

En cuanto a los clientes internos, son los empleados que conforman las instituciones, los cuales dependen de otros empleados de la misma institución para proveer internamente bienes y servicios.



Los Clientes Externos son personas o negocios que compran bienes y servicios a dicha organización, estas son las personas en las que usualmente se piensa cuando se utiliza la palabra “cliente”.

#### **4.4.12. Percepción del cliente**

Para Matsumoto Nishizawa (2014), la percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y a la vez evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están relacionadas con las dimensiones de la calidad del servicio, las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

#### **4.4.13. Satisfacción del cliente**

Para Petracci (1998), la satisfacción del cliente refleja que tanto satisface un servicio al usuario, después de haber sido utilizado, el concepto de satisfacción tiene una relación con la medición de las actitudes, dado que puede ser valorado como la suma de satisfacciones específicas con los atributos del bien o servicio incorporados previamente por el individuo.

Para Kotler como se cita en Millones Zagal (2010), la satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de ánimo de una persona frente al rendimiento que percibe de un producto o servicio referente a sus expectativas.

La satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio, determina si ese producto o servicio respondió satisfactoriamente a sus necesidades y expectativas, es de relevancia mencionar que la satisfacción del cliente depende de las características del producto o servicio y de las percepciones de la calidad.

Para Oliver como se cita en Dos Santos (2016), la satisfacción es una actitud positiva resultado de la interacción entre el consumidor con un bien o servicio.

Según lo mencionado por los autores, la satisfacción del cliente nace después del uso del servicio, en el influyen muchos factores, como la manera en que se cubrió sus necesidades, si se cumplió con sus expectativas, etc. Por otro lado, la satisfacción del cliente le otorga seguridad e impulsa a las empresas a mejorar en cuanto a la calidad del servicio o producto.

**4.4.13.1. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.** Existen diversos beneficios que toda empresa, organización o institución pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres importantes beneficios, los cuales reflejan la importancia de lograr la satisfacción del cliente:



- El cliente satisfecho, por lo general, vuelve hacer uso del servicio, se obtiene como beneficio su lealtad.
- El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio, por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus conocidos.
- El cliente satisfecho deja de lado a la competencia, por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

#### 4.4.13.2. Elementos de la satisfacción del cliente

- **El rendimiento percibido:** se refiere al desempeño respecto a la entrega de valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.
- **Las expectativas:** son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.
- **Los niveles de satisfacción:** nace luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan éstos tres niveles de satisfacción; insatisfacción, satisfacción y complacencia.

#### 4.4.14. Calidad

Para Domínguez (2018), la medición de la calidad del servicio, hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. Existen tres tendencias que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y el valor. La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción. En conceptos de calidad se encuentran las siguientes definiciones:

Según Deming citado en Domínguez (2018), calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará, la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Para Ishikawa (1986), calidad significa calidad del producto, es decir calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.

El concepto de calidad es un concepto con cierto grado de complejidad, puesto que existen diversas definiciones. Para Reeves y Bednar (1994) pueden identificarse cuatro formas alternativas en la forma de entender este fenómeno que son: (a) la calidad como excelencia, (b) la calidad como valor, (c) la calidad como ajuste a las especificaciones y (d) la calidad como cumplimiento de superación de las expectativas del consumidor.



Garvin citado en Diz Comesaña & Rodríguez López (2010), sugirió que la calidad tiene cinco conceptos diferentes.

**Transcendental:** Se entiende a la calidad como sinónimo de excelencia.

**Basada en el producto:** La calidad se define por la cantidad en la que una característica específica está presente en un producto o servicio.

**Basado en el usuario:** La calidad está determinada por lo que el consumidor desea y espera.

**Basado en el valor:** La calidad se basa en la relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio.

**Basado en la producción:** La calidad se define por las características en específicas para la creación del producto o servicio.

#### 4.4.14.1. Calidad del servicio.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry citado en Camisón, Cruz, & González (2006), la calidad del servicio se define mediante las diferencias de las expectativas y percepciones del cliente ante los servicios recibidos; cuando las expectativas son mayores que el desempeño.

#### 4.4.14.2. *Medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos.*

Según el Ministerio de Trabajo (2018), es el proceso de levantamiento de encuestas que una institución debe realizar de manera continua de acuerdo a los componentes y atributos que determinen.

#### 4.4.15. Diagnóstico situacional

El Diagnóstico Situacional según Remuzgo como se cita en Huilcapi & Gallegos (2020), determina la adecuada combinación de recursos para afrontar la solución de un problema o necesidad obteniendo el máximo beneficio al menor costo y riesgo posible. Define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado. Es una herramienta para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional.

#### 4.4.16. *El Modelo servqual y servperf*

Para Camisón, Cruz, & González (2006), en la actualidad evaluar la calidad de un servicio es una tarea de mucha importancia para diferentes expertos, por ello se han creado diferentes metodologías para la medición de la calidad de los servicios, entre las más usadas se



encuentra la propuesta y creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1998, denominada “Service Quality” (SERVQUAL) la cual mide el servicio de calidad a través de la percepción y la realidad, y la propuesta por Cronin y Taylor en 1992 la cual es denominada “Service Performance” (SERVPERF), el modelo SERVPERF se deriva y nace del modelo SERVQUAL, sin embargo para medir la calidad solo se basa en la percepción del usuario, este último es el modelo que se empleó en la investigación, el cual establece que luego de haber analizado, tabulado e interpretado las encuestas de satisfacción, las puntuaciones que se encuentre por debajo de los 3 puntos son consideradas calificaciones negativas.

#### 4.4.17. Dimensiones del modelo servperf

Está basado en 5 dimensiones, y de éstas surgen 22 ítems. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert de 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el cliente está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta.

**Tabla 1**

*Escala del Modelo SERVPERF*

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Percepción (P)
<b>Elementos Tangibles</b>	1	Equipamiento de aspecto moderno	1 a 5
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores	
	4	Elementos tangibles atractivos	
<b>Fiabilidad</b>	5	Cumplimiento de las promesas	1 a 5
	6	Interés en la resolución de problemas	
	7	Realizar el servicio a la primera	
	8	Concluir en el plazo prometido	
<b>Capacidad de respuesta</b>	9	No cometer errores	1 a 5
	10	Colaboradores comunicativos	
	11	Colaboradores rápidos	
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar	
<b>Seguridad</b>	13	Colaboradores que responden	1 a 5
	14	Colaboradores que transmiten confianza	
	15	Cientes seguros con su proveedor	
	16	Colaboradores amables	
	17	Colaboradores bien formados	
<b>Empatía</b>	18	Atención individualizada al cliente	1 a 5
	19	Horario conveniente	
	20	Atención personalizada de los colaboradores	



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

- 
- |    |   |
|----|---|
| 21 | Preocupación por los intereses de los clientes  |
| 22 | Comprensión por las necesidades de los clientes |
- 

*Nota:* Esta tabla indica las dimensiones de calidad que conforman el modelo servperf. Fuente: Cronin & Taylor (1992)

**Elementos tangibles:** Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

**Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

**Capacidad de Respuesta:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

**Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

#### **4.4.18. Formato tipo likert**

La escala de Likert para medir la percepción de calidad frente al servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos permite que las respuestas se puedan comprender de una mejor manera, y a la vez, colocar una escala de valores para ser analizados, además, facilita dividir las opiniones de los encuestados de una forma más ordenada, ya que, la recolección de los datos es más sencilla porque al ser preguntas cerradas los resultados son más precisos.

Según Millones Zagal (2010), mediante el método de Likert, existe la posibilidad de ordenar las respuestas de los ítems a través de categorías a las que el investigador puede asignar un número entero o una letra.



Los valores asignados en esta investigación fueron del 1 al 5 para responder cada pregunta:

- 1) Totalmente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- 4) De acuerdo
- 5) Totalmente de acuerdo

Este método nos permite diferenciar el grado en que los distintos ciudadanos están satisfechos o insatisfechos.







## 5. Metodología

### 5.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue una investigación que se basó en la combinación de un enfoque tanto cuantitativo como cualitativo, es decir es una investigación con enfoque mixto, a través del mismo se recolectó una amplia información, de manera cualitativa proporciono información abierta acerca de la satisfacción que tienen los ciudadanos al usar este servicio, más allá de contabilizar cuantas personas no están satisfechas, permitió conocer sus recomendaciones y cuáles son los problemas que ellos perciben. Por otro lado, los resultados obtenidos permitieron medir el nivel de validez y de satisfacción en promedio de la población objetivo, en este caso los habitantes de la zona 9 la ciudad de Loja que utilizan el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos.

Adicionalmente, se utilizó un diseño no experimental debido a que no se realizó ninguna manipulación en los resultados, solo se observan las percepciones de las familias en su ambiente natural para después analizarlos, además, posee un enfoque en la investigación-acción a fin de encaminar los resultados obtenidos a la elaboración de un plan de mejoras para un servicio público eficiente de recolección de residuos sólidos a las familias lojanas.

### 5.2. Alcance

El alcance de la investigación fue de tiempo transversal, ya que se recolectan datos por única vez sobre la percepción de la calidad en el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos durante el año 2021, en la zona 9 de la ciudad de Loja.

Además, la investigación tuvo un carácter descriptivo debido a que abordó las características en la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos desde una mirada institucional tomando como referencia el modelo SERVPERF y adecuándolo a una entrevista, así mismo se identificó las percepciones de las familias encuestadas dentro de cada dimensión de la calidad utilizando el modelo SERVPERF para conocer la situación actual del servicio.

### 5.3. Métodos de investigación

#### 5.3.1. Inductivo

Se utilizó el método inductivo, ya que a través de las observaciones y resultados obtenidos en la zona 9 de la ciudad de Loja, permitió crear conclusiones, recomendaciones y medidas de mejora de manera general a cerca del servicio de recolección de residuos sólidos.



### 5.3.2. Analítico - Sintético

Por otro lado, el método analítico-sintético permitió examinar e interpretar los resultados en relación al nivel de calidad percibido del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos. Así mismo fue utilizado para extraer los hallazgos de mayor relevancia en la investigación y partiendo de ellos generar conclusiones respecto a la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos.

### 5.3.3. Herramientas

**5.3.3.1. El modelo servperf:** Fue utilizado para medir la calidad del servicio, a través de ella se estudiaron detalladamente cada aspecto de las cinco dimensiones por las que está conformada, en la que se pudo conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos.

**5.3.3.2. Microsoft Excel:** Una vez obtenidas las respuestas de las encuestas aplicadas a las familias, a través del programa Excel se realizó la tabulación y cálculos de los datos recopilados que permitió presentar la información en el presente trabajo de investigación.

Finalmente, con los resultados analizados y sintetizados se procedió a ejecutar la validación y socialización de los mismos, mediante una reunión presencial con el coordinador de la unidad de saneamiento ambiental y los inspectores encargados del servicio de recolección domiciliar.

## 5.4. Técnicas

### 5.4.1.1. La entrevista

Fue diseñada en base a las cinco dimensiones que compone el modelo servperf y está estructurada por 12 preguntas abiertas, utiliza la escala de Likert para darle valores a las respuestas del 1 al 5, se la realizó a 3 funcionarios de la Unidad de Saneamiento Ambiental, con el fin de conocer su opinión acerca de las falencias internas del servicio y que consideran que debería mejorar en el servicio de recolección que presta la el municipio.

### 5.4.1.2. La encuesta

Se la diseño en base a lo que establece el modelo servperf, está estructurada por 22 preguntas cerradas dentro de las cinco dimensiones que evalúan la calidad, se la realizo a 114 familias que viven en la zona 9 de la ciudad de Loja, para conocer su nivel de satisfacción con el servicio de recolección domiciliar.

### 5.4.1.3. Proceso de categorizar y codificar

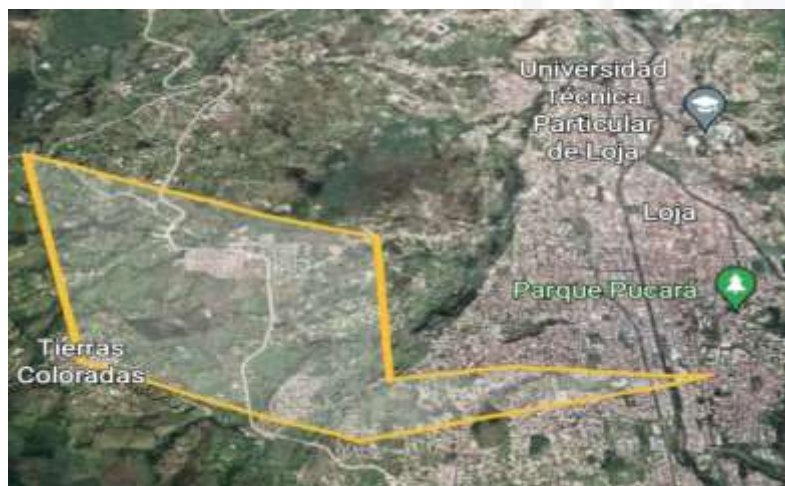
Para Fernández Núñez (2006) el proceso de categorizar y codificar entrevistas es una herramienta para analizar la información cualitativa, sirve para organizar el contenido y, también para tomar solo la información importante, este procedimiento ayuda a entender el significado de las respuestas y sus posibles relaciones unos con uno o más entrevistados, en la investigación ayudo a clasificar a las respuestas en positivas y negativas.

## 5.5. Población

El sector 9 de la ciudad de Loja, el cual es la población objetivo está conformado por los barrios: Vicente Rocafuerte, Las Acacias, Chamanal de Obrapía, Santa Bárbara, Obrapía, San Francisco, La Dolorosa, Menfis Chamanal, Menfis Policía, Menfis Central, Plateado Alto y Bajo, Bolonia, Eucaliptos, Ciudad Victoria, Tierras Coloradas, Menfis Alto, Lote Bonito, Santa Inés, Chontacruz, Colinas Lojanas, Nuevo Amanecer, La Cofradía, La Floresta y Monte Sinaí. Para esta investigación la población es el total de familias que viven en el sector 9 de la ciudad y hacen uso del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, el cual es de 3570. El sector 9 se ubica en la parte sur de la ciudad entre las parroquias punzara y sucre.

### *Figura 1*

*Ubicación del sector 9*



*Nota:* Tomado de Google Earth. Imagen satelital (2021)



### 5.5.1. Muestra

El tamaño de la Muestra se calcula con la fórmula:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{z^2 P Q + N e^2}$$

**Donde:**

**n** = el tamaño de la muestra.

**N** = tamaño de la población.

**Z** = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del encuestador.

**p** = se utiliza una probabilidad favorable 0,5

**q** = se utiliza un probabilidad desfavorable 0,5

**e** = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador. (Suárez & Tapia, 2018)

Es decir:

$n = ?$

$Z = 1.96$

$p = 0.50 = 50\%$

$Q = 0.50$

$N = 3570$

$e = 0.9 = 9\%<sup>1</sup>$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(3.570)}{(1,96)^2(0,50)(0,50) + (3.570)(0,09)^2} = 114 \text{ familias}$$

El tamaño de la muestra es 114 familias para realizar las encuestas y cumplir con el objetivo específico 2.

<sup>1</sup> Para esta investigación se tomó como referencia el error esperado de una investigación denominada "Evaluación de la calidad de los servicios públicos comparativo: servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado por EMASEO-EP, en los casos de estudio barrio La Bota y Comité del Pueblo" de Ayala & Valencia (2017).





## 6. Resultados

Para dar cumplimiento al objetivo general se plantearon tres objetivos específicos: para el primer objetivo se utilizó la entrevista como instrumento de investigación, dirigida a actores institucionales encargados del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos del cantón Loja, para conocer sus puntos de vista respecto a este servicio.

Por otro lado, para el segundo objetivo, se aplicó una encuesta a 114 familias basada en el modelo SERVPERF en la cual se evaluó su percepción de calidad respecto al servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos. A través de estos instrumentos se pudo dar cumplimiento a los dos primeros objetivos planteados en esta investigación. Al analizar los resultados de las entrevistas y de las encuestas se cumplió con el tercer objetivo y se propusieron medidas de mejora para la calidad del servicio de recolección domiciliaria.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

### **6.1. Resultado del cumplimiento del Objetivo específico 1: *Diagnóstico situacional de calidad desde la perspectiva institucional.***

Elaborar un diagnóstico situacional de la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en el sector 9 del cantón Loja, desde la perspectiva institucional.

Se realizaron 3 entrevistas al personal de la Jefatura de Higiene Municipal, los entrevistados fueron las siguientes autoridades

**Coordinador de Saneamiento Ambiental.**

**Inspector 1**

**Inspector 2**

La entrevista fue diseñada en base a las cinco dimensiones del modelo SERVPERF. Para realizar el análisis situacional desde la perspectiva institucional se utilizó el proceso de “categorizar y codificar”, el cual es un método de análisis de la información cualitativa de las entrevistas aplicadas, se dividió a las respuestas en aspectos positivos y aspectos negativos.





1859 **Tabla 2**  
*Diagnóstico Dimensiones*

<b>Diagnóstico Situacional</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>	<b>Valor</b>	<b>Significado en la escala de medición</b>
<b>Elementos Tangibles</b>	Existe una mecánica municipal en la que se les da un mantenimiento periódico en las unidades.	Cada unidad no trabaja en el sector que le corresponde y les toca doblar su trabajo debido a que las unidades no son suficientes, hay un exceso de carga horaria operativa-mecánica	2.33	Regular
		Existe un déficit en la tasa establecida para el cobro y en el presupuesto, por lo que el parque operativo es deficiente, ya que hay vehículos que ya tienen cubierta su etapa de vida útil.		
<b>Fiabilidad</b>	Se maneja una previa planificación, en la que se establecen las rutas de recolección.	<b>Positivo</b>	2.33	Regular
		<b>Negativo</b>		
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Se cuenta con una página web del municipio en donde pueden poner inquietudes y reclamos. Se cuenta con redes sociales en las que se publican cambios en los horarios de recolección.	<b>Positivo</b>	5	Positivo
		<b>Negativo</b>		
<b>Seguridad</b>	Todo el personal es dotado con ropa de trabajo, instrumentos de seguridad, a lo largo del trabajo tienen capacitaciones permanentes de relaciones humanas;	<b>Positivo</b>	5	Positivo
		<b>Negativo</b>		



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

por otro lado, sus  
jornadas están  
estimadas según la  
seguridad laboral.

	Positivo	Negativo		
<b>Empatía</b>		Las personas no clasifican la basura, no existe concientización ciudadana.	1	Negativo
	<b>Total</b>		3.13	62,60%

*Nota:* Esta tabla indica los aspectos positivos y negativos de las dimensiones de calidad y su porcentaje acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Entrevista

El municipio de Loja con respecto a la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos desde la percepción institucional, en la dimensión de elementos tangibles presenta aspectos negativos con un promedio de 2,33; lo cual se refiere a que el presupuesto destinado al servicio no es suficiente, ocasionando que exista un número insuficiente de unidades necesarias y por lo tanto se dé un exceso de carga horaria operativa; así mismo la dimensión de fiabilidad también presenta elementos negativos ya que tiene un promedio de 2,33; debido a que el incremento demográfico de los barrios hace que existan más rutas, por otro lado la deficiente infraestructura vial dificulta el acceso de los vehículos recolectores; la dimensión de empatía presenta un aspecto negativo ya que posee un promedio de 1, ya que la falta de conciencia para la disposición y para la clasificación de los residuos ocasiona varios inconvenientes en la recolección de residuos. Por el contrario, las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad no presentan inconvenientes, ya que presentan un promedio de 5. Como se puede observar en la tabla existe un mayor nivel de aspectos negativos que positivos, por ellos es importante que se mejore en aquellas dimensiones en las que el municipio está fallando respecto a la calidad del servicio de recolección, se debe enfocar las estrategias de mejora en la dimensión de elementos tangibles, fiabilidad y empatía.

El promedio total de las dimensiones de calidad desde la percepción institucional es de 3.13, lo que refleja una percepción positiva con un 62,60%, sin embargo, debe mejorar en las dimensiones que presenta un bajo nivel. A partir del anexo 19 se detalla más específicamente los aspectos positivos y negativos de las dimensiones de la calidad.



## 6.2. Resultado del cumplimiento del Objetivo específico 2: *Diagnóstico situacional de calidad desde la perspectiva ciudadana*

Elaborar un diagnóstico situacional de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 del cantón Loja, desde la perspectiva ciudadana.

Para el cumplimiento de este objetivo se aplicó 114 encuestas a familias que viven en el sector 9 de la ciudad de Loja, el error muestral esperado para sacar la muestra representativa de la población es del 0,962 en el alfa de Cronbach.

Una vez realizada la tabulación de las encuestas de satisfacción, se consideran como calificaciones negativas a las puntuaciones que se encuentren por debajo de los "3" puntos, de acuerdo a lo que establece el modelo SERVPERF.

**Tabla 3**  
*Promedio Dimensiones*

<i>Dimensión</i>	<i>Media</i>
Elementos tangibles	3.35
Fiabilidad	3.21
Capacidad de Respuesta	3.33
Seguridad	3.32
Empatía	3.57
<b>Promedio general</b>	<b>3.36</b>
	<b>67.12%</b>

*Nota:* Esta tabla indica el promedio de cada dimensión acerca del servicio de recolección domiciliar. Fuente: Encuesta

Se puede apreciar que el nivel de satisfacción de los usuarios es moderadamente aceptable en todas sus dimensiones, ya que el promedio de los ítems se encuentra en el nivel 3, lo cual refleja que el usuario está satisfecho de manera parcial con el servicio brindado.

La calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja desde la perspectiva ciudadana tiene un promedio de 3.35, lo que equivale a un 67,12% de satisfacción; estas cifras reflejan que la calidad del servicio es regular, por ello necesita mejorar en las dimensiones que presentan un bajo promedio, en el caso de la dimensión fiabilidad con 3.20 se refleja una percepción regularmente positiva, debe mejorar su desempeño y cumplir con las actividades de manera más fiable y más pertinente; la dimensión de seguridad obtuvo una calificación de 3.31 regularmente positiva, es decir los empleados deben mejorar en la atención al cliente y enfocarse en su capacidad para generar confianza.



Por otro lado, la dimensión de elementos tangibles obtuvo una calificación de 3.35 siendo la más alta, lo que señala que los ciudadanos tienen una percepción positiva regular respecto a la infraestructura, unidades de recolección, e instalaciones de la institución.

A partir del anexo 20 se detalla más específicamente los porcentajes de las percepciones en cada dimensión de la calidad.

### **6.3. Resultado del cumplimiento del Objetivo específico 3: *Propuesta de medidas de mejora para la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9, en el cantón Loja.***

Para el cumplimiento de este objetivo se tomó en cuenta el resultado de los dos primeros objetivos y se enfocó en los aspectos negativos encontrados y en los que tienen un bajo nivel de percepción, para poder darles posibles soluciones.

En los resultados obtenidos, es evidente que la población objetivo considera que el municipio de Loja presta un buen servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos, sin embargo, existe una pequeña parte de la población objetivo que no se encuentra satisfecho totalmente con el servicio. Aunque el servicio de recolección sea considerado bueno es necesario tomar nuevas medidas para mejorarlo y tratar de cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

Existe un menor nivel de percepción de la calidad en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad y empatía por parte de las autoridades encargadas, así mismo, desde la percepción ciudadana las dimensiones con menor nivel de percepción de calidad




Estos son los aspectos que se tomaron en cuenta para la elaboración del plan:

- Falta de presupuesto y unidades recolectoras.
- Falta de concientización ciudadana para la clasificación de residuos.
- Falta de capacitaciones al personal en temas de manejo de residuos peligrosos.
- No se informa con frecuencia los cambios en los horarios de recolección.

Las medidas de mejora son presentadas en el siguiente plan diseñado por la autora.



**Tabla 4**  
*Plan de Mejoras*

  				
<b>Nombre de la propuesta.</b>				
PLAN DE MEJORAS ENCAMINADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL SECTOR 9 DE LA CIUDAD DE LOJA, AÑO 2021.				
<b>Introducción</b>				
<p>El presente plan de mejoras tiene el propósito de proponer medidas de mejora para la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9, en el cantón Loja. -</p> <p>Entre los antecedentes, es importante reconocer que la recolección domiciliar de residuos sólidos es una competencia exclusiva del municipio, es un servicio público que consiste en la recolección y destino de basuras y desechos, con el fin de preservar el medio ambiente y mejorar la calidad de vida de las personas.</p> <p>Para la elaboración del plan se tomó en consideración los aspectos negativos encontrados en el diagnóstico situacional desde la perspectiva institucional y desde la perspectiva ciudadana para mejorar la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos.</p> <p>Este plan es un instrumento que proporciona contenido y dirección al cambio que se pretende sobre el servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos que presta el municipio de Loja, articulando aquellos aspectos y dimensiones prioritarios que la municipalidad abordará para su mejoramiento, y que tendrán mayor impacto en la calidad del servicio, está estructurado por su objetivo general, las autoridades responsables de cumplir con el plan de mejora, las instituciones involucradas, los beneficiarios, cada medida de mejora con su respectivo objetivo, con sus actividades y el tiempo en el que llega a cumplirse. Finalmente, que es lo se espera alcanzar y cumplir con el plan de mejora.</p>				
<b>Objetivo.</b>				
Proponer medidas de mejora para la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9, en el cantón Loja.				
<b>Responsables.</b>				
Unidad de Saneamiento Ambiental – Municipio de Loja				
<b>Instituciones involucradas.</b>				
<input type="checkbox"/> Unidad de Saneamiento Ambiental.				
<input type="checkbox"/> Departamento Promoción Popular.				
<input type="checkbox"/> Distrito de Educación – Zonal 7.				
<input type="checkbox"/> Ministerio del Medio Ambiente.				
<input type="checkbox"/> Escuelas Municipales de Loja.				
<b>Beneficiarios.</b>				
<input type="checkbox"/> Personal de recolección domiciliar de residuos sólidos.				
<input type="checkbox"/> Alumnos de escuelas municipales de Loja.				
<input type="checkbox"/> Ciudadanía en general.				
<b>Dimensión</b>	<b>Medidas de Mejora</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Temporalidad</b>
Elementos tangibles (perspectiva institucional)	Financiamientos por parte de empresas privadas o bancos para la adquisición de nuevas unidades de recolección.	Buscar fondos y financiamientos de empresas privadas en la asociación publica privada.	Crear acuerdos o proyectos entre el municipio de Loja y una empresa privada para el financiamiento de nuevas unidades de recolección.	Largo plazo





UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

Seguridad (perspectiva institucional)	Capacitaciones al personal de recolección de desechos sólidos en temas relacionados con el manejo adecuado de la clasificación de los desechos y residuos urbanos.	Capacitar al personal de recolección de basura sobre prevención y control de la contaminación de desechos peligrosos y no peligrosos.	Impartir capacitaciones al personal de recolección de residuos sólidos acerca del aprovechamiento de recolección, y separación de residuos sólidos para su debido reciclaje.	Corto plazo
Elementos tangibles (perspectiva institucional)	Financiamientos por parte de empresas privadas o bancos para la adquisición de nuevas unidades de recolección.	Buscar fondos y financiamientos de empresas privadas en la asociación pública privada.	Crear acuerdos o proyectos entre el municipio de Loja y una empresa privada para el financiamiento de nuevas unidades de recolección.	Largo plazo
Empatía (perspectiva ciudadana)	Talleres a la ciudadanía en general acerca de la correcta clasificación de residuos y desechos urbanos.	Coordinar con el Área de Educación Ambiental para el desarrollo de campañas de concienciación ciudadana sobre la generación, manejo y disposición final de los residuos sólidos.	Crear espacios para concientizar a la ciudadanía sobre la correcta clasificación de los residuos sólidos en coordinación con el departamento de Promoción Popular para llegar a los distintos barrios de la ciudad de Loja.	Corto plazo
Empatía (perspectiva institucional)	Campañas educativas sobre las 4R del reciclaje (Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar)	Realizar campañas en centros educativos municipales acerca del programa 4R del reciclaje en coordinación con el Distrito de Educación – Zonal 7 y el Ministerio del Medio Ambiente.	Desarrollar campañas educativas acerca del beneficio del programa 4R en los centros educativos municipales los días martes y jueves en beneficio del cuidado del medio ambiente.	Mediano plazo



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1858 Fiabilidad (perspectiva ciudadana)	Informar con frecuencia a los ciudadanos acerca de cambios en los horarios y rutas de recolección de residuos sólidos en toda la ciudad de Loja.	Divulgar frecuentemente los horarios y rutas de recolección de residuos sólidos en todos los sectores de la ciudad de Loja.	Informar a la ciudadanía a través de publicaciones en las páginas web oficiales del municipio, a cerca de los cambios de horarios de recolección en los sectores de la ciudad Loja.	Corto plazo
--	--	---	---	-------------

*Nota:* Esta tabla indica las medidas de mejora propuestas acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Encuesta





## 7. Discusión

Una vez realizada la investigación con la aplicación de las técnicas de recolección de información y presentación de los resultados de cada objetivo como parte del trabajo de integración curricular se define y discute lo siguiente.

**Objetivo específico 1: Elaborar un diagnóstico situacional de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 del cantón Loja, desde la perspectiva institucional.**

En el primer objetivo se propuso realizar un diagnóstico situacional desde la perspectiva institucional, haciendo mención a la teoría que señalan Huilcapi & Gallegos (2020), determina que el diagnóstico situacional define la dirección correcta que debe tomar la organización y el conjunto de transformaciones que se deben realizar al interior de ésta para alcanzar una posición exitosa dentro del mercado, basándose en lo que dice el autor y una vez realizado el trabajo investigativo con la determinación del diagnóstico situacional desde la perspectiva institucional del servicio de recolección de residuos sólidos, se identificó aspectos tanto positivos como negativos del servicio, el cual en elementos tangibles se refiere a que el presupuesto destinado al servicio no es suficiente, ocasionando que exista un número insuficiente de unidades necesarias y por lo tanto se dé un exceso de carga horaria operativa, así mismo en la dimensión de fiabilidad el crecimiento demográfico de los barrios y la mala infraestructura vial perjudican la recolección domiciliar de residuos, la dimensión de empatía presenta un aspecto negativo de relevancia ya que la no concientización para la disposición y para la clasificación de los residuos ocasiona varios inconvenientes.

**Objetivo específico 2: Elaborar un diagnóstico situacional de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 del cantón Loja, desde la perspectiva ciudadana.**

Respecto al segundo objetivo realizado se propuso realizar un diagnóstico situacional desde la perspectiva ciudadana, según Huilcapi & Gallegos (2020) el diagnóstico situacional es una herramienta que sirve para la toma de decisiones, la acción, el cambio y el desarrollo institucional. Cronin y Taylor en 1992 proponen el modelo SERVPERF que mide la calidad a través de la percepción del usuario, dicho esto se tomaron los resultados de la encuesta basada en el modelo servperf, y se observó que aspectos eran negativos de acuerdo al puntaje que tenían y a lo que establece el modelo, en el caso de la dimensión fiabilidad con 3.20 se refleja una percepción positiva regular, debe mejorar su desempeño y cumplir con las actividades de manera más fiable y más pertinente; la dimensión de seguridad obtuvo una calificación de 3.31



positiva regular es decir los empleados deben mejorar en la atención al cliente y enfocarse en su capacidad para generar confianza.

### **Objetivo específico 3: Proponer medidas de mejora para la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en el sector 9, en el cantón Loja.**

En lo que se refiere al tercer objetivo, se propuso elaborar medidas de mejora para el servicio de recolección domiciliaria, según lo que establece la teoría de Joseph Juran, al hacer un estudio de la calidad el último paso a seguir es la mejora continua, en esta investigación se pudo observar que el nivel de percepción de la calidad se encuentra en 3, lo que se traduce en regular, es decir pese a que el servicio no esté en un nivel muy bajo es necesario mejorarlo por ello se creó un plan de mejoras encaminado a mejorar el servicio.

Para mejorar el proceso de gestión de la calidad Joseph Juran propone la “Trilogía de Juran”, en la que primero se planifica la calidad, se debe conocer quiénes son los clientes y que es lo que necesitan, en la investigación se utilizó el modelo SERVPERF que mide la calidad para saber qué tan satisfechos están con el servicio de recolección de residuos y saber qué es lo que se podría mejorar del servicio. El segundo paso de la trilogía es controlar la calidad en el que se evalúa el comportamiento de la calidad, en la investigación luego de realizar las encuestas se evalúan los resultados para saber en qué dimensión de la calidad se debe mejorar. Al final de la trilogía esta la mejora de la calidad, en la que se lleva una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el servicio sea más eficaz, en la investigación en el tercer objetivo se elaboró un plan de mejora tomando en cuenta los resultados para que las medidas de mejora estén basadas en las dimensiones con aspectos negativos.

Finalmente, una vez cumplidos los objetivos específicos se obtuvo como resultado general el estudio de la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, desde la teoría de la Gestión de la Calidad, Camisón, Cruz, & González (2006), plantean que es una herramienta para mejorar la dirección de recursos humanos y a la vez para crear una organización orientada al usuario, de esta manera aportando al cumplimiento de los objetivos con eficiencia y eficacia, identificados los resultados se logró medir la calidad del servicio de recolección con el fin de proponer un plan con medidas de mejora, el cual se convierte en una herramienta de la Gestión de la calidad, basándose en la innovación y en la mejora continua.

El servicio de recolección de residuos sólidos le corresponde y depende de los municipios, por ello, su correcto funcionamiento debe ajustarse a una buena planificación para el cumplimiento de sus actividades, por tal razón, al ser un servicio público deben tener en cuenta en sus planes de trabajo, sistemas para medir la satisfacción ciudadana y la calidad del



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

servicio, es así que cada entidad que preste un servicio público es responsable de realizar una evaluación y seguimiento permanente para medir la calidad percibida por parte del usuario mejorando el servicio a través de la satisfacción ciudadana. Así lo señala (Castillo, 2020), refiriéndose a los gobiernos municipales como los encargados de dar el manejo a los residuos, y a la vez evaluar la calidad del servicio que brindan, lo cual es fundamental para poder hacer recomendaciones que mejoren el servicio.

Algunos artículos muestran diferentes enfoques teóricos referentes al modelo SERVPERF, el cual es utilizado en esta investigación concluyendo que es un modelo muy fácil y muy útil de aplicación, dado que es más eficiente que otras herramientas de medición de la calidad porque mide la calidad a través de la percepción. En la investigación realizada por Meza Morales, Antonio, Medina, & Cruz (2017), sus resultados arrojan que existe mayor grado de percepción de la calidad en las dimensiones de seguridad y confiabilidad. En comparación al estudio realizado en la ciudad de Loja en cambio existe mayor grado de percepción de la calidad en las dimensiones de empatía y elementos tangibles, debido a que los usuarios consideran que el personal se preocupa por dar un servicio personalizado al usuario cuando este lo requiere.

Varias investigaciones que se proponen medir la calidad han utilizado el modelo SERVPERF, como es el caso de (Castillo, 2020) en su investigación denominada “Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos desde la percepción del usuario en la ciudad de Tepic, 2019.”, el resultado de su estudio de campo fue que los ciudadanos se encuentran mayormente satisfechos dentro de las dimensiones de fiabilidad y seguridad, en comparación a la presente investigación los usuarios de la ciudad de Loja del sector 9 mostraron mayor nivel de satisfacción en las dimensiones de elementos tangibles y empatía considerando que la infraestructura de las unidades recolectoras es la adecuada.





## 8. Conclusiones

A partir del estudio desarrollado se plantean las siguientes conclusiones:

1. Según la constitución de la República del Ecuador, los GAD municipales tienen como competencia exclusiva, el prestar los servicios públicos de manejo de desechos sólidos, mantenimiento vial entre otros, así mismo la calidad en los servicios públicos es un deber de los gobiernos autónomos descentralizados según lo que establece la ley del sistema ecuatoriano de la calidad, son responsables en satisfacer las necesidades de la población desde un estándar de calidad de manera oportuna y adecuada, promoviendo una cultura renovadora que impulsa al sector público a una mejora permanente y continua.

2. El servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en la ciudad de Loja presenta falencias en ciertos aspectos, como la falta de unidades de recolección y el déficit presupuestario, ya que, al no tener una flota vehicular suficiente, solo genera que los vehículos tengan un exceso de carga horaria y se requiera de más presupuesto para darles mantenimiento, incluso aun cuando ya han cumplido su período de vida útil.

3. La ausencia de conciencia ciudadana hacia la correcta clasificación de los residuos sólidos tiene impactos negativos, por una parte puede afectar la salud en forma de enfermedades, o puede también tener efectos perjudiciales al medio ambiente en lo estético de la ciudad, los paisajes naturales y en la contaminación ríos, suelo y aire.

4. La Trilogía de Joseph Juran establece tres pasos fundamentales para lograr la calidad y la mejora continua de un servicio, su teoría refleja el compromiso y la necesidad de controlar la calidad en las organizaciones e instituciones en donde la prioridad es la satisfacción del usuario.



## 9. Recomendaciones

A partir de las conclusiones planteadas de recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda que los GAD municipales cumplan con sus funciones con eficiencia y eficacia según lo establecido en la ley, para que los servicios que sean brindados no se vean afectados debido al incumplimiento de otras funciones, y sean de calidad pudiendo cubrir las necesidades de los ciudadanos

2. Se recomienda que se creen acuerdos para tener fondos y financiamientos de empresas privadas en la asociación pública privada para la adquisición de nuevas unidades de recolección, y que el cobro tenga un valor más considerado, ya que, no es el adecuado.

3. Se recomienda concientizar a la ciudadanía de manera general, la importancia de la clasificación de los residuos sólidos generados en los hogares, para que conservar un ambiente limpio y sano, y, a la vez se pueda mejorar el servicio de recolección domiciliaria.

4. Se recomienda que las instituciones se enfoquen en la Teoría de la Gestión de la Calidad ya que engloba métodos y herramientas útiles para mejorar la dirección de recursos humanos y a la vez para crear una organización orientada a la satisfacción del usuario, así mismo la trilogía de Josep juran establece para lograr la calidad de un servicio.



## 10. Bibliografía

- Aguilar, L. (2013). *Evaluación del sistema de recolección de residuos sólidos de la parroquia Atahualpa para mejorar su gestión integral y calidad de vida de los involucrados*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6004>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República de Ecuador*. Montecristi: Lexis. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Asamblea Nacional Constituyente. (2010). *Ley del sistema ecuatoriano de la calidad*. Quito: Lexis. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_sistema.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_sistema.pdf)
- Asociación de Municipalidades. (1982). *Ley Orgánica de Régimen Municipal*. Quito. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Decen/Ecuador/leymunicip.htm>
- Ayala, V., & Valencia, W. (2017). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos comparativo: servicio de recolección de residuos sólidos urbanos prestado por EMASEO-EP, en los casos de estudio barrio La Bota y Comité del Pueblo*. Quito: Escuela Politécnica Nacional. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17303>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castillo, B. (2020). *Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos desde la percepción del usuario en la ciudad de Tepic 2019*. Tepic, Nayarit: Universidad Autónoma de Nayarit. Obtenido de <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/2273>
- Chacón, J., & Rugel, S. (15 de 12 de 2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*, 690. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Corporación Eléctrica del Ecuador "CELEC". (s.f.). *INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS*. Cuenca. Obtenido de <https://www.celec.gob.ec/hidropaute/images/Ambiente/Gestion.de.residuos.solidos.pdf>



- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination*. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Denton, K. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid, España: Diaz de Santos. Obtenido de [https://kupdf.net/download/calidad-en-los-servicios-a-los-clientes-denton\\_58c0ade4e12e89c572add374\\_pdf](https://kupdf.net/download/calidad-en-los-servicios-a-los-clientes-denton_58c0ade4e12e89c572add374_pdf)
- Diz Comesaña, E., & Rodríguez López, N. (2010). *La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición*. Lima: Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81619984006.pdf>
- Domínguez, J. (2018). “Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10987>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educacion Superior*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>
- Duque, O., & Jair, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Energya-VM. (12 de Noviembre de 2018). *Grupo Villar Mir*. Obtenido de ¿Qué es la gestión de residuos?: <https://www.energyavm.es/que-es-la-gestion-de-residuos/>
- Fernández Núñez, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/analisis-datos-cualitativos.pdf>
- Fernández, N., & Ortega, E. (2008). Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulla: paradigma de *TeloS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318157002>
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública evolución y tendencias*. Salamanca: Universidad de Salamanca. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>
- Huilcapi, S., & Gallegos, D. (2020). *Importancia del diagnóstico situacional de la empresa*. Chimborazo: Revista Espacios. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n40/a20v41n40p02.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2012). *La Norma Técnica Ecuatoriana - INEN 2627:2012 Vehículos para la recolección de residuos sólidos urbanos de carga*





- lateral y sus dispositivos de elevación asociados. *Requisitos*. Quito. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2627.pdf>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *PERSPECTIVAS*, 185. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Meza Morales, M., Antonio, A., Medina, J., & Cruz, Z. (2017). Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio de Altamira Tamaulipas. *Revista Sociología Contemporánea*. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num13/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N13\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num13/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N13_4.pdf)
- Millones Zagal, P. (2010). *MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UN SUPERMERCADO*. Universidad de Piura, Piura. Obtenido de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf)
- Ministerio de Trabajo. (2019). *Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio*. Quito. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodo1%C3%B3gica.pdf>
- Montaña Rodríguez, J., & Ramírez Plazas, H. (2002). EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. *Revista Colombiana de Marketing*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900506.pdf>
- Municipio de Loja. (2019). JEFATURA DE HIGIENE MUNICIPAL. Obtenido de <https://www.loja.gob.ec/node/69>
- Organización Gobiernos Confiables. (2019). ISO 18091:2019 Evalúa los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en tu municipio y sé reconocido en el mundo. FIDEGOC. Obtenido de <https://www.gobiernosconfiables.org/images/docs/trip01.pdf>
- Ospina, L., & Betancurth, Y. (2018). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la universidad de los llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado bajo el modelo servperf.*. Universidad de los Llanos, Barcelona. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1155>
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Instituto Nacional de la Administración, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de





[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)

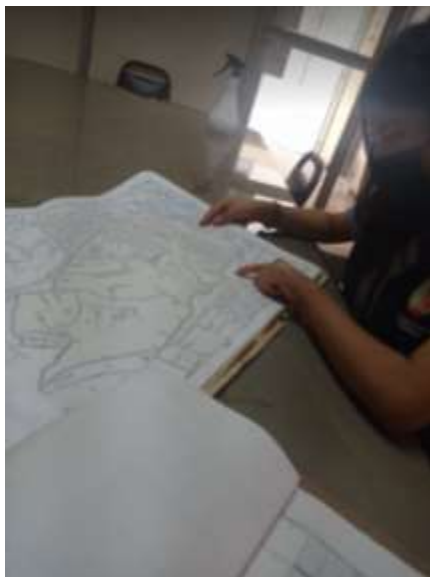
- Plan V. (2020). Ecuador, ahogado en basura, está lejos de cumplir las metas de los ODS al 2030. *Plan V*. Obtenido de <https://www.planv.com.ec/historias/sociedad/ecuador-ahogado-basura-esta-lejos-cumplir-metas-ods-al-2030>
- Rizzo, J., & Santana, M. (2017). *Propuesta de mejora para el proceso de recolección de residuos sólidos domésticos en la ciudad de Barranquilla*. Barranquilla: UNIVERSIDAD DE LA COSTA. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/312>
- Ropero, S. (2 de Junio de 2020). *Ecología Verde*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/que-es-la-gestion-de-residuos-2787.html>
- Salomi, G., & Cauchick, P. (2005). SERVQUAL versus SERVPERF: una comparación de instrumentos para evaluar la calidad del servicio interno. *scielo*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/gp/a/RRrGvM5xSZSJnNdsGYthxNw/abstract/?lang=en>
- Say Chamán, A. (1989). *Manejo de la basura y su clasificación*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07\\_1989.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_1989.pdf)
- Suárez, M., & Tapia, F. (2018). *Interaprendizaje de Estadística Básica*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de [https://www.academia.edu/9958993/Interaprendizaje\\_de\\_Estadistica\\_Basica](https://www.academia.edu/9958993/Interaprendizaje_de_Estadistica_Basica)
- Vargas, G. (2006). El Servicio al Cliente: ¡Más que un querer, un deber! *Mercadeo*, 17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2881099>
- Vives, M., & Gálvez, G. (2018). *Evaluar los tiempos y movimientos para mejorar el sistema de recolección convencional de residuos sólidos en la ciudad de Bagua, provincia de Bagua, departamento de Amazonas – 2017*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unrtm.edu.pe/handle/UNTRM/1327>

## 11. Anexos

### *Anexo 1 Localización geográfica “Sector 9 de los barrios de la ciudad de Loja”*



### *Anexo 2 Información de población*





UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

*Anexo 3 Aplicación de entrevistas*





#### Anexo 4 Guía de Entrevista

### GUÍA DE ENTREVISTA

#### ELEMENTOS TANGIBLES

1. ¿Cree usted que el municipio cuenta con los suficientes recursos financieros para brindar eficazmente el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos?
2. ¿La infraestructura de las unidades de recolección se encuentran en buenas condiciones?
3. ¿Las unidades de recolección llevan un continuo mantenimiento?
4. ¿Cuentan con suficientes unidades de recolección de residuos sólidos?

#### FIABILIDAD

5. ¿Considera usted que en el departamento de Jefatura de Higiene Municipal se maneja una previa planificación para la administración de las actividades?
6. ¿Cómo se organizan internamente en horarios y rutas a las unidades de recolección para que cumplan efectivamente la recolección domiciliaria de residuos sólidos?
7. ¿El departamento de Jefatura de Higiene Municipal cuenta con el apoyo de otras entidades para brindar el servicio de recolección de residuos sólidos?
8. ¿Qué política, programas y/o proyectos manejan para mejorar la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos?

#### CAPACIDAD DE RESPUESTA

9. ¿El municipio cuenta con una página web para que los ciudadanos puedan hacer conocer sus reclamos e interrogantes acerca del servicio de recolección de residuos?

#### SEGURIDAD

10. ¿El personal de recolección de residuos sólidos utiliza las medidas de bioseguridad?
11. ¿El personal que brinda el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos es capacitado parcialmente?

#### EMPATÍA

12. ¿Considera usted que el municipio en cuanto al servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos se preocupa por el bienestar de los ciudadanos?



*Anexo 5 Guía Encuesta*

**Encuesta "Calidad del Servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en la ciudad de Loja"**

La presente encuesta se realiza con la finalidad de conocer la satisfacción ciudadana en la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en la ciudad de Loja. Las respuestas serán usadas para fines académicos.

Seleccione el literal según su criterio respecto a la calidad del servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos en la ciudad de Loja, en sus cinco dimensiones:

Escala de Satisfacción

Nivel de Likert	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

**ELEMENTOS TANGIBLES**

1. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Como califica el nivel de satisfacción ciudadana en el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos?
2. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Las unidades de recolección de desechos sólidos se encuentran en buenas condiciones?
3. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El personal que presta el servicio de recolección presenta una buena apariencia?
4. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Considera usted que los carros recolectores de basura si utilizan la melodía en el momento de su recorrido
5. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Usted se siente conforme con la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos?

**FIABILIDAD**

6. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Considera que el personal asignado para la recolección de desechos realiza bien su servicio
7. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Cuándo tiene un problema con el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, el GAD muestra un sincero interés en solucionarlo?
8. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Cuándo tiene un problema con el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, el GAD, la institución cumple con el tiempo establecido para solucionarlo?
9. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El servicio prestado cumple con los horarios de recolección de residuos establecidos en el sector donde usted habita?





### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

10. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Se le comunica por cualquier medio cuando el servicio de recolección es suspendido y el motivo? De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Las unidades de recolección de desechos sólidos se encuentran en buenas condiciones?
11. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El servicio recolección de residuos sólidos, cumple puntualmente con las frecuencias (días) de servicio en su sector?
12. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El personal que presta el servicio de recolección siempre está dispuesto a ayudarle?
13. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿En el GAD siempre están disponibles y accesibles para atenderle en algún requerimiento respecto al servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos?

### **SEGURIDAD**

14. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El personal que presta el servicio de recolección le inspira confianza?
15. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Usted se siente seguro de la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos?
16. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El personal que presta el servicio de recolección es siempre amable con usted?
17. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas relacionadas con el servicio de recolección de basura?

### **EMPATÍA**

18. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Considera que la frecuencia de recolección de desechos sólidos es suficiente y adecuada?
19. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿En el GAD Municipal se preocupan por los mejores intereses de sus clientes y su comunidad en la recolección de residuos sólidos?
20. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿El servicio de recolección de residuos sólidos cumple con la satisfacción de su comunidad o sector?
21. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Considera que la recolección de residuos sólidos contribuye en la conservación del ambiente?
22. De la escala de 1 al 5, siendo 1 total desacuerdo y 5 total de acuerdo ¿Considera que el servicio de recolección de residuos sólidos influye en su calidad de vida?



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

1859 *Anexo 6 Aplicación de encuestas*





UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública





### Anexo 7 Validación y socialización de resultados



### Anexo 8 Dimensión Elementos Tangibles

(vehículos recolectores, presupuesto)

Entrevistados	Aspectos Positivos	# de pregunta	Aspectos Negativos	# de pregunta
1	Existe un mantenimiento periódico con las unidades.	3	Existe un déficit anual de 1 800 000 por lo que cada unidad no trabaja en su sector, les toca doblar su trabajo ya que las unidades no son suficientes.	1
2	Cuenta con mecánica municipal que tiene a las unidades en constante mantenimiento.	3	Existe un déficit en el cobro y en el presupuesto, por lo que el parque operativo es deficiente, hay vehículos que ya tienen cubierta su etapa de vida útil; hay un exceso de carga horaria operativa-mecánica.	1;2
3	Las unidades llevan un continuo mantenimiento.	3	No hay una capacidad de financiamiento para los vehículos, por lo que no hay suficientes carros recolectores, las unidades no se encuentran en buenas condiciones, aunque exista mantenimiento debido a que cumplieron su vida útil.	1;4

*Nota:* Esta tabla indica los aspectos positivos y negativos de la dimensión elementos tangibles acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Entrevista



Anexo 9 Dimensión Elementos Tangibles

Dimensión	Indicador	Media
<b>Elementos Tangibles</b>	Como califica el nivel de satisfacción ciudadana en el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos	3.53
	Las unidades de recolección de desechos sólidos se encuentran en buenas condiciones	3.15
	El personal que presta el servicio de recolección presenta una buena apariencia	3.32
	Considera usted que los carros recolectores de basura si utilizan la melodía en el momento de su recorrido	3.32
	Usted se siente conforme con la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos	3.46
<b>Total</b>		<b>3.35</b>

Nota: Esta tabla indica el promedio de la dimensión elementos tangibles acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Encuesta

Anexo 10 Dimensión Fiabilidad

(organización, planificación)

Entre vistados	Aspectos Positivos	# de pregunta	Aspectos Negativos	# de pregunta
1	Hay rutas preestablecidas, se trabaja en dos jornadas; se maneja un proyecto denominado "El Proyecto de Recolección Domiciliaria".	5;8	Al incrementar demográficamente los barrios las rutas aumentan.	5
2	Se maneja una planificación establecida.	5;6	Existen sectores donde no puede entrar el vehículo debido a la infraestructura vial.	5
3	Para las actividades de recolección se tiene una planificación posterior.	5;6	El municipio no cuenta con el apoyo de otras instituciones.	7

Nota: Esta tabla indica los aspectos positivos y negativos de la dimensión elementos tangibles acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Entrevista





Anexo 11 Dimensión Fiabilidad

Dimensión	Indicador	Media
Fiabilidad	Considera que el personal asignado para la recolección de desechos realiza bien su servicio	3.42
	Cuando tiene un problema con el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, el GAD muestra un sincero interés en solucionarlo	3.09
	Cuando tiene un problema con el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, el GAD, la institución cumple con el tiempo establecido para solucionarlo	3.13
	El servicio prestado cumple con los horarios de recolección de residuos establecidos en el sector donde usted habita	3.19
<b>Total</b>		<b>3.21</b>

Nota: Esta tabla indica el nivel de fiabilidad que perciben los ciudadanos acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Encuesta

Anexo 12 Dimensión Capacidad de Respuesta

(página web)

Entre vistados	Aspectos Positivos	# de pregunta	Aspectos Negativos	# de pregunta
1	Se cuenta con una página web del municipio en donde pueden poner inquietudes y reclamos.	9	-	-
2	Se cuenta con una página web, redes sociales que están a disposición de los ciudadanos, el departamento de Jefatura de Higiene, está dispuesto a atender para que los ciudadanos comuniquen las falencias del servicio.	9	-	-
3	Se cuenta con una página web, y a la vez también con un teléfono para realizar los reclamos correspondientes.	9	-	-

Nota: Esta tabla indica los aspectos positivos y negativos de la dimensión capacidad de respuesta acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Entrevista



### Anexo 13 Dimensión Capacidad de Respuesta

Dimensión	Indicador	Media
Capacidad de Respuesta	Se le comunica por cualquier medio cuando el servicio de recolección es suspendido y el motivo	3.23
	El servicio recolección de residuos sólidos, cumple puntualmente con las frecuencias (días) de servicio en su sector	3.46
	El personal que presta el servicio de recolección siempre está dispuesto a ayudarle	3.41
Capacidad de Respuesta	En el GAD siempre están disponibles y accesibles para atenderle en algún requerimiento respecto al servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos	3.21
<b>Total</b>		<b>3.33</b>

*Nota:* Esta tabla indica el promedio de la dimensión capacidad de respuesta acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Encuesta

### Anexo 14 Dimensión Seguridad

(seguridad laboral)

Entre vistados	Aspectos Positivos	# de pregunta	Aspectos Negativos	# de pregunta
1	El personal cuenta con medidas de seguridad, se les ha dado overoles, mascarillas, guantes, calzado, alcohol.	10;11	-	-
2	Todo el personal es dotado con ropa de trabajo, instrumentos de seguridad, a lo largo del trabajo tienen capacitaciones permanentes de relaciones humanas; por otro lado, sus jornadas están estimadas según la seguridad laboral.	10;11	-	-
3	El personal cuenta con instrumentos de trabajo en los que se precautela su seguridad y bienestar como trabajadores públicos; reciben capacitaciones para puedan brindar un servicio mismamente de calidad.	10;11	-	-

*Nota:* Esta tabla indica los aspectos positivos y negativos de la dimensión seguridad acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Entrevista



### Anexo 15 Dimensión Seguridad

Dimensión	Indicador	Media
Seguridad	El personal que presta el servicio de recolección le inspira confianza	3.35
	Usted se siente seguro de la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos	3.34
	El personal que presta el servicio de recolección es siempre amable con usted	3.38
	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas relacionadas con el servicio de recolección de basura	3.21
<b>Total</b>		<b>3.32</b>

*Nota:* Esta tabla indica el promedio de la dimensión seguridad acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Encuesta

### Anexo 16 Dimensión Empatía

(eficiencia)

Entrevistados	Aspectos Positivos	# de pregunta	Aspectos Negativos	# de pregunta
1	Se preocupan por el bienestar de los lojanos.	12	-	-
2	Se sienten responsables en velar por la satisfacción del servicio, se preocupan por dar un servicio eficiente.	12	-	-
3	Se preocupa por el cumplimiento eficiente del servicio, Loja es la ciudad que mejor recibe el servicio.	12	No concientización de los usuarios para la disposición y clasificación de los residuos.	-

*Nota:* Esta tabla indica los aspectos positivos y negativos de la dimensión empatía acerca del servicio de recolección domiciliaria. Fuente: Entrevista



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Carrera de  
Administración  
Pública

### Anexo 17 Dimensión Empatía

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Media</b>
<b>Empatía</b>	Considera que la frecuencia de recolección de desechos sólidos es suficiente y adecuada	3.46
	En el GAD Municipal se preocupan por los mejores intereses de sus clientes y su comunidad en la recolección de residuos sólidos	3.19
	El servicio de recolección de residuos sólidos cumple con la satisfacción de su comunidad o sector	3.37
	Considera que la recolección de residuos sólidos contribuye en la conservación del ambiente	3.99
	Considera que el servicio de recolección de residuos sólidos influye en su calidad de vida	3.95
<b>Total</b>		<b>3.57</b>

*Nota:* Esta tabla indica el promedio de la dimensión empatía acerca del servicio de recolección domiciliar. Fuente: Encuesta



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE LOJA**

**INSTITUTO DE IDIOMAS**

Mgs. Marlon Richard Armijos R.  
DOCENTE DEL IDI UNL.

## CERTIFICA:

Que el documento aquí compuesto es fiel traducción del idioma español al idioma inglés del resumen de tesis titulada “Estudio de la calidad del servicio de recolección domiciliar de residuos sólidos en el sector 9 de la ciudad de Loja, año 2021”, autoría de Patricia Alexandra Faicán Cabrera con CI: 1150983227, de la carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja.

Lo certifica en honor a la verdad y autorizo al interesado hacer uso del presente en lo que a sus intereses convenga.

Loja, 1 de julio del 2022.

MARLON  
RICHARD  
ARMIJOS  
RAMIREZ

Firmado digitalmente  
por MARLON RICHARD  
ARMIJOS RAMIREZ  
Fecha: 2022.07.01  
20:01:41 -05'00'



Mgs. Marlon R. Armijos R.  
104072481  
1031-2017-1905329  
DOCENTE DEL IDI UNL.