



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL CON  
MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS  
SÓLIDOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL  
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN  
CHONE**

**AUTORAS:**

**QUINCHE MONSERRATE LOOR VÉLEZ**

**HELEM MARISOL MACÍAS INTRIAGO**

**TUTORA:**

**LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, MG.**

**CALCETA, JULIO DE 2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quinche Monserrate Loor Vélez, con cédula de ciudadanía 1313542613 y Helem Marisol Macías Intriago, con cédula de ciudadanía 1316333390, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: Evaluación del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Chone, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



**QUINCHE MONSERRATE LOOR VÉLEZ**  
CC: 1313542613



**HELEM MARISOL MACÍAS INTRIAGO**  
CC: 1316333390

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Quinche Monserrate Loor Vélez, con cédula de ciudadanía 1313542613, y Helem Marisol Macías Intriago, con cédula de ciudadanía 1316333390 autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: Evaluación del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Chone, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**QUINCHE MONSERRATE LOOR VÉLEZ**  
1313542613



---

**HELEM MARISOL MACÍAS INTRIAGO**  
1316333390

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Lic. Rossana Dolores Toala Mendoza Mg., certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: Evaluación del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Chone, que ha sido desarrollado por Quinche Monserrate Loor Vélez y Helem Marisol Macías Intriago previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA MG.**  
**1310973191**  
**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: Evaluación del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado cantón Chone, que ha sido desarrollado por Quinche Monserrate Loor Vélez y Helem Marisol Macías Intriago, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**Dra. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES**  
**1305863415**  
**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**MG. ANAMEY MENDOZA MERA**  
**1308694965**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**MG. PABLO ALEXANDRE LOOR**  
**ZAMBRANO**  
**1307852457**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de obtener nuevos conocimientos a través de una educación superior de calidad inculcando valores para ser profesionales íntegros.

A Dios por ser nuestra guía diariamente en este largo camino de vida estudiantil.

A nuestros padres por brindarnos su apoyo amor incondicional, por ser el pilar fundamental en el desarrollo personal y profesional, por nunca desmayar y motivándonos a no rendirnos y ser mejor cada día.

A nuestra tutora Lic. Rossana Dolores Toala Mendoza por su gran trabajo y desarrollo en la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, y

A cada persona que de una u otra manera nos motivaron a no rendirnos, mencionándonos que con dedicación y desempeño toda meta y objetivos planteados se logran cumplir.

**QUINCHE MONSERRATE LOOR VÉLEZ**

**HELEM MARISOL MACÍAS INTRIAGO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, que gracias a la fe en él he podido lograr muchos propósitos en mi vida. A mis padres, por ser fuente de inspiración y apoyo para esforzarme cada día en lo personal y profesionalmente. A mi esposo, por el cariño y el ánimo brindado en cada paso. A mi tutora Lic. Rossana Dolores Toala Mendoza por la dedicación, esmero para culminar con éxito este trabajo de titulación.

**QUINCHE MONSERRATE LOOR VÉLEZ**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien me ha dado la fortaleza para salir adelante y la entereza para lograr el objetivo anhelado. De manera especial a mis hijas Kiara y Scarlett, quienes me impulsaron para alcanzar este sueño que hoy se hace realidad.

A mis abuelos, quienes me han brindado su amor, entrega y apoyo incondicional en el transcurso de mi vida. A cada persona que confió en mis capacidades, inteligencia y deseo de superación. Asimismo, a la Lic. Rossana Dolores Toala Mendoza, quien con sus conocimientos y enseñanzas supo dirigir esta investigación.

**HELEM MARISOL MACÍAS INTRIAGO**

## CONTENIDO GENERAL

|   |      |
|---|------|
| CARÁTULA.....                                       | i    |
| AGRADECIMIENTO .....                                | vi   |
| DEDICATORIA .....                                   | vii  |
| DEDICATORIA .....                                   | viii |
| CONTENIDO GENERAL.....                              | ix   |
| CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS Y FÓRMULAS .....       | xii  |
| RESUMEN.....  | xiv  |
| PALABRAS CLAVE .....                                | xiv  |
| ABSTRACT.....                                       | xv   |
| CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....                      | 1    |
| 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... | 1    |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN.....                             | 6    |
| 1.3. OBJETIVOS.....                                 | 8    |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....                        | 8    |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                   | 8    |
| 1.4. IDEA A DEFENDER.....                           | 8    |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....                    | 9    |
| 2.1. EVALUACIÓN .....                               | 9    |
| 2.1.1. TIPOS DE EVALUACIÓN .....                    | 10   |
| 2.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA .....  | 12   |
| 2.2.1. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA..... | 13   |
| 2.3. DESECHOS SÓLIDOS.....                          | 14   |

|  |    |
|--|----|
| 2.3.1. DESECHOS SÓLIDOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS .....                     | 15 |
| 2.4. SERVICIOS.....  | 16 |
| 2.4.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS .....                                | 17 |
| 2.4.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS .....  | 18 |
| 2.4.3. SERVICIO PÚBLICO .....  | 19 |
| 2.4.4. DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS.....                                  | 20 |
| 2.5. SATISFACCIÓN.....   | 21 |
| 2.6. EFICIENCIA .....  | 22 |
| 2.7. EFICACIA.....   | 23 |
| 2.8. PLAN DE MEJORA .....  | 24 |
| 2.9. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.....                               | 25 |
| 2.9.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL<br>CANTÓN CHONE ..... | 26 |
| CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....                                   | 28 |
| 3.1. UBICACIÓN.....  | 28 |
| 3.2. DURACIÓN .....  | 28 |
| 3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....   | 29 |
| 3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO .....  | 29 |
| 3.3.3. MÉTODO INDUCTIVO.....   | 29 |
| 3.3.4. MÉTODO ANALÍTICO.....   | 30 |
| 3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....  | 30 |
| 3.4.1. OBSERVACIÓN.....  | 30 |

|  |    |
|--|----|
| 3.4.2. ENTREVISTA .....  | 31 |
| 3.4.3. ENCUESTA .....  | 31 |
| 3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....  | 31 |
| 3.5.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....  | 32 |
| 3.5.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....  | 32 |
| 3.5.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....   | 32 |
| 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....  | 33 |
| 3.6.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....   | 33 |
| 3.6.2. VARIABLES DE ESTUDIO .....  | 34 |
| 3.7. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 34 |
| 3.7.1. FASE 1 .....  | 34 |
| 3.7.2. FASE 2 .....  | 35 |
| 3.7.3. FASE 3 .....  | 35 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....   | 37 |
| 4.1. ANALIZAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN PARA EL SERVICIO<br>DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE CHONE<br>.....  | 37 |
| 4.2. DIAGNOSTICAR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL SERVICIO<br>DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE CHONE<br>.....   | 38 |
| 4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR<br>LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS<br>SÓLIDOS A LA CIUDAD DE CHONE POR PARTE DEL GAD MUNICIPAL. | 55 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 63 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| CONCLUSIONES.....    | 63 |
| RECOMENDACIONES..... | 65 |
| BIBLIOGRAFÍA.....    | 66 |
| ANEXOS.....          | 78 |

## **CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS Y FÓRMULAS**

### **CONTENIDO DE TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Seleccione su rango de edad .....  | 39 |
| Tabla 2. Seleccione su género .....   | 40 |
| Tabla 3. ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone? ..... | 40 |
| Tabla 4. ¿Sabe usted qué son los desechos sólidos? .....  | 41 |
| Tabla 5. ¿Qué clase de recipiente usa dentro de sus hogares para almacenar los desechos sólidos? .....                      | 42 |
| Tabla 6. Preguntas utilizando la escala de Likert .....   | 43 |
| Tabla 7. Preguntas utilizando la escala de Likert .....   | 47 |
| Tabla 8. Preguntas utilizando la escala de Likert .....   | 50 |
| Tabla 9. Principales problemáticas diagnosticadas .....   | 54 |
| Tabla 10. Recursos necesarios para la implementación del plan de acción .....   | 60 |
| Tabla 11. Estrategias o acciones específicas del plan de mejora.....  | 60 |
| Tabla 12. Plan de mejora.....   | 61 |

## CONTENIDO DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición .....  | 11 |
| Figura 2. Esquema estructural general para la valoración de la calidad del servicio..... | 13 |
| Figura 3 Misión, Visión, principios del GAD Chone .....                                  | 26 |
| Figura 4. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.....          | 28 |

## CONTENIDOS DE FÓRMULAS

|                |    |
|----------------|----|
| Fórmula 1..... | 33 |
|----------------|----|

## **RESUMEN**

El trabajo investigativo tuvo como objetivo general la evaluación del servicio de recolección de desechos sólidos que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone. La metodología aplicada fue el método inductivo, deductivo y analítico. Se utilizó la investigación bibliográfica, de campo y descriptiva que facilitaron el desarrollo y ejecución de la indagación. Se destacaron diferentes epígrafes que son el sustento bibliográfico de la parte operativa del trabajo. Asimismo, se emplearon técnicas como la observación, entrevista y la encuesta para obtener datos e información relevante sobre el servicio de recolección de desechos sólidos. Se identificó que el 52% de la población urbana desconoce los servicios que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD, así también se detectó que el 85% de las personas de la ciudad no tienen conocimiento sobre los desechos sólidos y de qué manera afecta a la vida humana y el deterioro del medio ambiente. De tal modo, que existe insatisfacción e inconformidad por los servicios ofrecidos por parte de la municipalidad, por lo que se plantea un plan de mejora como una propuesta idónea para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales y el mejoramiento de los servicios de recolección de desechos sólidos que se brinda a la ciudadanía.

## **PALABRAS CLAVE**

Plan de mejora, calidad de servicios públicos, percepción ciudadana.

## **ABSTRACT**

The general objective of the investigative work was the evaluation of the solid waste collection service provided by the Environmental Management Directorate of the Decentralized Autonomous Government in Chone Canton. The applied methodology was the inductive, deductive and analytical method. Bibliographic, field and descriptive research was used, which facilitated the development and execution of the investigation. Different epigraphs that are the bibliographic support of the operative part of the work were highlighted. Likewise, techniques such as observation, interview and survey were used to obtain relevant data and information on the solid waste collection service. It was identified that 52% of the urban population is unaware of the services provided by the Department of Environmental Management of the GAD, as well as that 85% of the people in the city are not aware of solid waste and how it affects human life and environmental degradation. In such a way, that there is the presence of dissatisfaction and nonconformity for the services offered by the municipality, for which an improvement plan is proposed as an ideal proposal for the fulfillment of institutional goals and objectives and the improvement of services of solid waste collection provided to citizens

## **KEY WORDS**

Improvement plan, quality of public services, citizen perception.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En el transcurso del tiempo los servicios han marcado un rol imprescindible en los avances de la sociedad, la gestión y la consecución de los procesos de naturaleza cuantitativa o cualitativa han permitido servir a otra u otras personas con el objetivo de alcanzar la satisfacción de quien lo recibe desde los principios de igualdad y calidad en beneficio del bienestar común. Goldfarb (2016), determina que una adecuada gestión permite mejorar el desempeño en las organizaciones, por tal razón una administración sólida cumple en mejorar las condiciones de vida de una sociedad.

De acuerdo a Romo y Martínez (2016), la calidad a nivel mundial “es una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, legalidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos estatales” (p. 197). Por tanto, en la actualidad los servicios están orientados al cumplimiento de los derechos, insuficiencias y requerimientos de los usuarios, que ayudan a cumplir los objetivos que las instituciones plantean. En efecto, la colectividad, es un indicador necesario para implantar estrategias institucionales dirigidas al monitoreo, seguimiento y progreso continuo de los procesos.

Por un lado, Izquierdo (2021), sostiene que “la calidad es un factor necesario para lograr la satisfacción de los usuarios, es el grado de cercanía que existe entre el servicio que se brinda y las expectativas de los beneficiarios” (p.426). Por ello, es trascendental conocer las necesidades y perspectivas del ciudadano, que sirven de ayuda para satisfacer las necesidades que tienen los usuarios. De tal manera se logre evaluar la eficacia, eficiencia de la política y el nivel de alcance, además la legalidad con el costo del beneficio social de los interesados.

Como expresa, Arellano *et al.* (2016) “los responsables de la gestión de los residuos sólidos urbanos, casi siempre está a cargo de los gobiernos locales, se les atribuye la gran tarea de su tratamiento, de la manera más económica, social y ambientalmente óptima posible” (p. 27). Este servicio se considera básico e indispensable para la sociedad, una de las intranquilidades en la actualidad es el gran porcentaje de residuos sólidos y su conducción por los cabildos descentralizados para mejorar el bienestar de las personas, sin dejar a un lado la supervivencia y el cuidado ambiental.

Por tanto “la generación de residuos sólidos urbanos afecta a los sistemas biológicos naturales y causan grandes afectaciones al entorno” (Meza *et al.* 2017, p. 38). En consecuencia, es un problema a nivel global que necesita mucha atención porque permite disminuir y prevenir la dispersión de los mismos dentro de un territorio. Ante esto, es indiscutible que algunos países latinoamericanos aún no ejecuten correctamente el manejo de estos residuos, muchas veces no se gestiona de la forma adecuada, causando molestias e insatisfacción en la población.

En el Ecuador, en el año 2019 según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), “presentó que el 78,2% de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales gestionaron sus residuos a través de sus unidades y/o departamentos y el 36,4% reportaron que iniciaron y/o mantuvieron procesos de separación” (INEC, 2020). De la misma manera, a través de la información recolectada por los GADM se implantó que:

En el sector urbano la presencia de los desechos sólidos aumenta en cantidades mayores perjudicando de maneras diversas a la sociedad, en la actualidad cada habitante origina en promedio 0,84 kg de residuos sólidos por día. En relación a su recolección se alcanza que alzar en intermedio 12.671,18 toneladas diarias, es por ellos que el 86,5% estuvieron que recolectarlas en situación no diversificada y el 13,5% de manera transformada. En la etapa de disposición final, se consiguió que el 48,2%

sitúan los residuos sólidos en rellenos sanitarios, el 32,7% en celdas emergentes y el 19,1% en botaderos (INEC, 2020).

En tal virtud, los servicios públicos tienen un rol fundamental y representativo para los ciudadanos. El art. 314 de la Carta Magna del Ecuador (2008) estipula que: “el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad” (p. 98). Estos se brindan a través de las diferentes instituciones públicas, de manera particular en el marco de las competencias entre ellos encontramos los municipios.

Al respecto, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) municipales de todo el país tienen diferentes competencias exclusivas en las prestaciones de servicios a la ciudadanía. Asimismo, en el art. 264, numeral 4, de la Constitución de la República del Ecuador (2008), se instituye que estos deben “prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley” (p. 86).

Asimismo, dentro de la competencia de los GAD, en los servicios públicos brindados, se tiene la recolección de desechos sólidos, siendo estos los diferentes residuos producidos por la población y sus actividades. Por ende, la adecuada conducción de estos, se da para disminuir los efectos secundarios a la ciudadanía y reducir los riesgos que desequilibran a la salud pública. Solís *et al.* (2020) enfatiza que el Ecuador afronta un gran desafío y al mismo tiempo dificultades relacionadas por un aumento en la generación de despojos, ausencia de políticas de reducción y precarias condiciones en la disposición final con consecuentes impactos sociales, ecológicos y de salud, ante esto surge la necesidad de describir la situación actual del inadecuado control por partes de los encargados.

Específicamente, en la provincia de Manabí, la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, organizaron un taller sobre desechos sólidos. En el mismo sentido Diario El Telégrafo (2018), indicó que el objetivo de estas capacitaciones fue “conocer la normativa legal vigente, los procesos de separación de la basura y reciclaje, la labor de cada cabildo, tomando en cuenta su topografía, tipo de suelo y cantidad de residuos que a diario se producen” (p. 1).

En lo que respecta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Chone, la institución pública no se encuentra lejana de la temática investigada. La página web del municipio indica que “en el 2018 la ciudad producía aproximadamente 80 toneladas diarias de desechos sólidos, estos volúmenes tienden a aumentar vertiginosamente en tiempos de feriados y en otro caso por el crecimiento poblacional” (GADM, 2019, p. 1). Sumando los aspectos anteriores, los niveles de consumo por parte de los ciudadanos y el estilo de vida que conllevan, dan partida a la utilización de materiales como fundas, recipientes desechables de papel, cartón y plásticos.

Es así, que a través de una entrevista no estructurada dirigida al director del área de estudio se logró conocer las posibles causas que afectan la satisfacción ciudadana en relación con el servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone, entre ellas: poca colaboración de la ciudadanía con las guías establecidas de recolección de basura, alcantarillas colapsadas, problemática ambiental, relacionada directamente con el manejo de los desechos sólidos que originan daños al ser humano y su salud, recursos renovables y no renovable, por último, elementos económicos como los patrimonios naturales. En efecto, se obtendrá inconformidad en la población de la ciudad de Chone ante los servicios recibidos.

Por esta razón, a partir de la información antes exteriorizada, se hace indispensable evaluar la percepción de los habitantes de la ciudad de Chone respecto a la conducción de los desechos sólidos. Por tanto, al valorar la satisfacción de los usuarios se podrá mejorar el proceso de los servicios brindados a la sociedad y

cumplir con las perspectivas de los ciudadanos. En la actualidad no existen datos actualizados referentes a la investigación, por lo que se convierte en una oportunidad para proponer un plan de mejora para corregir las equivocaciones que problematizan las actividades en beneficio de los habitantes de la ciudad de Chone.

Con base a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo incide la calidad en la satisfacción ciudadana del servicio de recolección de desechos sólidos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad es inevitable la acumulación de los desechos sólidos, y su respectivo manejo para mejorar la situación que vive la población y el entorno natural relacionado con la contaminación ambiental. En la ciudad de Chone, existen diversas falencias por los servicios recibidos. De manera específica el manejo de los residuos a través del GADM. La investigación planteada es importante porque cumple con dos aristas necesarias en el desenvolvimiento proactivo de la entidad pública, por una parte, conocer cuál es la percepción de la ciudadanía por el servicio recibido y por otra, monitorear el proceso y fortalecerlo con la propuesta de mejora a las actividades que se realizan.

El estudio propuesto trasciende a través del tiempo. El hombre desde sus aborígenes ha considerado los recursos naturales y restos de madera como medios de supervivencia. El crecimiento de la población, especialmente en el casco urbano a nivel global dio lugar a crear vertederos para eliminar los residuos por la alfarería u otras actividades ligadas a la extracción y transformación de elementos originarios. En un inicio la unificación de los desechos se realizaba en las mismas ciudades produciendo la presencia de roedores que proliferaban la transmisión de enfermedades. Por tal razón socialmente, los favorecidos inmediatos de los resultados de este trabajo de investigación son los habitantes de la ciudad de Chone de la provincia de Manabí.

Se beneficia de manera económica la ciudadanía dado que, al recibir un servicio de calidad en la recolección de desechos sólidos, se minimiza el riesgo de contraer enfermedades producto de la basura aglomerada en estado de descomposición, así también, la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone, puede establecer proyectos de mejoras para la gestión circunstancial y de esta manera cumplir con las expectativas de las comunidades.

Desde otra perspectiva, Mézquita *et al.* (2020) señala que la calidad de vida involucra diversos aspectos ambientales en interacción con las necesidades de la

población, empleando principios de sostenibilidad ecológica. Donde el gobierno es el encargado de una propicia gestión en la trata de los desechos sólidos y otros aspectos que en la actualidad al no llevar un adecuado control ocasionan diversos problemas climáticos. Por consiguiente, es de importancia el cuidado ambiental dentro de una sociedad y necesario que los GAD municipales establezcan un adecuado funcionamiento y las respectivas inspecciones a las actividades que les brindan a las personas.

Teóricamente, la creciente demanda de información ambiental está evidenciada en la indispensable evaluación de las gestiones que realizan los directivos de cada institución. Así mismo, la contaminación y el uso imperceptible de los recursos están íntimamente relacionados con la ineficiencia y falta de productividad. Por consiguiente, Álvarez y Perero (2017), señalan que “la reacción humana ante la contaminación muestra una expresión de disgusto, desagrado, desesperación, preocupación, ansiedad, entre otros, que han sido definidas en conjunto por varios autores como pérdida de bienestar” (p. 3).

Por lo que, la eficiencia de un servicio es un elemento fundamental, que a través del mismo permite evaluar el cumplimiento de metas y objetivos que cada institución plantea en un determinado tiempo, por ello, al plasmar procesos de forma adecuada se puede conseguir la excelencia, con todo el personal que pertenece a una entidad. Por esta razón, la investigación se basa desde el ámbito legal, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 400 que “el Estado ejercerá la soberanía sobre la biodiversidad, cuya administración y gestión se realizará con responsabilidad intergeneracional” (p. 190).

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la satisfacción ciudadana del servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone, que promuevan alternativas para el manejo del reciclaje y la reutilización.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar las actividades que se realizan para el servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone.
- Diagnosticar la percepción ciudadana sobre el servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone.
- Proponer un plan de mejora que contribuya a optimizar la eficiencia del servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone por parte del GAD municipal.

## **1.4. IDEA A DEFENDER**

La calidad del servicio de recolección de desechos sólidos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone, incidirá en la satisfacción ciudadana.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. EVALUACIÓN**

La evaluación es un conjunto de procesos, nociones, técnicas e instrumentos que proporcionan información de la situación actual de cada institución, entre ellas se encuentra el FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que es de gran utilidad para conocer el desempeño de las personas que pertenecen a una organización. Por otra parte, Puig (2020), describe que la evaluación se ejecuta para diversos propósitos. Lo importante es utilizarla como instrucción, ayudando a comprender cuáles son las ineficiencias y mejorar las prácticas que se abordan dentro de las instituciones.

En el mismo sentido, la Ley de Servicio Público (LOSEP, 2016) en su artículo 76 establece que en evaluación encontramos “normas, técnicas, métodos, protocolos y arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto” (p. 34). Es decir, que las valoraciones se manifiestan a través de los procesos evaluativos para conocer el desempeño del personal y proporcionar mejoras dentro de las organizaciones.

De la misma manera, Rivero (2019), alude que la evaluación ayuda a incentivar la excelencia, aprendizaje, bien común, confianza y cualidades de alguien. Por consiguiente, las metodologías evaluativas son utilizadas para comprobar el conocimiento y desempeño de una persona o varias que pertenecen a un grupo u organización que con esfuerzo y dedicación logran alcanzar el éxito dentro de las actividades asignadas en la ejecución de las responsabilidades, funciones y acciones propias del cargo o puesto que ocupan. Es por ello, la necesidad de utilizar la valoración dentro de una institución, porque permite conocer la productividad de personal y si alcanzará perfeccionar su rendimiento en un tiempo determinado.

La valoración es el método que permite conocer el desempeño y los procesos que se generan en las organizaciones, centros educativos entre otros. Su finalidad es implementar modelos de gestión administrativos que conlleven al cumplimiento de metas y objetivos en un determinado tiempo. Bravo *et al.* (2017) destaca que “la información que genera la evaluación apoya a la toma de decisiones para ajustar las intervenciones, ampliarlas, recortarlas o sustituirlas y así contribuir a la creación de mejores sistemas de formación” (p. 42). A través del tiempo surge la necesidad de conocer las razones del porqué existen ineficiencias en las personas y de qué manera utilizar estrategias que sean accesibles a la metodología del trabajo.

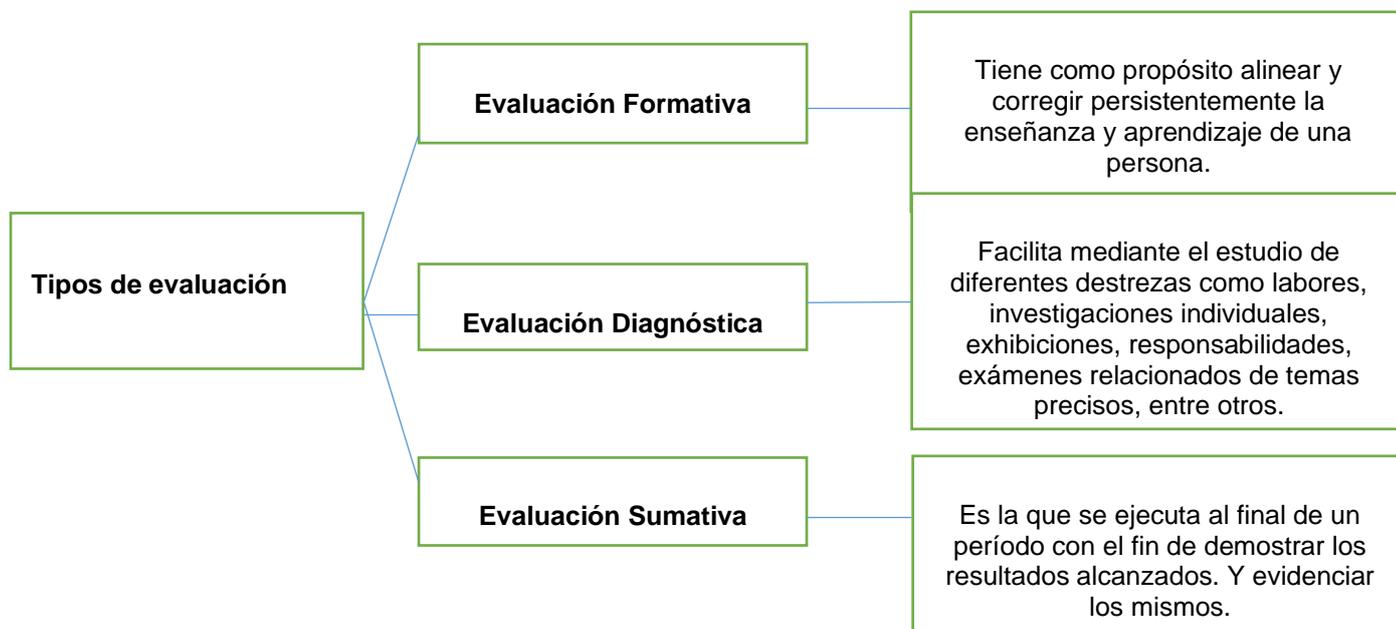
En la actualidad los procesos evaluativos perfeccionan la eficacia de los servicios obteniendo mejoras continuas y el bienestar de los usuarios. La valoración puede ejecutarse de diferentes maneras, siendo ésta una actividad que ayuda a la recolección de información y datos sobre elementos que surgen en distintas áreas, bien sea trabajo, educación entre otras. A través de estas estimaciones se alcanzan juicios de valores para la orientación y la toma de decisiones respecto al lugar de estudio que se esté elaborando.

### **2.1.1. TIPOS DE EVALUACIÓN**

La evaluación en diferentes ópticas proporciona información de conocimientos y habilidades previas al sujeto con relación a su utilidad. La facilidad de tener adaptaciones constructivas dentro de varias funciones, entre ellas: programas educativos y satisfacción ciudadana ayudan en el cumplimiento de las funciones administrativas (Arribas, 2017, p.11), además es necesario que las instituciones utilicen instrumentos evaluativos para determinar la intuición del desempeño de personal y priorizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Así también, Díaz *et al.* (2018) destacan que la evaluación es reflexionada como la igualación de síntesis para conocer lo que es correcto o incorrecto. Es decir, que son técnicas utilizadas para conocer el desempeño laboral y facilitar la toma de

decisiones dentro de las organizaciones. En el mismo sentido, se mencionan los tipos de evaluación las cuales son:



**Figura 1.** Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición  
Fuente: Díaz *et al.* (2018)

La figura 1. Muestra los tipos de evaluación y da a conocer los procesos que se ejecutan dentro de las instituciones, en efecto, estas descienden de escalas de calificaciones, en ocasiones pueden ser la síntesis de las acciones que se establecieron en el desarrollo de un proceso. Por lo general, son herramientas de instrumentos y técnicas que se programan para nivelar el acierto y el error (Díaz *et al.*, 2018).

Los tipos de evaluación son importantes, el objetivo principal es mejorar los métodos que se establecen dentro de una organización. A través de estas metodologías permiten llevar un mayor control basado en la toma de decisiones y al mismo tiempo dar cumplimiento a las metas trazadas en las instituciones, bien sean públicas o privadas. Además, son muy utilizadas para tener una visión general de lo que se debe optimizar.

## 2.2. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

Plantea, Castillo *et al.* (2020) que la eficacia de los servicios se compone a través de la satisfacción y perspectivas de las personas que se benefician de un bien común. Sin embargo, la evaluación es de gran utilidad para la investigación de las problemáticas que surgen en distintos ámbitos sociales. Es por ello, que la innovación se está convirtiendo en una compensación del cambio positivo de las organizaciones.

La satisfacción ciudadana se promueve cuando el servicio percibido es de calidad. Los usuarios tienden a estar satisfecho por el adecuado funcionamiento que las instituciones plantean para que existan mejoras de un bien o servicio. Por esta razón, es necesario conocer anticipadamente la conceptualización de expectativa y percepción, a través de estas se mencionan los rasgos y procesos que ejecutan las organizaciones. Con respecto el Ministerio de trabajo (2018) menciona que:

La evaluación es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a valorar y determinar hasta qué punto fueron logrados los objetivos previamente determinados a partir de una línea base. Y la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio, cumple con la necesidad o expectativa establecida por el usuario (p.7). Además, es importante conocer el grado de satisfacción de las personas, para establecer cambios positivos en el desempeño del personal de manera eficientemente.

Plantea, Covas *et al.* (2017) que una adecuada gestión se obtiene a través de la satisfacción ciudadana cumpliendo con las necesidades que se presentan en las comunidades incorporando operaciones productivas e innovadoras en el medio que vivimos. Es por ello, que la mayor parte de las instituciones aplican evaluaciones para precisar el desempeño del personal, conocer cuáles son las debilidades y fortalezas para brindar un bien o servicio eficiente a la sociedad. De acuerdo a la

literatura presentada la evaluación de la satisfacción ciudadana es una de las estrategias con mayor grado de utilización por parte de las instituciones públicas. A través de estas se logra comprobar el nivel de alcance en el cumplimiento de metas y objetivos.

### 2.2.1. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

Schmalbach (2017), explica que dentro de la valoración de la satisfacción ciudadana con el pasar del tiempo se ha estudiado diversas metodologías para comprender la situación que atraviesa cada organización desde distintas perspectivas y que acciones se debe implementar para alcanzar el progreso de las instituciones tanto públicas como privadas, Además, permite tener conocimiento preciso de las necesidades que se presenta para brindar un servicio de calidad.

La calidad son las propiedades de un bien o servicio que es ofrecido a la población dentro de una institución, estos establecen estándares de gestión para dar mayor grado de satisfacción. Ayudan a proporcionar un adecuado control para evitar falencias y facilitar mejoras que contribuyen a la eficiencia del personal que pertenecen a las empresas. Vergara y Meza (2017) plantea el esquema estructural general para la evaluación de la eficacia del servicio las cuales son:



**Figura 2.** Esquema estructural general para la valoración de la calidad del servicio.  
Fuente: Vergara y Meza (2017)

La figura 2 señala la representación estructural de la calidad de los servicios y las relaciones causales que son: percepción y satisfacción. Desde esta perspectiva, las organizaciones eficaces son capaces de aprender y adaptarse a los deseos de los usuarios brindando bienes que se ajustan a sus preferencias generando más beneficios y recursos que sirven para el crecimiento económico de las empresas (Vergara & Meza, 2017).

La valoración de la satisfacción ciudadana muestra la forma en que los habitantes se sienten agradados por el bien o servicio percibido. Las técnicas más comunes para tener un criterio preciso son mediante la utilización de encuestas entre otras. A través de estas metodologías se puede conocer en qué se está fracasando y que mejoras utilizar para lograr cambios positivos.

### **2.3. DESECHOS SÓLIDOS**

Torres (2017), define a los desechos sólidos como “todos aquellos materiales en estado sólido o semisólido que han desechado tras su vida útil procedentes de la fabricación, transformación o utilización como bienes de consumo” (p.05). En efecto, estos ocupan un gran porcentaje desfavorable en la sociedad y su mayor parte son dañinos para la salud humana y el medio ambiente.

Como señalan, Limas y Blanco (2017), “los desechos sólidos son cualquier forma de material o energía descargada al medio ambiente por el hombre y susceptible de producir la contaminación” (p.103). En el mismo sentido, García *et al.* (2017) alude que “los residuos o desechos como cualquier material generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, control o tratamiento, cuya calidad no permite usarlo nuevamente en el proceso que lo generó” (p.101). Es decir, que en la actualidad nos encontramos con diversos compuestos que amenazan a la salud humana por su manufactura excesiva e incontrolada gestión.

Tal como expresa, Ruiz *et al.* (2017), los desechos sólidos son aquellas materias primas, o sustancias que son producidas por el consumo o uso de un bien en actividades que habitualmente son: domésticas, o pertenecientes a empresas que no logran llevar un adecuado protocolo y control del cuidado ambiental. En concreto, es cualquier objeto que ya no podemos utilizar y optamos por deshacernos de aquello.

El medio ambiente está perjudicado por las irresponsabilidades, contaminación que es producida por el ser humano, a través del tiempo los gobiernos implementan estrategias para disminuir los desechos sólidos peligrosos o utilizar mecanismo para la respectiva recolección de estos en las comunidades, para llevar un adecuado control y mantener limpio aquellos lugares que necesitan mayor atención. En este contexto Ruiz (2020), ratifica que existen varias causas que provocan la contaminación de un lugar. Frecuentemente son la disposición inadecuada de residuos sólidos urbanos (RSU), residuos de manejo especial (RME) y residuos peligrosos (RP) en terrenos baldíos, bodegas, almacenes y patios de las industrias (p. 538).

Dentro de este contexto son diversos los lugares que reciben desechos tanto peligrosos como no, la mayoría producen grandes consecuencias en la salud humana y el medio ambiente. Por tanto, la población se ve afectada en un gran porcentaje por las irresponsabilidades o las inadecuadas gestiones que llevan los gobiernos locales. De manera específica las fuentes de generación en la zona urbana son: escuelas, mercados, hogares, instituciones públicas o privadas, hospitales entre otras, son lugares que producen desechos que ocasionan el deterioro de la humanidad.

### **2.3.1. DESECHOS SÓLIDOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS**

Torres (2017), indica que los desechos sólidos peligrosos constituyen un peligro continuo para la salud y el medio natural, el grado de peligrosidad en la actualidad

a nivel global es preocupante porque entre ellas encontramos diversos aspectos que a lo largo del tiempo diversas investigaciones concuerdan que una de las afectaciones principales es la reactividad química generada en las empresas y es considerada como tóxica para el ser humano, mientras que los desechos no peligrosos son aquellos que no personifican una amenaza directa a la sociedad.

Desde otro punto de vista, el Instituto Distrital de Patrimonio y Cultura (2018), señala que los desechos sólidos peligrosos son originados por reactivos que perjudican directamente al ser humano, el deterioro del medio en que vivimos, perjudican a la humanidad y afectan el entorno natural a través de la contaminación. A diferencia de los no peligrosos que son producidos en cualquier lugar y no causan problemas a la sociedad. En la actualidad es ineludible ejecutar procesos que sean de utilidad para una adecuada conducción de los desechos que se perciben y se observan dentro de la colectividad.

## **2.4. SERVICIOS**

Da a conocer, Arciniega y Mejías (2017), que los servicios disfrutan de características propias, proporcionando la satisfacción a los usuarios. Estas son acciones de actividades que se ejecutan en las organizaciones para prestar un bien o servicio a la sociedad. Es decir, que son actividades aplicadas hacia una persona o un grupo. De modo similar, López (2018), define al servicio como una necesidad, que comprende la satisfacción de los usuarios en cada institución con el fin de brindar calidad a los beneficiarios. Generalmente las características principales del individuo son: principios culturales, sociales y ambientales. En efecto, son el resultado de un hecho o proceso que se ejecutan en las instituciones bien sean públicas o privadas.

Desde otra posición, Ramos y Mercado (2020), determinan que los servicios son un bien percibido por las personas, la calidad de estos se considera una elección para que las empresas puedan alcanzar una superioridad competitiva y sostenible

en un entorno social y económico. Las organizaciones deben ofrecer una mayor satisfacción a los usuarios para dar cumplimiento a las proyecciones futuras, y así adquirir la preferencia de los clientes. A su vez, los servicios tienen características propias y son puntualizados como aquellas acciones que se efectúan intrínsecamente en una organización, estos tienden a satisfacer las necesidades de los usuarios proporcionando solución a las problemáticas que se presentan de forma continua.

Morales (2018), considera que el servicio es el conjunto de actividades que se desarrollan al interior de las instituciones. Con la intención de determinar la relación entre el personal y el cliente. Lo anterior descrito se ha convertido en una necesidad para las organizaciones públicas debido a la importancia de brindar servicio de calidad que conduzca la satisfacción de la ciudadanía. Por tanto, el desafío que enfrentan todas las instituciones es alcanzar un servicio de calidad para todos los ciudadanos que lo utilizan, por esta razón, se requiere de cordialidad, respeto, amabilidad, transparencia, entre otros que son clave para efectuar cada actividad con base a lo que necesite la población en general.

#### **2.4.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

La satisfacción ciudadana depende de las características de los servicios que prestan las instituciones públicas. Por tanto, en la actualidad las organizaciones utilizan técnicas de mejoras que ayudan a brindar calidad a la población, logrando efectuar los derechos de igualdad y el bienestar a cada persona que de una u otra manera se favorecen de un bien o servicio que ofrece una organización (Tamayo & Tabares, 2018).

Los servicios son una necesidad que en la actualidad son solicitados por los usuarios, se identifican por el cumplimiento de la satisfacción ciudadana. Es por ello, que las empresas logran conseguir la excelencia a través del cumplimiento de los requerimientos de los clientes. Cada día es inevitable observar que los

encargados de las instituciones se esfuerzan por cumplir metas y objetivos que ayudan al crecimiento institucional.

#### **2.4.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona en su artículo 52 que, “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (p. 16). De la misma manera la ley constituirá los componentes:

Control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (p. 16).

La calidad de los servicios está delimitada bajo diferentes aspectos y apoyadas en las perspectivas de los usuarios y el adecuado rendimiento del personal de cada institución, la importancia radica en conocer las necesidades y particularidades de los ciudadanos que se favorecen de manera efectiva a través de los servicios que las instituciones brindan (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2019).

En primer lugar, Mejías *et al.* (2018) mencionan que la calidad de los servicios es importante en el desarrollo organizacional, las actividades que se efectúan en un lapso de tiempo, se considera un constituyente esencial para diversificar a los distribuidores en la investigación de preeminencias competitivas, diseño y cumplimiento de carácter positivo para alcanzar la satisfacción de los usuarios. Desde otra perspectiva, Reyes y Veliz (2021), expresan que la calidad es un componente transcendental de toda institución que está precisada a obtener una

ventaja diferencial, siendo la base de la estabilidad y perfeccionamiento de las organizaciones.

La calidad hoy en día tiende a ser de importancia, a través de la eficacia se alcanza comprender el adecuado funcionamiento que existe en una organización y las expectativas que tienen los usuarios al recibir un bien o servicio. También, son aquellas características o procesos necesarios para dar cumplimiento a las exigencias de los clientes y demás partes interesadas.

### **2.4.3. SERVICIO PÚBLICO**

El servicio público se ofrece mediante una institución del gobierno, a través de sus funcionarios con el propósito de satisfacer las necesidades de la población, se basa en reglas establecidas por el cabildo municipal y enmarcado en la Constitución del Ecuador. Sobre este acápite Vergara (2017), menciona que un servicio estatal “consiste en toda actividad directa o indirecta de la administración pública, regulado por la ley, cuyo objetivo esencial es la satisfacción continua de las personas” (p. 8).

Así también autores como Arguelles y Villavicencio (2018), señalan que, “los servicios públicos alcanzan a crear valores de gobernabilidad, social, sostenibilidad circunstancial y la cooperación ciudadana”. No obstante, Hernández y Cuellar (2020) expresan que, “son bienes insustituibles y su prestación es una actividad económica, que debe buscar la satisfacción de la población, en beneficio del mejoramiento de calidad de vida y ejecución de sus derechos” (p. 40). Es por ello, que el servicio público es el vínculo de acciones consignadas a satisfacer necesidades colectivas y tiene por objeto ayudar a la población.

Los servicios públicos son todas aquellas actividades que se componen dentro de una empresa, utilizando estándares de control con el propósito de satisfacer las necesidades de los usuarios. Es por ello, que el estado garantiza a la ciudadanía brindar eficacia y resguardar los derechos de igualdad entre las personas,

estableciendo el cumplimiento de las normativas instituidas en la Constitución de la República del Ecuador.

#### **2.4.4. DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

La administración de los recursos que integran una organización es radical para el buen funcionamiento de las empresas públicas, es ahí donde interviene la gestión administrativa que planifica, organiza, direcciona y controla todos los elementos que la integran. Debido a lo expuesto en las anteriores líneas, la dirección de servicios públicos es el área de administrar y llevar seguimiento a los procesos que se ejecutan en un lapso de tiempo, con el propósito de cumplir con la misión, metas y objetivos de cada organización (Párraga, 2020).

Todo servicio público conlleva responsabilidades para el estado, para que la ciudadanía los reciba de forma equitativa, transparente y justa, ante esto, Blanco (2019), señala que, las empresas para ser lucrativas crean un ambiente saludable que motive al personal a realizar cada actividad establecida por los superiores. La motivación se convierte en una herramienta fundamental que ayuda a mejorar el desempeño de cada persona que pertenece a una institución. Por ello, es necesario establecer direcciones en cada área para llevar una adecuada inspección de las acciones que se realizan a diario.

En la actualidad la administración pública se ha convertido en clave principal en el cumplimiento de la planificación estratégica institucional. En el organigrama funcional de los gobiernos seccionales, la dirección de servicios es de vital importancia dentro de las organizaciones, a través de éstas se consigue guiar al personal de forma eficiente para lograr el crecimiento productivo y la satisfacción de la sociedad (Machín, *et al.* 2020). La administración de los recursos que integran una organización es radical para el buen funcionamiento de las instituciones gubernamentales, es ahí donde interviene la gestión administrativa que dirige el

proceso de planificación, organización, dirección y control. Por tal razón, es llamada la dirección de servicios públicos.

## **2.5. SATISFACCIÓN**

La satisfacción se entiende como una etapa exaltada de la evaluación y de las actividades que se realiza, sea en el ámbito profesional, familiar o institucional. Sobre este tema Rosales *et al.* (2017) determinan que, “la satisfacción revela cambios en la percepción de las experiencias laborales y que predispone al sujeto respecto a su trabajo” (p. 2). De igual forma, Silva y Bonilla (2020), indican que al mencionar la palabra satisfacción, “juega un papel crucial en el bienestar de una entidad, esto se puede ver en un trabajador que ve sus labores como satisfactorio y agradable, por lo que lo tomará con la importancia que se merece” (p. 18).

En cambio, Suárez *et al.* (2018) puntualizan que, el concepto de satisfacción “lo refleja como indicadores de excelencia en la prestación de servicios públicos como una herramienta de irrefutable pertinencia” (p. 1). En contexto laboral, las organizaciones deben conocer la situación real que se vive en la actualidad, para implementar técnicas que ayuden a brindar servicios de calidad a la población y en si lograr la satisfacción ciudadana.

La satisfacción por lo general se da dentro de las organizaciones cuando los clientes o usuarios deciden adquirir un bien o servicio. Por estas razones, está basada en la calidad y productividad que ofrecen las empresas y de qué manera logran el cumplimiento de requerimientos que son demandados diariamente por las personas.

## 2.6. EFICIENCIA

Sacristán (2019), indica que la eficiencia es “alcanzar los objetivos planteados y lograr la optimización de los recursos que son utilizados para producir ya sea un bien o servicio” (p. 13). Por otra instancia, Rojas *et al.* (2018) sintetizan a la eficiencia como la administración de los capitales utilizados para los resultados alcanzados, es por ello, que permite a la humanidad ser eficiente en cada una de las acciones que se le asignan en un determinado lugar de trabajo. También, ayuda a satisfacer las necesidades de los individuos que conforman las entidades públicas.

La eficiencia se la puntualiza por el cumplimiento de cada objetivo en el mínimo tiempo y con recursos reducidos, por lo tanto, esta característica es valorada en los establecimientos públicos. Para Rojas *et al.* (2017) “es la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p. 3).

Por su parte, Quintero *et al.* (2017) mantienen que “la eficiencia está relacionada con el desempeño, y que es el grado que se efectúa la máxima contribución a metas definidas dados los recursos disponibles. Si se obtienen mejores resultados con menor gasto de recursos-esfuerzos, se está trabajando con validez” (p. 1). A su vez, Córdova (2018) expresa que, “es común definir la eficiencia como una relación entre los resultados obtenidos llamados (outputs) y los recursos utilizados llamados (inputs)” (p. 70).

La eficiencia se establece por la capacidad de utilizar capitales mínimos para obtener un propósito dentro de una institución, es decir, que englobando lo anteriormente expuesto se supone como una optimización. También, se refiere a la realización de una actividad con el fin de dar cumplimiento a las actividades que corresponden a cada personal.

## 2.7. EFICACIA

Rojas *et al.*(2018) relacionan a la eficacia como “el cumplimiento de los objetivos en un tiempo determinado” (p. 102). En aras de direccionar a las organizaciones al éxito. Ayuda a mejorar el desempeño de personal obteniendo resultados optimizando la utilización de recursos haciendo las cosas correctas para crear más valores que fomente el crecimiento de la empresa .

La eficacia, es toda actividad que se lleva a cabo dentro de una institución para conseguir la meta trazada bajo circunstancias ideales, esta se consigue bajo las circunstancias reales que existen. Rojas *et al.* (2017) determinan que la eficacia “es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno” (p. 3). Proporcionando mejoras que faciliten un mayor desempeño de personal interno y externo.

Bajo el mismo enfoque, Eraso *et al.* (2017) señalan que las instituciones públicas o privadas son eficaces por el cumplimiento de las metas y objetivos trazados en un tiempo determinado, en la actualidad es de importancia tener personal de calidad en cada organización, que logre desempeñar las tareas que se asignan por los superiores para lograr el éxito empresarial.

La eficacia es hacer las cosas bien dentro de la organización para que los beneficiarios sientan satisfacción por el servicio brindado, esta se basa en los objetivos establecidos en la ley, el mismo que busca que las instituciones logren sus metas de manera eficaz. La condición en que una organización planifica lo que quiere lograr para adquirir resultados, basadas en acciones y recursos para emplear y cumplir metas propuestas.

## 2.8. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora en la actualidad es de gran utilidad, las organizaciones optan por implementar nuevas estrategias que ayuden a optimizar la parte débil que está pasando la institución. Es decir, que existen procesos que no se están ejecutando de manera adecuada y se necesita mejorarlo, con el propósito de utilizar mejor lo que continúan que favorezcan la calidad de vida de la sociedad (Barrera *et al.*, 2017).

El plan de mejora es una herramienta de apoyo que sirve para relacionar e identificar la problemática encontrada en una organización, de manera que se utilicen para dar soluciones de mejoras en un tiempo determinado. Autor como Coque y Calderón (2020), lo define como la investigación de gestiones para corregir las equivocaciones que nacen a nivel interno de una organización.

Proaño *et al.* (2017) exteriorizan que, “un plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces” (p. 52). De modo similar, Vaca *et al.* (2018) enfatizan que, “consiste en crear acciones de manera ordenada y planeada, definiendo periodos de tiempo en los que se logre la mejora, con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales en conjunto con la misión y visión” (p. 10).

El mundo laboral, cada día está más globalizado es por ello que las instituciones tanto públicas y privadas están en constante cambio para mejorar las falencias que existen en sus áreas de trabajo, por ende, el plan de mejora es una herramienta que consiste en ayudar a corregir a tiempo actividades que quizás no están dando los resultados deseados a favor de todos los involucrados de la organización.

## 2.9. GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2018) determina en el artículo 28 que “cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias” (p. 16). Por otro lado, el estado crea las instituciones públicas con el fin de conseguir a través de ella la eficiencia de los servicios que se les brinda a la sociedad. En la actualidad los Gobiernos Autónomos Descentralizados conducen procesos de cumplimiento de gestiones que se procesan en un determinado tiempo para satisfacer las necesidades de los usuarios (Mendoza *et al.*, 2018).

En efecto, Torres (2017) declara que, “los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen competencias planificadoras en el ordenamiento territorial, los planes ordenan las materias que son exclusivas de su competencia, pero para que exista una debida articulación la planificación debe coordinarse entre todos los niveles político administrativos” (p. 14). Ante esto, los GAD trabajan con el objeto de implantar contextos necesarios que permitan realizar una correcta gestión administrativa, participativa, eficiente y eficaz en beneficio de cada cantón, asimismo, las autoridades de los municipios toman sus propias decisiones con base a la problemática que presenta tanto en sector urbano como rural.

Los GAD son entidades que buscan el desarrollo de sus cantones brindando servicios públicos eficientes, participación ciudadana y fortalecimiento de la actividad productiva. En la actualidad, estas instituciones gubernamentales están orientadas en ofrecer atención a la ciudadanía para satisfacer las necesidades del conglomerado del territorio.

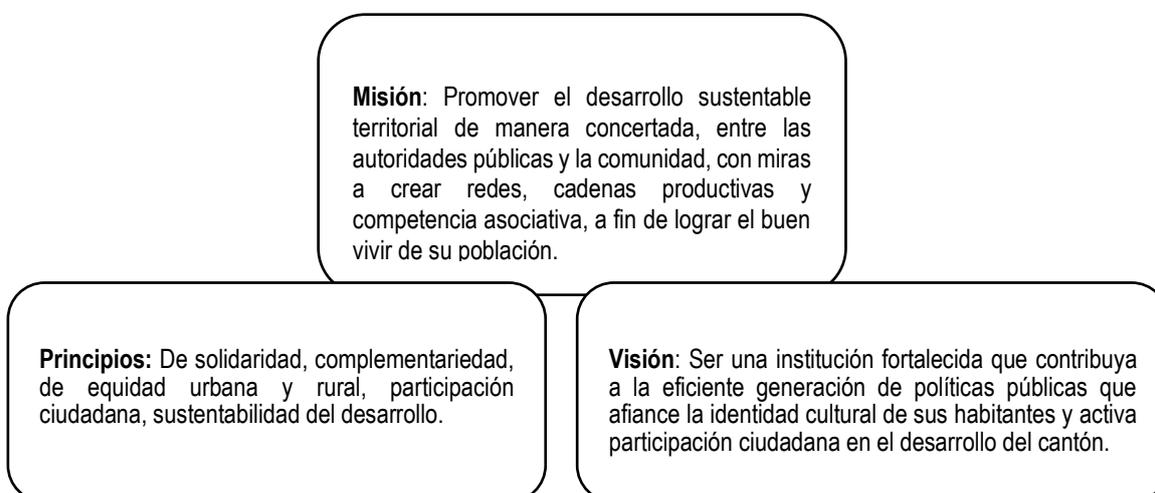
### 2.9.1. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDyOT, 2014) del cantón Chone prescribe que:

Los GADs municipales tienen un registro organizado en el que se fundamenta su territorio y las diferentes estrategias para tener una mejor y ordenada situación a la hora de prestar los servicios básicos gestionados, no obstante, no hay una adecuada planificación que permita que estas estrategias se lleven a cabo de manera satisfactoria, es decir, que la mayor parte de desorganización es por la falta de toma de decisiones para ejecutar los planes y proyectos programados.

El GAD Municipal de Chone, es una institución independiente que tiene la responsabilidad de trabajar por el bienestar común de todo el cantón, mediante proyectos, actividades sociales que aporten a la ciudadanía. Es así, que se muestra en la (figura 3), la misión, visión, y principios institucionales que son parte primordial en el cabildo municipal.

**Figura 3** Misión, Visión, principios del GAD Chone



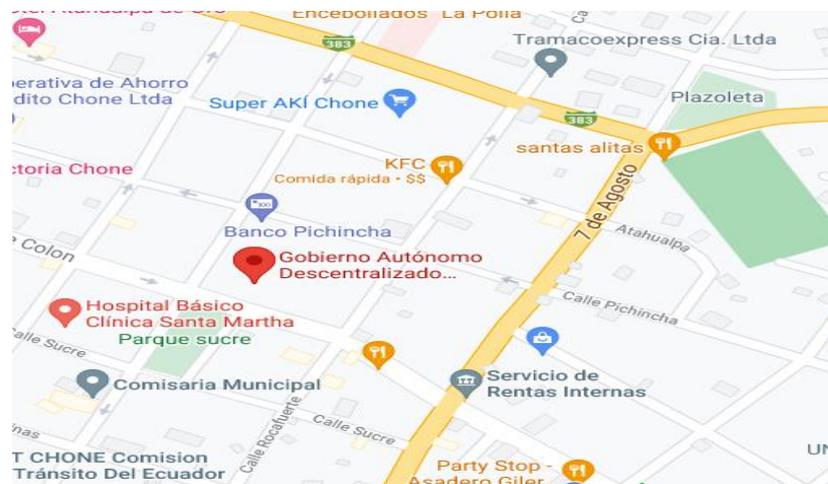
Fuente: Datos tomados del GAD de Chone (2021)

La tabla 3 muestra la misión, visión y los principios del Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Chone, estos son de suma importancia, porque permiten perfilar los objetivos planteados dentro de las instituciones, así también facilitan la implementación de estrategias de crecimiento y desarrollo de la población.

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

### 3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se realizó en la ciudad Chone de la provincia de Manabí, con el objetivo de evaluar la satisfacción ciudadana en relación con el servicio de recolección de desechos sólidos, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal, institución pública que se encuentra ubicada en la calle Colón y Bolívar, frente a la iglesia San Cayetano diagonal a la estación de bomberos de la localidad.



**Figura 4.** Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone  
Fuente. Google Maps

### 3.2. DURACIÓN

Para el cumplimiento del objetivo general de la investigación se ejecutaron diversas actividades que se cumplieron a través de las metodologías aplicadas y fueron sustento de la investigación, ayudando a establecer mejoras a las problemáticas encontradas. El trabajo de integración curricular se logró en un tiempo de seis meses a partir de su aprobación.

### **3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizaron los métodos de la investigación con el fin de obtener nuevos conocimientos y realizar estudios de campo entre otros, de esta forma se logró desarrollar exploraciones de una forma pertinente. Gómez (2021), plantea que los métodos de investigación establecen la dirección que se llevará en la ejecución de un determinado estudio. Son las instrucciones que persiguen los investigadores para conseguir datos necesarios y obtener resultados fiables. Su importancia reside en la aplicación nivelada de modelos de acción que garantizan la validez científica y el conocimiento que se alcanza.

#### **3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

El método deductivo permitió delimitar las características principales de la investigación. El tratamiento se desarrolló mediante preguntas telefónicas o en línea valoradas con la escala de Likert. Prieto (2017), determina que el método deductivo es una estrategia muy utilizada en la actualidad ayuda al razonamiento y a obtener colusiones verdaderas en una respectiva secuencia.

#### **3.3.3. MÉTODO INDUCTIVO**

En este estudio, se analizó cada variable por separado, se describió la influencia, importancia, causas, efectos o elementos que actúan a nivel de la satisfacción ciudadana con relación al servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone. Además, permitió una adecuada investigación con el fin de obtener resultados concisos que favorezcan a perfeccionar la calidad de los servicios deseados. Rodríguez *et al.* (2017) mencionan que la inducción es un contexto del razonamiento en la que se pasa del conocimiento de temas particulares a lo más general. Se identifica por hechos a la realidad para en si lograr conclusiones específicas.

### **3.3.4. MÉTODO ANALÍTICO**

El método analítico permitió la determinación de las causas y efectos de la problemática de la investigación. Al analizar los resultados se logró conocer la satisfacción ciudadana de los habitantes de la ciudad Chone en relación con los servicios de recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad Quesada y Medina (2020), expresaron que el método analítico es la representación habitual de un escenario para establecer la distinción, intuición y automatización. Su naturaleza es fundamental y se relaciona entre sí, se basa en el condicionado del conocimiento general a un suceso o realidad.

## **3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

En la investigación se aplicaron técnicas como la entrevista y la encuesta obteniendo resultados de gran utilidad para la exploración. De acuerdo con Vélez (2021), las metodologías de la indagación alcanzan un vínculo de operaciones compuestas constantemente, que sitúan al investigador a comprender de manera específica los temas de estudios. Además, permiten obtener y recolectar información fiable para la ejecución de dichos proyectos.

### **3.4.1. OBSERVACIÓN**

La técnica de la observación ayudó a conseguir un contexto claro, en relación con la satisfacción de los servicios recibidos de recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad. A través de esta práctica se logró el registro metódico efectivo y confiable, a fin de reconocer e identificar las problemáticas que están surgiendo en la ciudad de Chone. Como expresan Monroy y Nava (2018), la observación es la destreza que permite buscar y conseguir datos del objeto de estudio. A través de esta habilidad se alcanza manifestar información inmediata del entorno en que se realiza la investigación.

### **3.4.2. ENTREVISTA**

En la investigación se llevó el proceso de la entrevista al Sr. Ing. Carlos Hernán García Avellán encargado de la Dirección de Gestión Ambiental de la municipalidad del cantón Chone, para conocer los servicios que brinda la dependencia a la ciudadanía con relación a la recolección de desechos sólidos y de qué manera realizan estas actividades que en la actualidad son de suma importancia para el cuidado medio ambiental. Piza *et al.* (2019) indica que la entrevista es sumisa y abierta, se resume como la reunión de compartir información entre una persona u otras que facilitan conseguir una investigación detallada respecto a los temas de estudio.

### **3.4.3. ENCUESTA**

Con respecto, la encuesta se efectuó a los habitantes de la ciudad de Chone, con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los servicios de recolección de desechos sólidos recibidos por parte de la municipalidad. Se utilizó esta técnica para levantar información de campo, cuyos resultados se utilizaron para la discusión de los resultados y análisis de las variables en estudio. Con los datos obtenidos se organizó y se analizó la información pertinente, y con ello se detectó la insatisfacción ciudadana. Lo anterior descrito se relaciona con la apreciación de Caballero (2017), la encuesta es la recolección de datos adquiridos mediante los criterios de los involucrados en una investigación.

## **3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizaron tres tipos de investigación que facilitaron el proceso de investigación, se dirigieron a la búsqueda científica y el acercamiento directo hacia el objeto de estudio. Desde otro punto de vista Hurtado (2020), enfatiza que “una investigación científica arranca con la percepción de que el acervo de conocimiento disponible es insuficiente para manejar determinados problemas” (p. 101).

### **3.5.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Este tipo de indagación permitió recabar información sobre los procesos de recolección de los desechos sólidos, con el objetivo de conocer los elementos que lo componen. En ella está fundamentada la exploración, dirigida en la indagación basada en hechos reales y la afirmación crítica sobre el estudio. La posición de Gallegos *et al.* (2017) destaca que es importante revisar bibliografías sobre las variables de la investigación planteada.

### **3.5.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

La ejecución del proyecto se estableció en el lugar de los hechos, se emplearon técnicas como las encuestas y la entrevista en la ciudad de Chone, para conocer el grado de satisfacción de los servicios recibidos de recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad. Estas permitieron la obtención de información primaria para la interpretación, análisis imparcial, relación entre las variables y propuesta de un plan de mejora para mejorar los servicios brindados. Para Ortega (2017), la exploración de campo se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones que ayudan conocer las problemáticas de las investigaciones que están en proceso.

### **3.5.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

La investigación descriptiva tuvo como objetivo incorporar diversas tipologías, utilizar criterios metódicos para implantar los fenómenos en estudio, desarrollar una investigación organizada y semejante con la de otras fuentes. Como expresa Vera (2019), la indagación descriptiva permite la recolección de información para cumplir los objetivos planteados en la exploración.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la que se tomó la muestra está ajustada por el total de viviendas ocupadas con personas presentes Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial del cantón Chone, 2019). Se estima una población de 126.491 habitantes, teniendo como muestra los habitantes de la ciudad de Chone.

#### 3.6.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la muestra se utilizó el siguiente tipo de muestreo, para ello se utilizó la ecuación matemática que se describe a continuación:

$$n = \frac{P \cdot Q \cdot Z^2 \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Donde:**

n= muestra

z= nivel de confianza (95% = valor estándar de 1,96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible

e= margen de error (0,09)

n= población (204)

Con los datos se obtuvo:

$$n = \frac{0,50 \cdot 0,50 \cdot (1,96)^2 \cdot 126.491}{(126.491 - 1) \cdot (0,09)^2 + 0,50 \cdot 0,50} = 118 \text{ personas}$$

La encuesta se aplicará a 118 habitantes de la ciudad de Chone.

### 3.6.2. VARIABLES DE ESTUDIO

**Variable Independiente:** Evaluación de la satisfacción ciudadana.

**Variable Dependiente:** Recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone.

## 3.7. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento de la investigación es una acción compleja. Su propósito es obtener conocimiento para la comprensión de la realidad de los hechos, ayudan a tener pautas de la indagación y los métodos que se ejecutan en los procedimientos a través de lineamientos siguiendo un orden establecido que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas en un tiempo específico (Martínez *et al.*, 2017).

### 3.7.1. FASE 1

#### **ANALIZAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN PARA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE CHONE**

- Elaboración de un formulario de preguntas.
- Aplicación de la entrevista al encargado del área de la Dirección de Gestión Ambiental municipal del cantón Chone.
- Elaboración de informe de los resultados obtenidos de la entrevista.

En la investigación se ejecutó una entrevista al director encargado del área de Gestión Ambiental Municipal, quien proporcionó información necesaria sobre las actividades que se realizan para el servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone. De esta manera se conoció las gestiones que se ejecutan y posterior a ello se logró cuantificar los servicios prestados.

### **3.7.2. FASE 2**

#### **DIAGNOSTICAR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE CHONE**

- Diseño de las encuestas.
- Aplicación de encuestas.
- Tabulación y análisis de los resultados obtenidos.

Se diseñó y aplicó una encuesta a los habitantes de la ciudad de Chone, con la finalidad de saber el grado de satisfacción que tienen los usuarios acerca del servicio de recolección de desechos sólidos recibidos por parte GAD del cantón Chone. A través de esta técnica se obtuvo información relevante que ayudó para la propuesta de un plan de mejora.

### **3.7.3. FASE 3**

#### **PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS A LA CIUDAD DE CHONE POR PARTE DEL GAD MUNICIPAL**

- Elaboración de un plan de mejora para la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado.
- Sociabilización del plan de mejora con el director del departamento de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

En la tercera fase se llevó el proceso de la elaboración de un plan de mejora de acuerdo a las dificultades localizadas en la Dirección de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone relacionado con los servicios de recolección de desechos sólidos. Inmediatamente, se sociabilizó el plan de mejoras con los involucrados.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La presente investigación permitió evaluar el servicio de recolección de desechos sólidos que brinda la dirección de gestión ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone, para con ello lograr el fortalecimiento de las gestiones que se ejecutan y dar cumplimiento a las mejoras de los servicios. La investigación estuvo compuesta por diferentes fases que se detallan a continuación:

### **4.1. ANALIZAR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN PARA EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE CHONE**

Se procedió a la ejecución de la entrevista al encargado de la Dirección de Gestión Ambiental del GAD del cantón Chone Sr. Ing. Carlos García Avellán quien destaca que actualmente se realizan las actividades de recolección de desechos sólidos mediante la metodología de armar grandes paquetes de basura, porque no cuentan con el parque automotor completamente calificado para ejecutar esta actividad. Además, utilizan las volquetas del departamento de Obras Públicas del GAD.

Asimismo, mencionó que los horarios establecidos de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone son: en la mañana de 7:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. y en la tarde de las 14:00 - 19:00, también se conoció que el personal labora de lunes a sábados. Sin embargo, los días domingos trabajan en la zona urbana desde las 8:00 am - 19:00, indicando que en las parroquias no logran llegar las volquetas para la recolección de los desechos comunes, por lo tanto, los ciudadanos se encargan de establecer alternativas para que estos sean transportados hasta el vertedero municipal del mismo cantón.

Desde otra perspectiva, el funcionario enfatizó que las estrategias que aplican para que la ciudadanía conozca acerca de la responsabilidad colectiva con

respecto a la recolección de basura es socializar puerta a puerta con la ayuda de los encargados del área de Participación Ciudadana. De igual forma, por medio de las plataformas digitales del GAD se publican temas de interés social en beneficio del cantón.

Asimismo, expresó que el presupuesto asignado no es lo suficiente, se necesita incrementar el número de colaboradores con mano de obra calificada, por ende, en el año 2022 una de las metas es aumentar el transporte de recolección para que todo sea más eficiente y eficaz. Para finalizar, el funcionario manifestó, que la logística con la que cuenta no es suficiente y esperan adquirir herramientas óptimas para mejorar este servicio público. Al mismo tiempo, mencionó que mediante llamadas telefónicas al número celular 0959176669 exclusiva para atender las denuncias si la situación lo amerita. De tal forma, se le pueda dar una respuesta positiva a su inconformidad.

Ante esto, la institución aplica un control exhaustivo a través de un sistema digital biométrico que permite conocer la hora de ingreso y salida de los empleados. Del mismo modo, se hacen inspecciones físicas al área para evidenciar que los recorridos se desarrollan con normalidad. Es así, que entre los elementos más destacados de un servicio de calidad están los tiempos de espera y excelencia en atención, entre otros. Por esta razón, las autoridades de la ciudad de Chone trabajan arduamente para que todos los departamentos trabajen en función de los objetivos institucionales y el bienestar de la población.

#### **4.2. DIAGNOSTICAR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE CHONE**

Para el cumplimiento de la segunda fase de la investigación se aplicó la técnica de recolección de información (encuesta), a continuación, se detallan los resultados

principales de la evaluación del servicio de recolección de desechos sólidos que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD del cantón Chone.

## Datos generales:

### 1. Seleccione su rango de edad:

Tabla 1. Seleccione su rango de edad

| Seleccione su rango de edad | Frecuencia | Porcentaje  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Menos de 18                 | 8          | 7%          |
| 19 – 30                     | 84         | 71%         |
| 31 – 40                     | 13         | 11 %        |
| 41 - 50                     | 11         | 9%          |
| 51 - 60                     | 1          | 1%          |
| 61 en adelante              | 1          | 1%          |
| <b>Total</b>                | <b>118</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del Cantón Chone

De acuerdo con los resultados obtenidos un mayor porcentaje que comprende el 71% de la ciudadanía encuestada del cantón Chone se encuentra en un rango de edad entre 19 - 30 años, mientras que un 11% está entre los 31 – 40 años, un 9% se encuentra de 41 – 50 años, aproximadamente el 7% tiene menos de 18 años, y apenas un 1% tiene 51 -60 y otro 1% tiene de 60 en adelante. Además, en una investigación la edad se asocia directamente al conteo o numeraciones. Rincón (2017), señala que una variable tiene una particularidad de interés que posee cada elemento de una población que podemos medir.

## 2. Seleccione su género

**Tabla 2.** Seleccione su género

| Seleccione su genero | Frecuencia | Porcentaje  |
|----------------------|------------|-------------|
| Hombre               | 42         | 36%         |
| Mujer                | 76         | 64%         |
| <b>Total</b>         | <b>180</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del cantón Chone

Del total de los encuestados el 64% son mujeres, el 36% sobrante son hombres. Rodríguez (2020), señala que “la igualdad de género en puestos de toma de decisiones dentro de la Administración Pública sirve para expandir las democracias” (p.20). También, es necesario evitar la discriminación para estar en un ambiente libre de violencias y respetar los derechos de cada individuo.

## 3. ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone?

**Tabla 3.** ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone?

| ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone? | Frecuencia | Porcentaje  |
|--|------------|-------------|
| SI   | 57         | 48%         |
| NO   | 61         | 52%         |
| <b>Total</b>   | <b>180</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del Cantón Chone

Del total de las personas encuestadas el 52% de la ciudad de Chone conocen los servicios que brinda la dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal, por otra parte, un 48% desconocen dichos servicios brindados a la ciudadanía. Castellanos (2020) determina, que la administración pública y sus servicios, se agrupan en el

estudio del Estado como síntesis de los componentes y avance en el progreso de la exploración de la felicidad individual y colectiva. Es por ello, la importancia y la necesidad que la población tenga conocimiento de los servicios brindados a la sociedad y de qué manera realizan la efectividad de los mismos.

#### 4. ¿Sabe usted qué son los desechos sólidos?

**Tabla 4.** ¿Sabe usted qué son los desechos sólidos?

| ¿Sabe usted que son los desechos sólidos? | Frecuencia | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| SI  | 18         | 15%         |
| NO  | 100        | 85%         |
| <b>Total</b>                              | <b>180</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del cantón Chone

Desde otro punto de vista, el 85% de los ciudadanos del Cantón Chone desconocen qué son los desechos sólidos. Mientras, que un 15% tiene conocimiento de los mismos. La preocupación de la contaminación ambiental está causando perjuicio a la salud humana, teniendo en si consecuencias drásticas. García (2019), cita que cada vez la presencia de los desechos sólidos genera preocupación y de qué manera se conducen para perfeccionar la calidad de vida.

#### 5. ¿Qué clase de recipiente usa dentro de sus hogares para almacenar los desechos sólidos?

**Tabla 5.** ¿Qué clase de recipiente usa dentro de sus hogares para almacenar los desechos sólidos?

| ¿Sabe usted que son los desechos sólidos? | Frecuencia | Porcentaje  |
|---|------------|-------------|
| Tachos                                    | 26         | 22%         |
| Bolsas plásticas                          | 83         | 70%         |
| Cartón                                    | 6          | 5%          |
| Otros (saco)                              | 3          | 3%          |
| <b>Total</b>                              | <b>118</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del cantón Chone

De la muestra extraída de la población del cantón Chone, el 70% de los ciudadanos indicó que depositan los desechos sólidos en saco, no obstante, el 22% manifestó que utilizan bolsas plásticas, mientras, que un 5% colocan sus desechos en tachos, otro 3% prefieren almacenar en cartones. De acuerdo con martes (2021), “la gestión de los residuos sólidos es un proceso que comprende la recogida, transporte, tratamiento, reciclaje y eliminación de los desechos recolectados” (p.2). Es decir, que las personas optan por recoger los desechos sólidos de diversas maneras, lo que facilita la recolección en diversos lugares.

**Las siguientes preguntas se ejecutaron utilizando las dimensiones y variables de la calidad de servicio de recolección de desechos sólidos aplicando las alternativas de la escala de Likert**

**Tabla 6.** Preguntas utilizando la escala de Likert

|   | Totalmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total | Porcentaje |
|---|-----------------------|-----------------------|----------|---------------|--------------------------|-------|------------|
| 6) ¿Las unidades de recolección de desechos sólidos se encuentran en buenas condiciones?  | 26                    | 24                    | 40       | 21            | 7                        | 118   | 100%       |
| 7) ¿El personal que presta el servicio de recolección presenta una buena apariencia?  | 25                    | 30                    | 36       | 19            | 8                        | 118   | 100%       |
| 8) ¿La calidad del servicio de recolección de desechos que usted recibe, la considera acorde con la tarifa que usted paga con las planillas de energía eléctrica? | 15                    | 3                     | 78       | 20            | 2                        | 118   | 100%       |
| 9) ¿Considera que el personal asignado para la recolección de desechos realiza bien su servicio?  | 34                    | 30                    | 29       | 14            | 11                       | 118   | 100%       |
| 10) ¿Cuándo usted tiene un problema acerca de la recolección de desechos  | 11                    | 5                     | 2        | 87            | 13                       | 118   | 100%       |
| 11) ¿El servicio de recolección de desechos sólidos prestado cumple los horarios establecidos en el sector donde usted habita?                                    | 37                    | 33                    | 21       | 5             | 22                       | 118   | 100%       |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del cantón Chone

### ¿Las unidades de recolección de desechos sólidos se encuentran en buenas condiciones?

Como se visualiza en la pregunta seis, el 34% de los encuestados de la ciudad de Chone están indecisos con las condiciones de las unidades de recolección de desechos sólidos, mientras que un 22% está totalmente de acuerdo, un 20% se encuentra de acuerdo, así también un 18% menciona estar en desacuerdo, y un 6% está totalmente de acuerdo. Por una parte, Peñafiel *et al.* (2019) afirman que la

gestión de la calidad de los servicios brindados a la comunidad es considerada una habilidad esencial para el éxito de las organizaciones y estabilidad económica. El sector público tiene un rol imprescindible para la población representando un papel necesario en la economía de muchos países.

### **¿El personal que presta el servicio de recolección presenta una buena apariencia?**

De los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta en la ciudad de Chone, el 31% se encuentra indeciso por la apariencia del personal que presta el servicio de recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad, un 25% está de acuerdo, además, un 21% se encuentra totalmente de acuerdo, un 16% menciona estar en desacuerdo, y por último el 7% está totalmente en desacuerdo. Para Sáez y Urdaneta (2019), la calidad es un factor importante para todas las instituciones públicas. Cuando los ciudadanos reciben servicios eficientes, mejora su calidad de vida, por lo tanto, saber cuál es la satisfacción por los usuarios y ayudar a mejorar la prestación de estos servicios.

### **¿La calidad del servicio de recolección de desechos que usted recibe, la considera acorde con la tarifa que usted paga con las planillas de energía eléctrica?**

El 66% de los encuestados en la ciudad de Chone se encuentran indecisos por la tarifa que pagan con las planillas de energía eléctrica con relación a la calidad de los servicios de desechos sólidos. Además, un 17% manifestó, sentirse en desacuerdo, un 13% exteriorizó estar totalmente en desacuerdo, un 2% se encuentra totalmente de acuerdo y otro 2% estar de acuerdo. Tal como expresa, Arriaga (2021) “el servicio de energía eléctrica es una de las necesidades básicas que todas las personas requerimos” (párrafo, 1). Es por ello, que establecer una adecuada gestión en los servicios brindados ayudada a tener mayor satisfacción a la población.

**¿Considera que el personal asignado para la recolección de desechos realiza bien su servicio?**

De acuerdo, a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en la ciudad de Chone, el 29% de la muestra se encuentra satisfecha con el personal asignado para la recolección de desechos sólidos y los servicios, el 29% menciona estar de acuerdo, un 25% en desacuerdo, el 25% estar indeciso, el 12% indica estar en desacuerdo, por último, el 9% señala estar totalmente de acuerdo. Rodríguez *et al.* (2017) determina que “los residuos sólidos son el subproducto de la actividad del hombre y se han producido desde los albores de la humanidad. Cada día aumentan en cantidad y variedad” (p. 104). En la actualidad es preciso que el personal que ofrece servicios de recolección lleve un adecuado control para disminuir la contaminación ambiental.

**¿Cuándo usted tiene un problema acerca de la recolección de desechos sólidos, el departamento de Gestión Ambiental muestra un sincero interés en solucionarlo?**

Del total de los ciudadanos encuestados, el 74% coincide estar en desacuerdo por la muestra de interés en solucionar los problemas por parte del departamento de Gestión Ambiental de la municipalidad, el 11% se encuentra totalmente en desacuerdo, un 9% está totalmente en desacuerdo, el 4% está de acuerdo y por último un 2% se siente indeciso. Hurtado (2019), menciona que las organizaciones públicas deben aplicar estrategias para atender las dificultades de la sociedad. Es muy importante que los directores de los departamentos ambientales lleven un debido control a las peticiones de las personas.

**¿El servicio de recolección de desechos sólidos prestado cumple los horarios establecidos en el sector donde usted habita?**

De las encuestas realizadas a la población de la ciudad de Chone, el 48% está totalmente en desacuerdo con el servicio recibido por parte de la municipalidad sobre la recolección de desechos sólidos y el cumplimiento de los horarios establecidos en cada sector, el 28% manifestó estar en desacuerdo, un 18% se encuentra indeciso, un 4% se siente totalmente de acuerdo, el 2% está de acuerdo. Desde la posición de Cárdenas *et al.* (2019) los desechos sólidos son un problema que está afectando a la humanidad. Las dificultades de recolección y los peligros climáticos concentrados con los desechos constituyen un reto para muchos países. También, es necesario que exista una adecuada gestión para disminuir el exceso de residuos entre otros.

**¿Se le comunica a la ciudadanía por cualquier medio cuando el servicio de recolección de desechos sólidos es suspendido y se le explica el motivo?**

Tabla 7. Preguntas utilizando la escala de Likert

|  | Muy frecuente | Frecuente mente | Ocasionalmente | Raramente | Nunca | Total | Porcentaje |
|--|---------------|-----------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| 12) ¿Se le comunica a la ciudadanía por cualquier medio cuando el servicio de recolección de desechos sólidos es suspendido y se le explica el motivo? | 22            | 26              | 27             | 21        | 22    | 118   | 100%       |
| 13) ¿El servicio recolección de desechos sólidos, cumple puntualmente con las frecuencias (días) de servicio en su sector?                             | 36            | 24              | 43             | 10        | 5     | 118   | 100%       |
| 14) ¿La tasa que paga usted por el servicio de recolección de desechos sólidos está acorde a los servicios recibidos?                                  | 22            | 11              | 29             | 17        | 39    | 118   | 100%       |
| 15) ¿En el GAD siempre están disponibles y accesibles para atenderle en algún requerimiento de la recolección de desechos sólidos?                     | 22            | 25              | 28             | 35        | 8     | 118   | 100%       |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del cantón Chone

**¿Se le comunica a la ciudadanía por cualquier medio cuando el servicio de recolección de desechos sólidos es suspendido y se le explica el motivo?**

Con respecto a la pregunta n.12, la comunicación por parte de la municipalidad del cantón Chone cuando la recolección de desechos sólidos se suspende, el 23% de la ciudadanía mencionan que ocasionalmente hacen llegar estos avisos, otro 22% indican que frecuentemente, el 19% hace referencia que nunca hacen llegar estas

problemáticas, un 18% mencionó que raramente, así mismo, otro 18% manifestó que lo realizan muy frecuentemente. Mulato (2019), indica que es importante que las operaciones en la conducción de residuos sólidos sean suscitadas por los gobiernos de cada cantón y estén orientadas en la sostenibilidad, ambiental, económico y social.

**¿El servicio recolección de desechos sólidos, cumple puntualmente con las frecuencias (días) de servicio en su sector?**

Del total de los encuestados en la ciudad del cantón Chone el 36% manifestó que ocasionalmente la municipalidad cumple puntualmente con la frecuencia (días) del servicio de recolección de desechos sólidos por diversos sectores, por una parte el 31% mencionó que muy frecuentemente realizan estas actividades, el 20% indicó que frecuentemente hacen este cumplimiento, un 9% raramente y el 4% señaló que nunca. Para la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (2020), la gestión de residuos sólidos inapropiada causa inquietudes a las poblaciones de diferentes maneras. Estos impactos se pueden categorizar generalmente en tres categorías las cuales son: salud humana, medio ambiente y desafíos comunes.

**¿La tasa que paga usted por el servicio de recolección de desechos sólidos está acorde a los servicios recibidos?**

En lo que respecta a la tasa de pago por el servicio recibido de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone, el 33% de las personas mencionaron que nunca se encuentran satisfechos por estos pagos, por otro lado, el 25% aludió que ocasionalmente es de su agrado estos desembolsos, para el 19% muy frecuente, mientras que un 14% raramente, siguiéndole un 9% frecuentemente. Sánchez *et al.* (2019) establece que la prestación eficientemente de los servicios públicos beneficia a que los ciudadanos para que tengan una mejor calidad de vida y promuevan el impulso a las mejoras dentro de las instituciones en especial a la recolección de desechos sólidos.

**¿En el GAD siempre están disponibles y accesibles para atenderle en algún requerimiento de la recolección de desechos sólidos?**

Con respecto, a los requerimientos en el GAD sobre la recolección de desechos sólidos la población de la ciudad de Chone, menciona que al 35% ocasionalmente hacen cumplimiento a estas obligaciones, en cambio un 27% indica que raramente, por otro lado, un 18% señaló que lo realizan frecuentemente, el 16% muy frecuente, mientras que un 4% menciona que nunca recibe soluciones por parte de la municipalidad. El Consejo Nacional de Competencias (2019), hace énfasis que los desechos sólidos son el conjunto de acciones, que generalmente deben ser ordenadas entre ellas encontramos la recogida de la basura, su respectivo traslado a un lugar seguro con las debidas medidas de bioseguridad.

Tabla 8. Preguntas utilizando la escala de Likert

|   | Totalmente de acuerdo | Totalmente de acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total | Porcentaje |
|---|-----------------------|-----------------------|----------|---------------|--------------------------|-------|------------|
| 16) ¿El personal que presta el servicio de recolección de desechos sólidos le inspira confianza?                                      | 30                    | 37                    | 36       | 9             | 6                        | 118   | 100%       |
| 17) ¿El personal que presta el servicio de recolección es siempre amable con usted?   | 28                    | 12                    | 41       | 32            | 5                        | 118   | 100%       |
| 18) ¿Considera que la frecuencia de recolección de desechos sólidos es suficiente y adecuada?   | 4                     | 5                     | 7        | 11            | 91                       | 118   | 100%       |
| 19) ¿En el GAD Municipal se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios y su comunidad en la recolección de desechos sólidos? | 1                     | 3                     | 31       | 30            | 53                       | 118   | 100%       |
| 20) ¿El servicio prestado de recolección de desechos sólidos se adapta a las necesidades específicas de su comunidad o sector?        | 7                     | 3                     | 20       | 35            | 53                       | 118   | 100%       |
| 21) ¿Considera que un buen servicio de recolección de desechos sólidos influye en su calidad de vida?                                 | 102                   | 5                     | 6        | 2             | 3                        | 118   | 100%       |
| 22) ¿Considera que la recolección de desechos sólidos contribuye en la conservación del ambiente?                                     | 111                   | 3                     | 2        | 1             | 1                        | 118   | 100%       |

Fuente: Encuesta a la ciudadanía del cantón Chone

**¿El personal que presta el servicio de recolección de desechos sólidos le inspira confianza?**

Como se observa en la pregunta número 17, el 31% de los encuestados de la ciudad de Chone se encuentran indecisos con el personal que presta los servicios de recolección de desechos sólidos, así mismo el 31% mencionó estar de acuerdo, por otro lado, el 25% manifestó que está totalmente de acuerdo, el 8% indicó estar en desacuerdo, por último, el 5% siente estar totalmente en desacuerdo por no sentir confianza en el personal. Cortez (2021), alude que la importancia de los valores radica en tenerlos presentes y ponerlos en práctica, la confianza en las organizaciones públicas y el personal designado a servir a la sociedad resaltan por ser un constructo frágil dentro de las instituciones.

**¿El personal que presta el servicio de recolección es siempre amable con usted?**

De los datos obtenidos, el 35% de la población encuestada en la ciudad de Chone manifiesta estar indeciso por la amabilidad que recibe del personal que brinda los servicios de recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad, por otro lado, el 27% hizo referencia al estar en desacuerdo, así mismo, el 24% mencionó estar totalmente de acuerdo, a diferencia del 10% indicó estar de acuerdo, por último, el 4% manifestó estar totalmente de acuerdo. Alea *et al.* (2020), señala que la contaminación ambiental es un riesgo a nivel nacional, debido a la generación de desechos sólidos y su acontecimiento en los efectos al entorno natural. El personal encargado de la recolección, control y tratamiento de los residuos es responsabilidad de los GAD para gestionar los debidos controles.

**¿Considera que la frecuencia de recolección de desechos sólidos es suficiente y adecuada?**

Con respecto, a la frecuencia de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone el 77% de los encuestados mencionaron estar totalmente en desacuerdo porque consideran que no es suficiente el servicio recibido, el 9% de las personas indicaron sentirse en desacuerdo, así mismo el 6% indicó estar indeciso, por otro lado, el 4% está en desacuerdo, seguido el 4% aludió estar totalmente de acuerdo Bartra y Delgado (2020), explican “la gestión municipal hoy en día tiene un reto muy grande para poder dar la atención debida a toda la población, respecto del manejo de los residuos sólidos urbanos, que se producen diariamente” (p.996).

### **¿En el GAD Municipal se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios y su comunidad en la recolección de desechos sólidos?**

Como se observa en el gráfico, el 45% de la población encuestada de la ciudad de Chone mencionaron que el GAD municipal no se preocupa por los mejores intereses de los usuarios y su comunidad en la recolección de desechos sólidos, por otro lado, el 26% estableció que están en desacuerdo por estos servicios recibidos, así mismo, el 25% hizo referencia a sentirse indeciso, otro 3% indicó estar de acuerdo, por último, el 1% manifestó estar totalmente de acuerdo. En lo consiguiente Oviedo (2020), destaca que los desechos sólidos provocan riesgos ambientales que afecta a la salud humana, es necesario que los gobiernos desempeñen estrategias para disminuir estos problemas.

### **¿El servicio prestado de recolección de desechos sólidos se adapta a las necesidades específicas de su comunidad o sector?**

De los datos obtenidos, el 45% de la población de la ciudad de Chone mencionó estar totalmente en desacuerdo por el servicio prestado de recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad al no adaptarse a las necesidades del sector o comunidad, el 30% manifestó sentirse en desacuerdo, por otro lado, el 17% hizo referencia al estar indeciso, así mismo el 6% se encuentra en desacuerdo, dejando el 2% de acuerdo con estos servicios. Para Espinoza *et al.* (2020) la adecuada

gestión de los desechos sólidos radica en el buen servicio a las comunidades por parte de las autoridades y las debidas estrategias para el cuidado ambiental.

**¿Considera que un buen servicio de recolección de desechos sólidos influye en su calidad de vida?**

De las encuestas aplicadas en la ciudad de Chone el 86% de las personas manifestó sentirse totalmente de acuerdo con las estrategias de implementar un buen servicio de recolección de desechos sólidos ayudando en la calidad de vida, por un lado, el 5% mencionó estar indeciso, el 4% está de acuerdo, así mismo el 4% está totalmente en desacuerdo y el 3% aludió sentirse en totalmente en desacuerdo y por último el 2% estar en desacuerdo. Para Solís (2020), la gestión que se ejecuta en las municipalidades, desarrolla una disposición sistémica y razonable, con la intención de comprimir la contaminación ambiental y ayudar a la salud humana.

**¿Considera que la recolección de desechos sólidos contribuye en la conservación del ambiente?**

De las encuestas aplicadas en la ciudad de Chone el 94% de la población mencionó estar totalmente de acuerdo con el servicio de recolección de desechos sólidos, que contribuye en la conservación del medio ambiente. El 2% de las personas indicaron estar de acuerdo, así mismo el 2% se siente indeciso, el 1% está en desacuerdo y otro 1% está totalmente en desacuerdo. Desde otro punto de vista, Mora y Moreira (2017), estipula que “la sociedad demanda una gestión de residuos sólidos que, además de ser segura, sea sustentable para la conservación de recursos y la prevención de la contaminación del ambiente” (párrafo, 8).

Después de realizar la tabulación, el análisis y la discusión de datos obtenidos en las encuestas aplicadas en la ciudad del cantón Chone, se presenta la siguiente matriz resumen de la insatisfacción de las personas que reciben los servicios de

recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad y las implicaciones que conllevan el no llevar un adecuado control de las gestiones que se ejecutan para estos servicios. Es por ello, que López y Bastidas (2017), manifestaron que “la producción de la crisis ambiental se produce por la participación del ser humano en los ecosistemas” (p.2).

**Tabla 9.** Principales problemáticas diagnosticadas

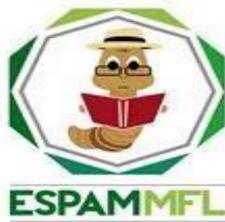
| <b>Insatisfacción y desconocimiento de las personas que habitan en la ciudad del cantón Chone por los servicios recibidos de recolección de desechos sólidos, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado</b> |                    |
|---|--------------------|
| ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone?  | 52% (desconoce)    |
| ¿Sabe usted que son los desechos sólidos?   | 85% (desconoce)    |
| ¿La calidad del servicio de recolección de desechos que usted recibe, la considera acorde con la tarifa que usted paga con las planillas de energía eléctrica?  | 66% (insatisfecho) |
| ¿Cuándo usted tiene un problema acerca de la recolección de desechos sólidos, el departamento de Gestión Ambiental muestra un sincero interés en solucionarlo?  | 85% (insatisfecho) |
| ¿El servicio de recolección de desechos sólidos prestado cumple los horarios establecidos en el sector donde usted habita?  | 76% (insatisfecho) |
| ¿Considera que la frecuencia de recolección de desechos sólidos es suficiente y adecuada?   | 86% (insatisfecho) |
| ¿En el GAD Municipal se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios y su comunidad en la recolección de desechos sólidos?   | 70% (insatisfecho) |
| ¿El servicio prestado de recolección de desechos sólidos se adapta a las necesidades específicas de su comunidad o sector?  | 75% (insatisfecho) |

Fuente. De las autoras

La tabla 9 presenta las problemáticas que actualmente están viviendo los habitantes de la ciudad de Chone respecto al desconocimiento de los servicios que brinda la dirección de Gestión Ambiental de la municipalidad y el no saber que son los desechos sólidos, algunos encuestados mencionaron que la recolección de desechos, debería ejecutarse seguidamente y optar por proponer mejoras que contribuyan a la satisfacción en de las comunidades. Cabe destacar, que las quejas y sugerencias son mínimamente atendidas dentro del GAD, lo que causa un gran malestar en la población, el de no dar soluciones óptimas de manera eficientemente.

#### **4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS A LA CIUDAD DE CHONE POR PARTE DEL GAD MUNICIPAL**

En esta última fase se muestra el plan de mejora con sus respectivas estrategias enfocadas en obtener avances dentro del departamento de Gestión Ambiental del GAD municipal del cantón Chone con el fin de contrarrestar las problemáticas encontradas en la investigación. Es por ello, que en la actualidad se busca brindar servicios públicos de calidad para toda la ciudadanía.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DEL  
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS A LA CIUDAD DE  
CHONE POR PARTE DEL GAD MUNICIPAL**

**AUTORAS:**

**QUINCHE MONSERRATE LOOR VÉLEZ**

**HELEM MARISOL MACÍAS INTRIAGO**

**TUTORA:**

**LIC. ROSSANA DOLORES TOALA MENDOZA, MG.**

**CALCETA, 2022**

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| Introducción.....                               | 58 |
| Objetivos del plan de mejora.....               | 59 |
| Responsable de la implementación.....           | 59 |
| Recursos necesarios para la implementación..... | 60 |
| Estrategias específicas.....                    | 60 |
| Matriz del plan de mejora.....                  | 61 |
| Matriz del plan de mejora.....                  | 62 |
| Bibliografía.....                               | 66 |

## INTRODUCCIÓN

El plan de mejora se aplicará al GAD Municipal del cantón Chone específicamente en el departamento de Gestión Ambiental, con el propósito de mejorar las falencias encontradas en la indagación, las debilidades detectadas son: desconocimiento de los ciudadanos sobre los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental, poca colaboración de la ciudadanía con los horarios establecidos de recolección, alcantarillas colapsadas, problemática ambiental relacionada directamente con el manejo de los residuos sólidos que originan daños al ser humano y deterioro del medio ambiente.

## **OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA**

### **Objetivo general**

- Diseñar estrategias sobre el servicio de recolección de desechos sólidos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone, para la satisfacción ciudadana.

### **Objetivos específicos**

- Realizar capacitaciones y socialización a toda la ciudadanía sobre las funciones que realiza el departamento de Gestión Ambiental dentro del cantón.
- Aumentar la colaboración ciudadana para que la ciudad permanezca limpia.
- Reducir las quejas de la ciudadanía a través de un mejor servicio público, de tal modo, se logre adecuar y limpiar las alcantarillas colapsadas.
- Lograr la excelencia en la gestión administrativa de las autoridades del GAD con el propósito de mejorar los servicios públicos.
- Disminuir las necesidades de la ciudadanía en sus sectores a través de un servicio de calidad.

### **RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN**

- Director encargado de la Dirección de Gestión Ambiental del GAD Municipal del cantón Chone.

### **RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

Tabla 10. Recursos necesarios para la implementación del plan de acción

| <b>RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA</b> |  |
|--|--|
| <b>Humano</b>  | Son aquellos empleados y colaboradores que laboran en una institución con el propósito de coordinar, dirigir, planificar, entre otros. |
| <b>Materiales</b>  | Son todos los insumos, máquinas, materias primas, entre otras, que se necesitan dentro de la organización para ejecutar procesos.      |
| <b>Financieros</b>   | Estos recursos son los que poseen algún costo de liquidez.   |
| <b>Tecnológicos</b>  | Elementos como programas, herramientas tecnológicas, entre otros.  |

Fuente. De las autoras

Los recursos son necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos en las organizaciones. Es por ello que un adecuado manejo de estos ayuda a la productividad y al éxito de cualquier organización. A continuación, se muestran cada uno para la implementación de un de plan de mejora:

### **ESTRATEGIAS O ACCIONES ESPECÍFICAS**

Las estrategias o acciones permiten dar soluciones a las problemáticas que se presentan en las instituciones, ayudan a la consecución de la misión y objetivos en un determinado tiempo. A continuación, se exponen las estrategias para el plan de mejora de acuerdo con los resultados alcanzados.

Tabla 11. Estrategias o acciones específicas del plan de mejora

| <b>ESTRATEGIAS O ACCIONES ESPECÍFICAS</b>  |
|--|
| <b>Capacitaciones a los encargados de gestionar la recolección de desechos sólidos</b>   |
| <b>Reuniones con los dirigentes barriales para explicar el proceso de recolección de desechos sólidos</b>  |
| <b>Publicar en las redes sociales las actividades y horarios de recolección de basura para la ciudadanía de Chone.</b>   |
| <b>Desarrollar la capacidad operativa para dar una respuesta inmediata a las solicitudes e inquietudes que presenta la población de Chone.</b>                   |
| <b>Reuniones de trabajo con las autoridades del GAD para comunicar las novedades referentes a la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos.</b> |
| <b>Crear un espacio físico o plataforma virtual donde la ciudadanía exponga su percepción sobre el servicio recolección de desechos sólidos.</b>                 |

Fuente: de las autoras

Tabla 12. Plan de mejora

| PLAN DE MEJORA   |   |   |  |  |   |
|--|---|---|--|--|---|
| DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA   | OBJETIVOS   | ESTRATEGIAS   | ACTIVIDADES  | RESPONSABLES   | RECURSOS  |
| -Desconocimiento ciudadano sobre los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD. | Elevar los niveles de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental en el GAD municipal Chone para el logro de la eficacia de la Gestión administrativa. | -Capacitaciones<br>-Reuniones con los dirigentes barriales para explicar el proceso de recolección de desechos sólidos.               | -Realizar casa abierta para la sociabilización a la ciudadanía sobre los servicios que brinda el del departamento de Gestión Ambiental del cantón Chone.<br>- Realizar publicidad en radio y redes sociales.   | -Alcalde del GAD<br>-Director del Departamento de Gestión Ambiental<br>-Departamento de Marketing y comunicación         | - Económico<br>-Humano<br>-Material<br>-Tecnológico |
| -Poca colaboración de la ciudadanía con los horarios establecidos de recolección de basura.          | -Aumentar la colaboración ciudadana para que toda la ciudad permanezca limpia.  | -Publicar en las redes sociales las actividades y horarios de recolección de basura para la ciudadanía de Chone.                      | -Brindar charlas motivacionales sobre el cuidado y limpieza de la ciudad a través de los distintos medios de comunicación que existen en el cantón.<br>-Que las autoridades competentes sean los voceros principales para que la ciudadanía conozca los horarios establecidos de la recolección de basura. | -Alcalde del GAD<br>-Director del Departamento de Gestión Ambiental<br>-Departamento de Marketing y comunicación         | - Económico<br>-Humano<br>-Material<br>-Tecnológico |
| -Prestación de servicio ineficiente (alcantarillas colapsadas)                                       | -Ofrecer un servicio de calidad para reducir los problemas de los usuarios.   | -Aumentar la capacidad operativa para brindar respuesta inmediata a las solicitudes e inquietudes que presenta la población de Chone. | -Desarrollar canales específicos de atención al usuario para brindar información oportuna a la ciudadanía sobre el servicio ofrecido.<br>- Entregar trípticos, volantes y demás información sobre cómo clasificar los desechos sólidos de recolección de basura.   | -Alcalde del GAD<br>-Director del Departamento de Gestión Ambiental<br>- Departamento de Obras Públicas<br>- Financiero. | - Económico<br>-Humano<br>-Material<br>-Tecnológico |

|   |  |  |   |  |   |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>-Déficit en la eficiencia de gestión administrativa sobre los desechos sólidos en el departamento de Gestión Ambiental del cantón Chone.</p>   | <p>-Alcanzar la excelencia en la gestión administrativa de las autoridades del GAD con el propósito de mejorar los servicios públicos.</p> | <p>-Reuniones de trabajo con las autoridades del GAD para conocer la realidad que se está suscitando dentro del cantón sobre el servicio públicos de los desechos sólidos.</p>               | <p>- Dar a conocer las necesidades de los habitantes y alcanzar de esta manera la satisfacción ciudadana.<br/>-Capacitar a las autoridades de la institución sobre temas de interés público con respecto a la gestión administrativa, de tal modo, se logre mejorar las debilidades que existen en el Departamento Gestión Ambiental.</p> | <p>-Alcalde del GAD<br/>-Director del Departamento de Gestión Ambiental<br/>- Departamento de Obras Públicas<br/>- Financiero.<br/>-Talento Humano</p> | <p>- Económico<br/>-Humano<br/>-Material<br/>-Tecnológico</p> |
| <p>-Inconformidad ciudadana sobre el servicio prestado de recolección de desechos sólidos ya que no se adapta a las necesidades de su sector.</p> | <p>-Disminuir las necesidades de la ciudadanía en sus sectores a través de un servicio de calidad.</p>                                     | <p>-Crear un espacio físico o plataforma virtual donde la ciudadanía exponga su malestar con respecto al servicio prestado de recolección de desechos sólidos en su lugar de residencia.</p> | <p>-Incrementar más buzones específicamente para el departamento de Gestión Ambiental del GAD Chone, para conocer la opinión ciudadana con relación a la recolección de desechos sólidos en su lugar donde habitan.</p>   | <p>-Alcalde del GAD<br/>-Director del Departamento de Gestión Ambiental<br/>- Financiero.<br/>-Departamento tecnológico.</p>                           | <p>- Económico<br/>-Humano<br/>-Material<br/>-Tecnológico</p> |

Fuente. Adaptación propia a partir del Modelo de Calderón (2020)

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

Una vez culminado el trabajo investigativo sobre el servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone, se logró conocer la realidad de la dependencia con relación a la problemática que aún no se ha podido mitigar por completo. La insatisfacción ciudadana se detectó mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, por esta razón, se concluye que:

- Para cumplir las actividades del servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone, la Dirección de Gestión Ambiental presenta limitaciones especialmente en la recolección de la basura. Es insuficiente la mano de obra, el parque automotor y la logística, ante este escenario se ha implementado la metodología de armar grandes paquetes para proceder a la transportación en volquetas del departamento de Obras Públicas a un vertedero municipal, así también la ciudadanía de las parroquias toma la iniciativa de conducir la basura por sus propios medios porque no es posible llegar con el servicio a estos espacios del territorio.
- Una vez definido los elementos que inciden en la satisfacción ciudadana sobre el servicio de recolección de desechos sólidos en el cantón Chone se concluye que existe desconocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que ofrece el departamento, asimismo persiste la insatisfacción que ocasiona no realizar una adecuada limpieza y clasificación de los desechos tanto en la zona urbana como rural de la ciudad. Además, la ciudadanía ignora en gran medida las rutas y horarios establecidos, a esto se adiciona las quejas y sugerencias que se emiten a la municipalidad con relación al objeto de estudio.

- El plan de mejora planteado servirá de pauta para continuar con las actividades institucionales programadas y se cumplan con éxito en el tiempo planificado, es por eso, que el GAD Municipal de Chone aún trabaja para optimizar la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos, ya que existe la insatisfacción ciudadanía, por ello, con las estrategias presentadas se espera aminorarlas.

## RECOMENDACIONES

- Se propone al encargado del departamento de Gestión Ambiental de la municipalidad del cantón Chone implementar campañas enfocadas en la importancia de manejo y distribución de los desechos sólidos con el objetivo de incrementar la satisfacción ciudadana.
- Ejecutar medidas institucionales para solucionar las falencias que están surgiendo por el inadecuado control de los procesos que se ejecutan para brindar los servicios a la ciudadanía. También, es necesario que se implementen estrategias para que la recolección de desechos sólidos se desarrolle en función del tiempo considerable para realizarlo.
- Finalmente se sugiere al encargado del departamento de Gestión Ambiental del GAD municipal del cantón Chone, con base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se fortalezca y trabaje para la implementación de mejoras continuas en el servicio de recolección de desechos sólidos a la ciudadanía y que las observaciones y recomendaciones plasmadas en la sociabilización del plan de mejora se tengan presente para futuras proyecciones en el cumplimiento de metas y objetivos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos, (2020). Mejores prácticas para la gestión de residuos sólidos: Una Guía para los responsables de la toma de decisiones en los países en vías de desarrollo. [https://www.epa.gov/sites/default/files/2021-02/documents/swm\\_guide-spanish-reducedfilesize\\_pubnumber\\_october.pdf](https://www.epa.gov/sites/default/files/2021-02/documents/swm_guide-spanish-reducedfilesize_pubnumber_october.pdf)
- Alea, L., Marín, L. & Bruguera, N. (2020). Diagnóstico de la gestión del reciclaje de los residuos sólidos generados en el destino turístico Viñales. *Instituto de Información Científica y Tecnológica*, 21(4), 516-531. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869114010/html/>
- Álvarez, A. Y Perero, N. (2017). La contaminación ambiental y la salud en el mercado de víveres nº 4 del cantón la Libertad, 2015 – 2016. Carrera Organización y Desarrollo Comunitario Universidad Estatal Península de Santa Elena. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3904/1/UPSE-TOD-2017-0001.pdf>
- Arciniega, J. & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple COMUNI@CCION: *Revista de Investigación en Comunicación y desarrollo*, 8 (1), 26-36. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arellano, A., Carballo, B., Ríos, N. y Bojorquez, E. (2016). Evaluación del desempeño del proceso de recolección de residuos sólidos Urbanos. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 2(3), 26-41. [https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias\\_del\\_Desarrollo\\_Empresarial/vol2num3/Revista\\_de\\_Estrategias\\_del\\_Desarrollo\\_Empresarial\\_V2\\_N3\\_3.pdf](https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol2num3/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V2_N3_3.pdf)
- Arguelles, A & Villavicencio, D. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Entre ciencias Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 6(18), 1-16. <http://revistas.unam.mx/index.php/entreciencias/article/view/64794/59668>

- Arribas, E. (2017). La evaluación de los aprendizajes problemas y soluciones. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(14), 381-404. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56754639020>
- Arriaga, I. (2021). "Caracterización de los recursos energéticos renovables de la comunidad de Engabao cantón playas para el dimensionamiento de una micro red." [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil Facultad de Ingeniería Industrial]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduj/55984/1/ARRIAGA%20CHANG%20BRYAN%20ISRAEL.pdf>
- Bartra, J. & Delgado, M. (2020). Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y su Impacto Medioambiental. *Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 993-1008. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.135](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.135) p
- Barrera, M., García, B., Vargas, J., y Torres, L. (2017). Guía para elaborar un plan de mejora. Consejo de acreditación de la enseñanza de la ingeniería, A.C. [http://www.cacei.org.mx/nvfs/nvfdocs/guia\\_plan\\_mejora.pdf](http://www.cacei.org.mx/nvfs/nvfdocs/guia_plan_mejora.pdf)
- Bravo, B., Fernández, C., & Mainegra, D. (2017). La evaluación de impacto del proceso de formación de profesores. *Revista Mendive científico pedagógica*, 15(1), 41-56. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v15n1/men04117.pdf>
- Caballero, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. (Documento de docencia N° 30). Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017\\_NC\\_El%20camino%20del%20%C3%A9xito%20de%20las%20encuestas\\_Caballero.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20367/1/2017_NC_El%20camino%20del%20%C3%A9xito%20de%20las%20encuestas_Caballero.pdf)
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. Doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Castellanos, R. (2020). La importancia y utilidad del bienestar subjetivo para y desde la administración pública. *Buen Gobierno*, 28 (28), 22-55. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569662688002>

- Cárdenas, T., Santos, R., Contreras, A., Domínguez, E. & Domínguez, J. (2019). Propuesta Metodológica Para el Sistema de Gestión de los Residuos Sólidos Urbanos en Villa Clara. *Revista de tecnología química*, 39(2), 71-498. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2224-61852019000200471](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2224-61852019000200471)
- Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD. (2018). Art. 53, 238 Agrupamiento de los gastos del GAD. [https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/03/COOTAD\\_feb2018.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/03/COOTAD_feb2018.pdf)
- Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2016). Art. 23 <http://www.cpcas.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/COOTPE.AD1.pdf>
- Consejo Nacional de Competencias, (2019). Informe sobre mapeo de actores generadores de información a nivel territorial e identificación de fuentes de información de la competencia de desechos sólidos. Senplades, <http://www2.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/03-Manejo-desechos-solidos-2.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Capítulo Quinto Sectores Estratégicos, servicios y empresas públicas Art. 52, 238, 315, 314,400. pág. 98. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Coque, V. & Calderón, F (2020) Plan de Mejora del Clima Laboral, para pizzería El Hornero, sucursal Parque Bicentenario. [Tesis de Pregrado, Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial Pichincha] Repositorio Digital ISTHCPP <https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/232/1/CALDERON%20FONSECA%20DIEGO%20GUILLERMMO.pdf>
- Covas, D., Hernández, G., & López, D. (2017). Evaluación de la calidad de vida urbana en la ciudad de Cienfuegos desde una dimensión subjetiva. *Revista multidisciplinar de la Universidad de Cienfuegos*, 9(2), 193-201. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus27217.pdf>
- Cortez, L. (2021). Competencias directivas y confianza en una empresa privada de servicios. *Revista Industrial Data*, 24(1), 121–137. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.17700>
- Córdova, A. (2018). Medición de la eficiencia en la industria de la construcción y su relación con el capital de trabajo. *Revista Ingeniería de Construcción*,

33(1), 69-82. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ric/v33n1/0718-5073-ric-33-01-00069.pdf>

Díaz, C., Rosero, K., & Obando, M. (2018). La evaluación como medio de aprendizaje. *Revista Educación y Humanismo*, 20(34), 173-186. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2863/3356>

El Telégrafo. (2018). Municipios manabitas aprenden sobre manejo de los desechos sólidos. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/regional/1/ame-manabi-manejo-desechos-solidos-taller>

Espinoza, c., Marrero, F. & Hinojosa, R. (2020). Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal de Huancavelica, Perú. *Revista Latinoamericana de Estudios Socio ambientales opera bajo licencia*, 2(28), 163-177. <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.28.2020.4269>

Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J., & Armijos, L. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 1-8. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086403002017000300017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002017000300017)

Gallegos, M., Peralta, C. & Guerrero, W. (2017). Utilidad de los Gestores Bibliográficos en la Organización de la Información para Fines Investigativos. *Revista Formación Universitaria*. 10(5), 77-84. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v10n5/art09.pdf>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Chone [GADM-CH]. (2019, 30 enero). 80 toneladas diarias de desechos sólidos se recogen en Chone. <https://www.chone.gob.ec/?gc=3&ntc=3462#:~:text=La%20ciudad%20produce%20aproximadamente%2080,Aut%C3%B3nomo%20Descentralizado%20Municipal%20de%20Chone.>

García, R., Socorro, A. & Maldonado, A. (2019). Manejo y gestión ambiental de los desechos sólidos, estudio de casos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 265-27. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1121/1181>

García, J., Duran, S., Cardeño., P., Prieto, P., García., Paz, M. (2017). Proceso de planificación estratégica. Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas

empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52), 16-20. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

García, R., Machado, L., & Minuche, J. (2017). Plan de gestión ambiental de desechos sólidos en la Empresa productora de banano, Herederos Coronel, del Cantón Machala, Ecuador. *Universidad y sociedad Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 9(1), 100-105. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus14117.pdf>

Gómez, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. *Revista Mediterránea de comunicación*, 12(1), 115-127. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom\\_12\\_01\\_09\\_esp.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom_12_01_09_esp.pdf)

Goldfarb, M. (2016). Servicios públicos: caracterización, fundamentos y evolución en el derecho argentino. *Revista de Derecho Económico e Socioambiental Curitiba*, 7(2), 175-197. Doi: 10.7213/rev.dir.econ.socioambienta.07.002. AO09

Hernández, C. & Cuellar. (2020). De la aplicación del principio de proporcionalidad en las sanciones administrativas del derecho de servicios públicos domiciliarios. *Revista Ratio Juris*, 30(15), 35-48. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5857/585764837002/585764837002.pdf>

Hurtado, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Científica*, 5(16), 99-119. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563662985006/563662985006.pdf>

Hurtado, L. (2019). Proyecto para la planificación de la recolección, separación y comercialización de los desechos sólidos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Pomasqui. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Administración Pública]. Repositorio digital Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20155/1/T-UCE-0003-CAD-195.pdf>

- Instituto Distrital de Patrimonio Cultural (2018). Plan de gestión integral de residuos peligrosos y especiales –PGIRP. [https://idpc.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/120182300080653\\_00002.pdf](https://idpc.gov.co/wp-content/uploads/2018/11/120182300080653_00002.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020). Boletín técnico 2019 GAD Municipales (N° 02) [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas\\_Ambientales/Municipios\\_2019/Residuos\\_solidos\\_2019/Boletin\\_Tecnico\\_Residuos\\_2019%20v05\\_2.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Municipios_2019/Residuos_solidos_2019/Boletin_Tecnico_Residuos_2019%20v05_2.pdf)
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. DOI : <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jaramillo, J. & López, T. (2021). Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Sucre. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Espam. <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1478/1/TTAP49D.pdf>
- Ley Orgánica de Servidor Público. (LOSEP, 2016). Art. 76. Evaluación. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- Limas, M. & Blanco, J. (2017). Prácticas de consumo-desecho de residuos sólidos domiciliarios en Ciudad Juárez en 2014. *Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 38(83), 97-132. <http://www.scielo.org.mx/pdf/izta/v38n83/2007-9176-izta-38-83-00097.pdf>
- López, D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, R. & Bastida, D. (2017). La importancia de la educación ambiental no formal en el medio rural: el caso de Palo Alto, Jalisco. *Revista diálogos sobre la educación*, 9(16), 04-18. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-21712018000100004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-21712018000100004)

- Blanco, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/espam/124251?page=14>.
- Martes, R. (2021). Gestión municipal. La gestión de desechos sólidos por parte del Cabildo municipal en el sector Padre Granero del municipio san Felipe de Puerto Plata de la república dominicana. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1(6), 1-14. <https://www.eumed.net/uploads/articulos/8b7e85d5958206f5f6b4ff0a0e2e9853.pdf>
- Martínez, C., Fonseca, L. & Corono, M. (2017). Algunos apuntes generales sobre el problema de investigación. *Revista MediSur*, 15(3), 426-431. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180051460020.pdf>
- Machín, M., Sánchez, S. & López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Revista Economía y Desarrollo*, 163(1), 119-120. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025285842020000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025285842020000100002&lng=es&tlng=es).
- Mejías Acosta, A; Godoy Durán, E; Piña Padilla, R. (2018) Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Revista Compendium*, 21(40), 1317-6099. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88055200020>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetElControllInterno Y SuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetElControllInterno%20Y%20SuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf)
- Meza, M., Antonio, A., Medina, J y Cruz, Z. (2017). Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio de Altamira Tamaulipas. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(14), 37-56. [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)
- Mézquita, Z., López, M., Ríos, M. & Sánchez, F. (2020). Responsabilidad social del Gobierno Municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción ciudadana. *Revista Holos*, 7(8), 1-20. <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/9549>

- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019). Evaluación de Calidad de Servicios Electrónicos propuesta preliminar. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/20.pdf>
- Ministerio del trabajo (2018). Guía metodológica para la medición y evaluación de la percepción de la calidad de los servicios públicos. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%ABlicos2.pdf>
- Monroy, M., y Nava, S. (2018). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/lc/espam/titulos/172512>
- Morales, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *Portal de Revistas e-ciencias de la información*, 8(2),16-42. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v8n2/1659-4142-eci-8-02-64.pdf>
- Mora, A. & Molina, N. (2017). Diagnóstico del manejo de residuos sólidos en el parque histórico Guayaquil. *La granja Revista de ciencias de la vida*, 26(2), 2-09. <https://revistas.ups.edu.ec/index.php/granja/article/view/26.2017.08>
- Mulato, K. (2019). Desarrollo sostenible y el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos del distrito de San Martín de Porres, Lima. [Tesis de grado, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Ambiental]. Repositorio Institucional de la UNAS. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7035/6/IV\\_FIN\\_107\\_Mulato\\_Ramos\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7035/6/IV_FIN_107_Mulato_Ramos_2019.pdf)
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Revista Journal of the Selva Andina Research Society*, (2) 8, 155-156. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)
- Oviedo, A. (2020). Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos. Proyecto “Asunción ciudad verde de las Américas–vías a la sustentabilidad”. Asunción, Paraguay. 108 p. <http://www.mades.gov.py/wp-content/uploads/2020/12/Anexo-I-Plan-Nacional-de-Residuos-S%C3%B3lidos-Urbanos-PNGIRSU.pdf>

Párraga, J. (2020). Elaboración del estatuto orgánico funcional y manual de perfil de puestos por competencia para la fundación centro de apoyo y solidaridad "Alianza". [Tesis, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. Repositorio Espam-  
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1260/6/TTAE10D.pdf>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Chone. (2019). Pág. 1.  
<https://www.chone.gob.ec/pdf/lotaip2/documentos/pdot.pdf>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (PDyOT, 2014). Misión y Visión. Recuperado de  
<https://www.chone.gob.ec/pdf/lotaip2/documentos/pdot.pdf>

Peñafiel, J., Salinas, A. & Armas, M. (2019). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: Evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Revista Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI (21), 7-26.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4648/1/Jerez%20Pe%c3%b1afiel%20Walter%20Humberto.pdf>

Piza, B., Amaiquema, F. & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15 (70), 455-459. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>

Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuaderno de contabilidad.  
[https://www.researchgate.net/publication/328506092\\_El\\_uso\\_de\\_los\\_metodos\\_deductivo\\_e\\_inductivo\\_para\\_aumentar\\_la\\_eficiencia\\_del\\_procesamiento\\_de\\_adquisicion\\_de\\_evidencias\\_digitales](https://www.researchgate.net/publication/328506092_El_uso_de_los_metodos_deductivo_e_inductivo_para_aumentar_la_eficiencia_del_procesamiento_de_adquisicion_de_evidencias_digitales)

Proaño, D., Soler, V., & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. 3C Empresa. Investigación Y Pensamiento crítico, 50-56. <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/576>

Quesada, A. & Medina, A. (2020). Métodos teóricos de investigación: análisis síntesis, inducción-deducción, abstracto - concreto e histórico- lógico.  
[https://www.researchgate.net/publication/347987929\\_metodos\\_teoricos\\_](https://www.researchgate.net/publication/347987929_metodos_teoricos_)

de\_investigacion\_analisis-sintesis\_induccion-deducccion\_abstracto\_-  
concreto\_e\_historico-logico

- Quintero, R., Laborí, R., & Bermúdez, L. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista de información científica*, 96(6), 1153-1163. <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3387>
- Ramos, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, (20)3, 397-403. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- Reyes, L. & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404#>
- Rincón, L. (2017). Estadística descriptiva. <https://lya.fciencias.unam.mx/lars/Publicaciones/ed2017.pdf>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista. Arch Med Camagüey*, 23(2), 159-184. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rodríguez, J. Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 32(2), 1–26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, A. (2020). Informe sobre igualdad de género en la administración pública de américa latina y el caribe 2020. <https://www.gub.uy/oficina-nacionalserviciocivil/sites/oficinacionalserviciocivil/files/documentos/publicaciones/GEPA-2020-final-ESP.pdf>
- Rodríguez, L., Revelo, N. & Guillermo, W. (2017). Gestión integral de residuos sólidos en la empresa CYRGO SAS. *Revista Tendencias*, XVIII (2), 103-121. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n2/v18n2a07.pdf>

- Rojas, J., Mesa, A., y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista retos de la dirección*, (12)1, 96-118. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L. & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios* 39(6), 01-11 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romo, P. & Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. Researchgate. [https://www.researchgate.net/publication/307513438\\_la\\_prestacion\\_de\\_los\\_servicios\\_publicos\\_de\\_calidad\\_en\\_el\\_siglo\\_xxi](https://www.researchgate.net/publication/307513438_la_prestacion_de_los_servicios_publicos_de_calidad_en_el_siglo_xxi)
- Rosales, G., Rodal, A., Chumbi, V., & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 252-275. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194154512012/html/>
- Ruiz, M. (2020). Estado actual de la contaminación ambiental presente en la Mixteca Oaxaqueña. *Revista Journal*, 5(5), 535-53. <https://scielo.isciii.es/pdf/jonnpr/v5n5/2529-850X-jonnpr-5-05-535.pdf>
- Ruiz, M., Álvarez, E., & Ortíz, H. (2017). Manejo integral de desechos sólidos en los principales barrios de un Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial. *Revista Digital de Medio Ambiente "Ojeando la Agenda"*, 26(47), 1989-6794. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6007594>
- Sánchez, M., Cruz, J. & Giraldo, J. (2019). Análisis de la opinión de los hogares sobre la gestión de los residuos sólidos domiciliarios en Bogotá. *Revista Semestre Económico*, 22(52), 97-129. <https://doi.org/10.22395/seec.v22n52a5>
- Puig, N. (2020). Evaluar y aprender: un único proceso. Ediciones Octaedro, S.L. <https://elibro.net/es/lc/espam/titulos/163527>
- Sacristán, E. (2019). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de investigaciones constitucionales*, 3(1), 3, 45-112.

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S23595639201600100125](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S23595639201600100125)

Sáez, A. & Urdaneta, J. (2019). Calidad de servicio en el proceso de recolección domiciliario de residuos sólidos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 3(1). 20-80.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062051006/29062051006.pdf>

Silva, M. & Bonilla J, D. (2020). Justicia organizacional y capital psicológico: factores que se relacionan con la satisfacción laboral. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 5(7), 16-29. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/838>

Schmalbach, V. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXV(1), 95-103. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90949035007>

Solís, M., Durango, J., Solano, J y Yépez, M. (2020). *Cartografía de los residuos sólidos en Ecuador, 2020*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7773/1/Soliz%20F%20edCartograf%c3%ada%20de%20los%20residuos%20s%c3%b3lidos.pdf>

Solís, N. (2020). Percepción ciudadana sobre el sistema de recolección de desechos sólidos mediante ecotachos en el barrio san Alfonso, cantón Riobamba. *Revista Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas*, 4(6), 70-81. DOI: <https://doi.org/10.37135/kai.03.06.05>

Suárez, L; Rodríguez, S & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 23(1), 95-103. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S168418242018000400008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S168418242018000400008&lng=es&tlng=es).

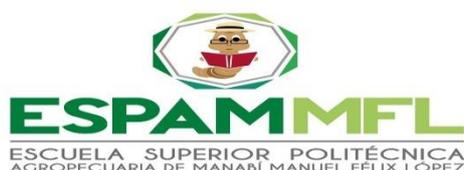
Tamayo, N. & Tabares, N. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. Realidades. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1) 131-142. <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n1/reds07118.pdf>

- Torres, P. (2017). Procedimiento para fomentar una cultura organizacional autóctona en los gobiernos autónomos descentralizados. *Revista de economía y desarrollo*, 158(2), 206-215. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425554493013>
- Vaca, J., Galarza, J., & Almuiñas, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejoras. *Revista San Gregorio*, 7(7), 176-215. <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/611/1-janeth>
- Vélez, J. (2021). Estudio del clima laboral del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Rocafuerte. [Tesis, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <http://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1480/TTAP51D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, D. (2019). La investigación descriptiva para determinar la concurrencia de estudiantes que comen alimentos en la cafetería universitaria. [ Tesis de grado, Universidad Técnica de Machala] Repositorio Digital de la UTMACH.[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14832/1/E-11342\\_vera%20tomala%20daniel%20armando.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14832/1/E-11342_vera%20tomala%20daniel%20armando.pdf)
- Vergara, J. & Maza J. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXV(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/pdf/909/90949035007.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 01

### ANEXO 01. ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTÓN CHONE

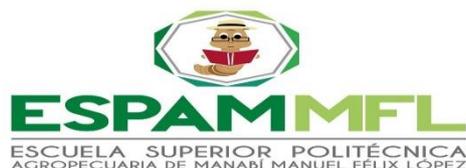


**Entrevista dirigida al Director del departamento de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone con el objetivo de analizar las actividades que se realizan para el servicio de recolección de desechos sólidos.**

1. ¿Cuáles son las actividades que realiza la Dirección de Gestión Ambiental del GAD del cantón Chone con relación al servicio de recolección de desechos sólidos?
2. De las actividades enunciadas ¿Cuáles considera que sea la más y menos importante?
3. ¿Qué estrategias aplica la Dirección de Gestión Ambiental para dar a conocer a la ciudadanía los horarios y rutas para la recolección de desechos sólidos?
4. ¿Con qué frecuencia se realiza la recolección de basura en la ciudad de Chone?
5. ¿Cuál es su apreciación sobre la satisfacción de los ciudadanos con relación a los horarios y días establecidos para la recolección de la basura?
6. ¿Existen estrategias para mejorar el servicio de recolección de desechos sólidos en la ciudad de Chone?
7. ¿Cuáles son las estrategias que se aplican para dar un servicio de calidad a los ciudadanos del cantón Chone con relación al servicio de recolección de desechos sólidos?
8. ¿El presupuesto asignado a la Dirección de Gestión Ambiental del GAD del cantón Chone es suficiente para atender la demanda del servicio de recolección de desechos sólidos?
9. Dentro del presupuesto asignado, ¿Cuál es el rubro con mayor desembolso?

10. ¿Existe alguna actividad que la dirección no ha logrado brindar por falta de recursos?
11. ¿El personal con el que cuenta la Dirección de Gestión Ambiental es suficiente y está capacitado para atender la demanda del servicio de recolección de desechos sólidos?
12. ¿La logística con la que cuenta el área de Gestión Ambiental es suficiente para atender la demanda del servicio de recolección de desechos sólidos?
13. ¿Cree usted que los espacios físicos están adecuados para la atención de los usuarios de la Dirección de Gestión Ambiental?
14. ¿La Dirección de Gestión de Ambiental cuenta con mecanismos para receptar quejas y sugerencias de parte de la ciudadanía sobre el servicio de recolección de desechos sólidos?
15. Dentro de los aspectos más relevantes, ¿cuál considera como problemática para la ejecución de la Gestión Ambiental del cabildo municipal?
16. ¿De qué manera la institución lleva un control en la gestión desarrollada por los colaboradores de la Dirección de Gestión Ambiental?
17. Entre los aspectos más sobresalientes de un servicio de calidad están los tiempos de espera, infraestructura, calidez y pronta respuesta ¿Cómo se encuentra la institución en relación a los factores antes mencionado?

## ANEXO 2



## ANEXO 02. ENCUESTAS APLICADAS A LA CIUDAD DEL CANTÓN CHONE

Encuesta dirigida a los habitantes de la Ciudad de Chone para conocer la percepción ciudadana (satisfacción) sobre el servicio de recolección de desechos sólidos brindado por el Departamento de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón.

### DATOS GENERALES:

1. Seleccione su rango de edad:

|                     |       |       |       |       |                   |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| Menos de<br>18 años | 19-30 | 31-40 | 41-50 | 51-60 | 61 en<br>adelante |
|                     |       |       |       |       |                   |

2. Seleccione su género:

|        |       |
|--------|-------|
| Hombre | Mujer |
|        |       |

3. ¿Conoce usted los servicios que brinda la Dirección de Gestión Ambiental del GAD municipal del Cantón Chone?

SI

NO

4) ¿Sabe usted que son los desechos sólidos?

SI NO 

5) ¿Qué clase de recipiente usa dentro de sus hogares para almacenar los desechos sólidos?

Tachos Bolsas plásticas Cartón Otros \_\_\_\_\_



Conteste las siguientes preguntas considerando las dimensiones y variables de la calidad de servicio de recolección de desechos sólidos aplicando las alternativas de la escala de Likert

| <b>DIMENSIONES Y VARIABLES DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS</b> |  |                       |            |          |               |                          |
|---|--|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
|   |  | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| <b>Elementos tangibles</b>  | ¿Las unidades de recolección de desechos sólidos se encuentran en buenas condiciones?  |                       |            |          |               |                          |
|   | ¿El personal que presta el servicio de recolección presenta una buena apariencia?  |                       |            |          |               |                          |
|   | ¿La calidad del servicio de recolección de desechos que usted recibe, la considera acorde con la tarifa que usted paga con las planillas de energía eléctrica? |                       |            |          |               |                          |
| <b>Confiabilidad</b>  | ¿Considera que el personal asignado para la recolección de desechos realiza bien su servicio?  |                       |            |          |               |                          |

|                               |  |               |                |                |           |       |
|-------------------------------|--|---------------|----------------|----------------|-----------|-------|
|                               | ¿Cuándo usted tiene un problema acerca de la recolección de desechos sólidos, el departamento de Gestión Ambiental muestra un sincero interés en solucionarlo? |               |                |                |           |       |
|                               | ¿El personal realiza bien el servicio de recolección de desechos sólidos?  |               |                |                |           |       |
|                               | ¿El servicio de recolección de desechos sólidos prestado cumple los horarios establecidos en el sector donde usted habita?                                     |               |                |                |           |       |
| <b>Capacidad de respuesta</b> |  | Muy frecuente | Frecuentemente | Ocasionalmente | Raramente | Nunca |
|                               | ¿Se le comunica a la ciudadanía por cualquier medio cuando el servicio de recolección de desechos sólidos es suspendido y se le explica el motivo?             |               |                |                |           |       |
|                               | ¿El servicio recolección de desechos sólidos, cumple puntualmente con las frecuencias (días) de servicio en su sector?   |               |                |                |           |       |
|                               | ¿La tasa que paga usted por el servicio de recolección de desechos sólidos está acorde a los servicios recibidos?  |               |                |                |           |       |
|                               | ¿En el GAD siempre están disponibles y accesibles para atenderle en algún requerimiento de la recolección de desechos sólidos?                                 |               |                |                |           |       |

|                  |   | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|------------------|---|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| <b>Seguridad</b> | ¿El personal que presta el servicio de recolección de desechos sólidos le inspira confianza?                                      |                       |            |          |               |                          |
|                  | ¿El personal que presta el servicio de recolección es siempre amable con usted?   |                       |            |          |               |                          |
| <b>Empatía</b>   | ¿Considera que la frecuencia de recolección de desechos sólidos es suficiente y adecuada?   |                       |            |          |               |                          |
|                  | ¿En el GAD Municipal se preocupan por los mejores intereses de sus clientes y su comunidad en la recolección de desechos sólidos? |                       |            |          |               |                          |
|                  | ¿El servicio prestado de recolección de desechos sólidos se adapta a las necesidades específicas de su comunidad o sector?        |                       |            |          |               |                          |
|                  | ¿Considera que un buen servicio de recolección de desechos sólidos influye en su calidad de vida?                                 |                       |            |          |               |                          |
|                  | ¿Considera que la recolección de desechos sólidos contribuye en la conservación del ambiente?                                     |                       |            |          |               |                          |

**ANEXO 03. OFICIO AL DIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTONAL DE CHONE, PARA QUE SE DÉ LAS FACILIDADES EN LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

República del Ecuador



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA  
DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

Carrera de Administración Pública



**Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2021-705-OF**  
Calceta, 6 de diciembre de 2021

**ASUNTO:** Solicitud autorización y aplicación de entrevista y encuesta.

Señor Ingeniero  
Leonardo Rodríguez Zambrano  
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL CANTÓN CHONE**  
Chone.-

Señor Alcalde

Por medio del presente reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en sus funciones.

Mediante solicitud, **Helem Marisol Macías Intriago** con C.I. **131633339-0**; y **Quinche Monserrate Loor Velez** con C.I. **131354261-3**, estudiantes de Décimo Semestre A de la Carrera de Administración Pública, solicitamos muy comedidamente autorice y brinde las facilidades necesarias para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular **"EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN CHONE"**.

De ser aprobada la solicitud, sirvase autorizar al Ing. Carlos Hernán García Avellan, Director de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Chone, para que se dé las facilidades en la aplicación de los instrumentos de recopilación de datos; así mismo, sirvase proponer fecha para la obtención de la información. Cabe destacar que la información obtenida a través de los instrumentos de recopilación de datos (entrevista y encuesta), servirán para el desarrollo y la ejecución del Trabajo de Integración Curricular, que se encuentra bajo la tutoría de la Mg. Rossana Dolores Toala Mendoza.

Atentamente,



Proceda a la verificación por  
**EVIS LIZETT  
DIEGUEZ  
MATELLAN**



**Dr. C. Evis Lizett Dieguez Matellán**  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

EDM/igc

## ANEXO 04. OFICIO DE ACEPTACIÓN POR PARTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE PARA LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA



GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN CHONE

**CHONE**  
resurge por ti



### DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL

**Oficio N° CHO21DGAOFI-58**

Chone, 06 de diciembre 2021

**ASUNTO:** En respuesta a solicitud de aplicación de entrevista y encuesta al **Ing. Carlos Hernán García Avellan, Director de Gestión Ambiental del GAD-Cantonal de Chone.**

Señorita,

**Helem Marisol Macias Intriago**  
Estudiante Administración Pública  
**ESPAM**

Señorita,

**Quinche Monserrate Loo Vélez**  
Estudiante Administración Pública  
**ESPAM**

De mi consideración:

En respuesta al **Oficio N°: ESPAM MFL-CAP-2021-705-OF**, recibido el 06 de diciembre a través del cual solicitan a la Alcaldía del Cantón Chone se les conceda aplicar una entrevista y encuesta para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular **"EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO CANTÓN CHONE"**.

Al respecto me permito comunicarle que su requerimiento se ha programado para el día martes 07 de diciembre 2021 a partir de las 12:00pm.

Seguro de contar con atención, suscribo la presente

CARLOS  
HERNAN GARCIA  
AVELLAN

Firmado digitalmente por  
CARLOS HERNAN GARCIA  
AVELLAN  
Fecha: 2021.12.06 16:01:00  
-05'00'

**ING. CARLOS HERNÁN GARCÍA AVELLÁN**  
**Director de Gestión Ambiental.**

052 361 101  
052 695 362  
www.chone.gob.ec  
info@chone.gob.ec  
Calles Colón  
y Bolívar (esquina)



## ANEXO 5

## ANEXO 04. EVIDENCIAS DE LA ENTREVISTA

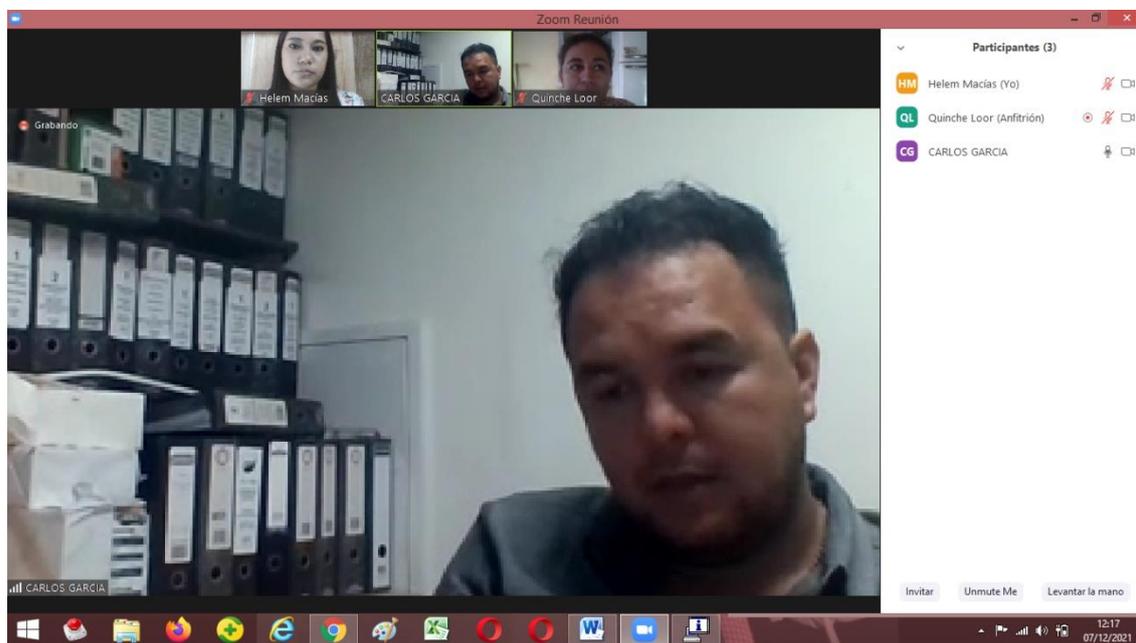


Foto 1. Entrevista al Director del departamento de Gestión Ambiental del cantón Chone.