Boletín Informativo del OVSP
OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº 24 - Junio 2021

Servicio de aseo urbano desde la visión del ciudadano.

Datos enero 2021

@observatoriovsp www.observatoriovsp.org ovsp.info@gmail.com Observatorio Venezolano de Servicios Públicos

El observatorio realiza de forma trimestral mediciones en las principales ciudades del país que muestran la percepción ciudadana sobre el desempeño de los servicios públicos domiciliarios

Desde el inicio de las investigaciones el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos ha realizado mediciones que han abarcado desde siete hasta doce de las principales ciudades del país, entre las que destacan:

- Caracas
- Barinas
- Mérida
- Maracaibo
- Barcelona
- Porlamar
- Valencia
- Punto Fijo
- Ciudad Bolívar
- Barquisimeto
- San Cristóbal
- San Fernando

Luego de la obtención de resultados, los mismos son analizados por expertos quienes permiten difundir al país la situación actual de los servicios públicos conforme a la opinión de los ciudadanos

Introducción

Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, uno de los Objetivos de Desarrollo Sustentable, implica desarrollar estrategias de gestión ambiental urbana que aseguren la incorporación de variables ambientales en materia de servicios esenciales, con una visión que va más allá de la dotación de servicios de saneamiento básico orientado a la dotación de condiciones sanitarias adecuadas para preservar la salud de las personas.

Uno de los factores que más afecta la calidad de vida en las ciudades es el manejo inadecuado de los desechos y residuos urbanos (DyRSu). Entre los problemas que ello ocasionan destacan: deslizamientos de basureros; contaminación de los cuerpos de agua superficiales y subterráneos; obstrucción de drenajes causando inundaciones; transmisión de enfermedades; aumento de las afecciones respiratorias a causa de la quema y su aporte a la emisión de gases de invernadero, entre otros, siendo los pobres los más afectados. Todo ello hace que estas descargas se conviertan en un problema universal que atañe a todo habitante del planeta.

Introducción

La situación planteada, unida a ciertas características del servicio, obliga a la formulación de estrategias no convencionales para el análisis de la calidad del servicio, donde la percepción ciudadana ejerce un rol protagónico y constituye un aspecto indispensable a considerar.

Las características a las cuales se hace referencia son, entre otras:

- La responsabilidad de la planificación y prestación del servicio recae en la autoridad local, lo cual es una oportunidad para mejorar el servicio, sin embargo puede obstaculizar su gestión con visión integral de territorio y bajo los principios de gestión integral.

- El éxito en la prestación del servicio depende de la participación de la comunidad servida.

- El ciudadano común considera estar capacitado para enfrentar y resolver cualquier situación que se le presente en materia de manejo de los residuos (la basura) que genera.

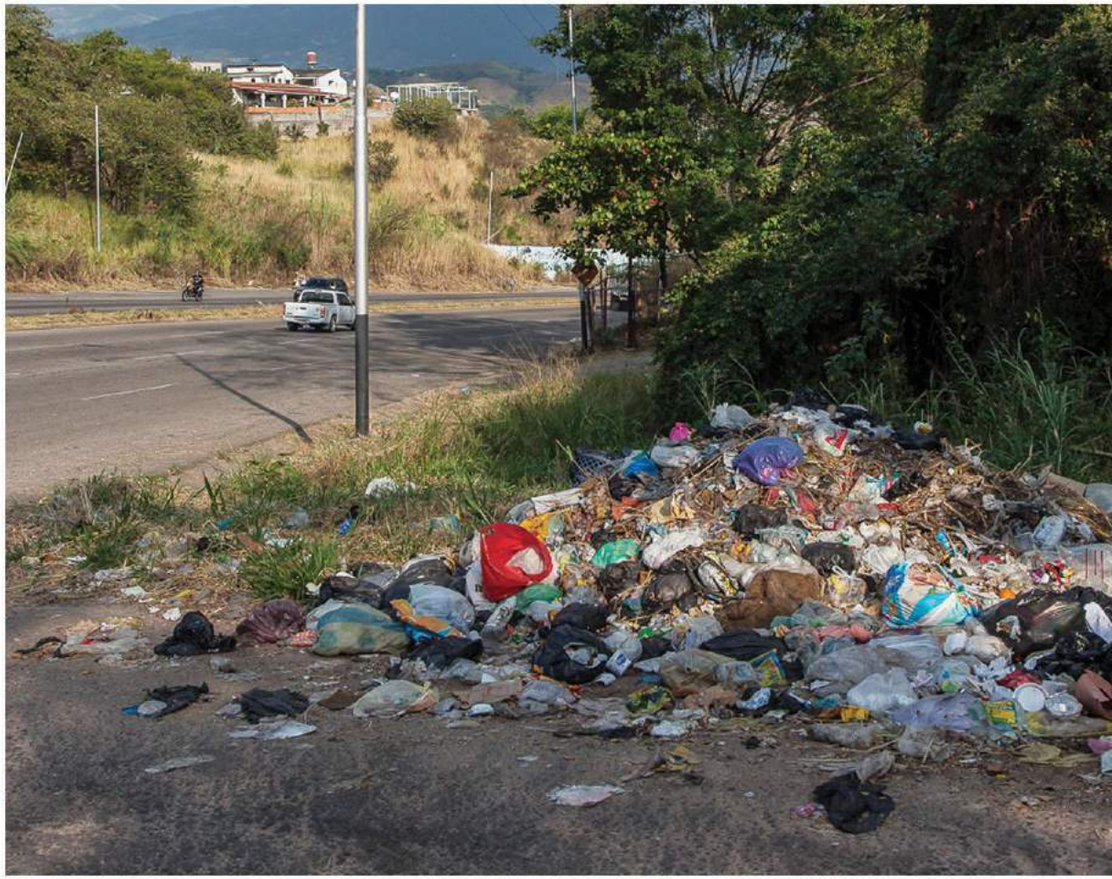
En este contexto, la variable residuos sólidos en un factor de primer orden que incidirá tanto en el sostenimiento y mejora continua de la calidad de vida de las personas, como en el crecimiento económico de la ciudad como unidad funcional donde se enmarca su sistema de gestión.

Introducción

En consecuencia la calidad del servicio, deberá fundamentarse en tres lineamientos básicos: promover la transformación del servicio en el marco de la sustentabilidad; el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y el desarrollo local, mientras que la valoración del servicio recibido se apoyará en la accesibilidad al servicio y frecuencia de prestación, complementada con la información que pueda ofrecer a través de su respuesta ante aumentos tarifarios y fallas del servicio .

Teniendo en cuenta los planteamientos anteriores el objetivo del presente Boletín Nro. 24 correspondiente al mes de junio de 2021,busca centrar los resultados importantes que corresponden al servicio de aseo urbano y los resultados obtenidos para iniciar el presente año.

Los análisis reflejados en el presente informe fueron realizados por la profesora y experta Rebeca Sánchez[1] y compartido con la colectividad para su mayor comprensión.



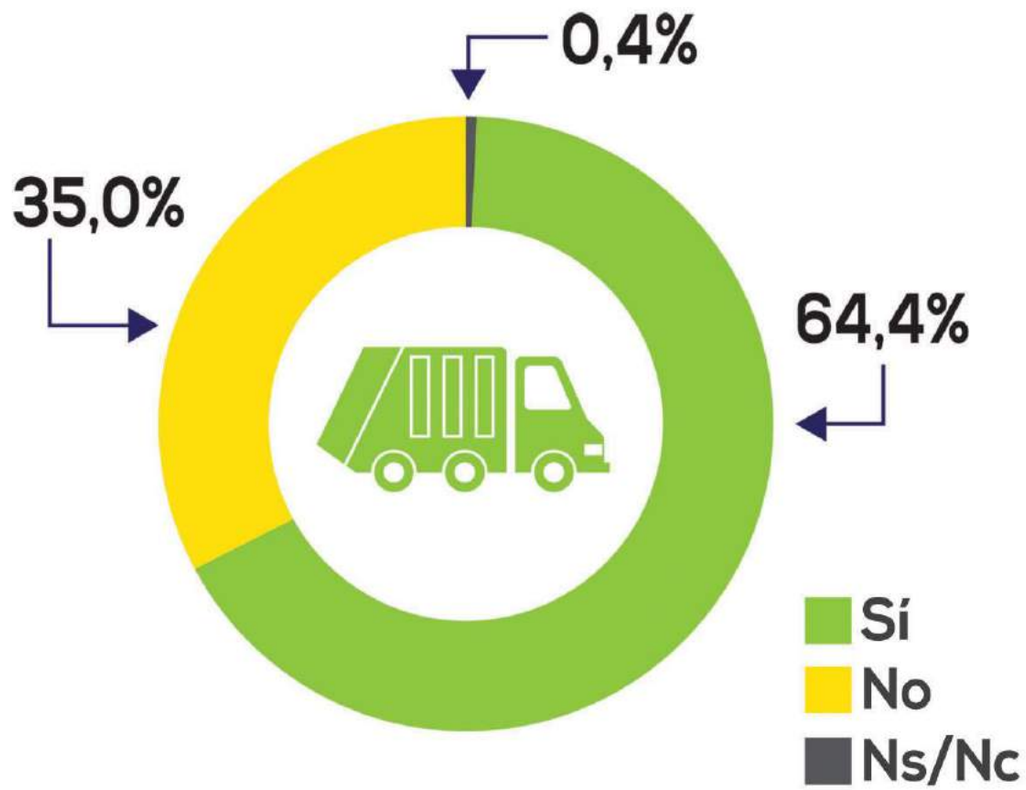
[1] Ingeniero Químico- Instituto Universitario Politécnico de Barquisimeto, 1977. Magister Scientiarium en Ingeniería Sanitaria – Mención Calidad del Agua, Universidad Central de Venezuela, 1980, Magister Scientiarium en Investigación de Operaciones, UCV, 1997, Dra. Ciencias de la Ingeniería, UCV, 2012. Profesora Titular adscrita al Departamento de Ingeniería Sanitaria y Ambiental, Escuela de Ingeniería Civil de la Facultad de Ingeniería – Universidad Central de Venezuela, actualmente ejerciendo el cargo de Directora de la Coordinación de Investigación de la Facultad de Ingeniería de esa Universidad. Realiza docencia e investigación en el área de Manejo Integral de Desperdicios (sólidos y líquidos) en el sector municipal e industrial. Las áreas de interés se concentran en Aprovechamiento de residuos sólidos; Caracterización de residuos sólidos; Gestión de Residuos Sólidos Municipales: Modelos de gestión. Desarrollo de Herramientas para el Soporte de Decisiones en Materia Ambiental; Evaluación Ambiental. Tecnologías para el tratamiento de residuos; Desarrollo e incorporación de estrategias de Producción Más Limpia; Desarrollo de métodos y técnicas aplicables a la evaluación ambiental; Aprendizaje tecnológico y gestión ambiental para el desarrollo industrial y municipal sustentable. El resultado de esta actividad se refleja en más de 80 publicaciones y más de 30 Trabajos de Grados dirigidos a nivel de Pregrado y Postgrado.

RESULTADOS DEL ESTUDIO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA SOBRE EL SERVICIO DE ASEO URBANO.

Enero 2021

Acceso al servicio

8va medición



De acuerdo a los resultados obtenidos en esta jornada de evaluación, 64,6% de los consultados reconoce recibir el servicio. Este valor muy similar al obtenido en la jornada anterior (64% para el lapso octubre – noviembre 2020), sugiere mas que una tendencias a recuperar la caída de la cobertura del servicio, una estabilización numérica razonable, dada la naturaleza de la medición.

No obstante es importante resaltar desde el punto de vista sanitario y ambiental que 36% de la población, se mantenga sin recibir el servicio de recolección, por las ampliamente conocidas amenazas sanitarias y ambientales que representa el manejo inadecuado de los DyRSu.

Acceso al servicio

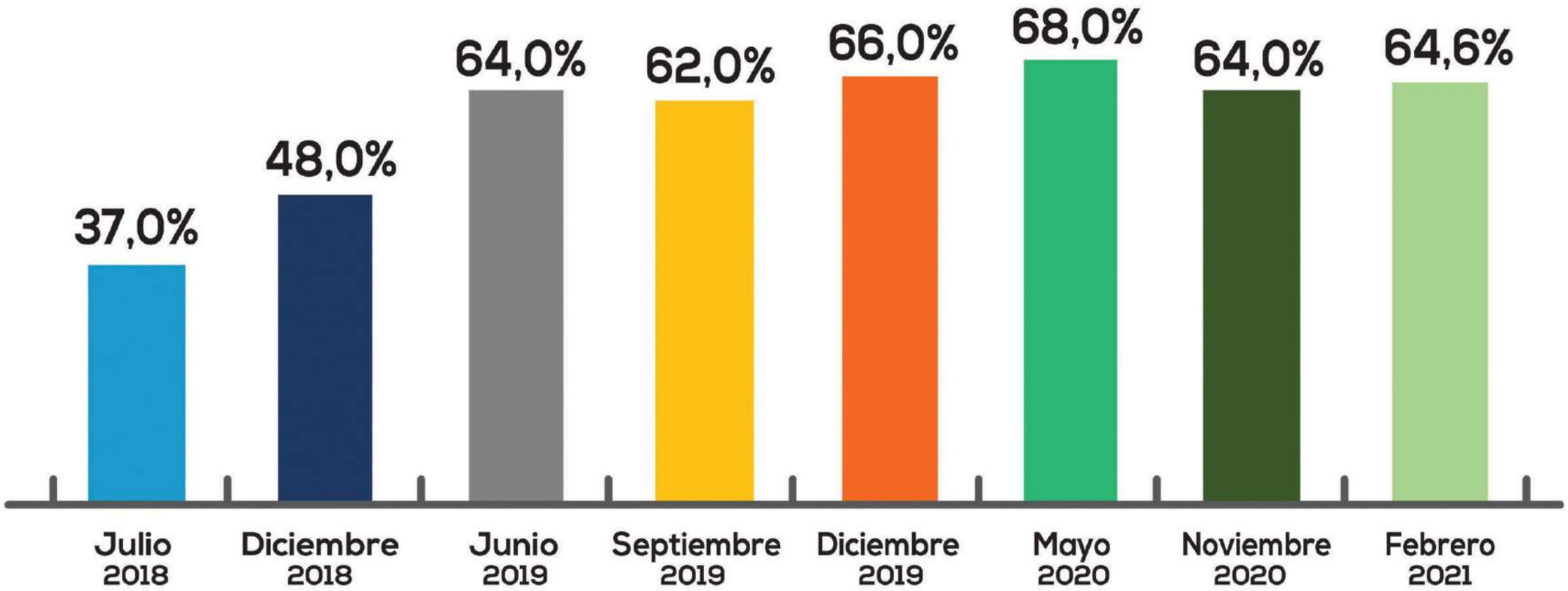
Los resultados desagregados por ciudad, señalan que las ciudades con mayor proporción de consultados con acceso a servicio de recolección y por ende mayor cobertura en la prestación del servicio son: Mérida (86,4%); Ciudad Bolívar (83%) y Punto Fijo (78,6%), destacando su coincidencia con los resultados obtenidos en la jornada anterior, tanto en términos de ciudad, como en respuesta obtenida al hacer la consulta correspondiente.

Tal como se ha venido señalando los resultados hasta ahora comentados, si bien no demuestran deterioro general en términos de cobertura del servicio, confirman que hay ciudades donde persisten serias dificultades. Ellas son Maracaibo (28%), Ciudad Bolívar (35,4%) y Barinas (44,4%), donde el porcentaje de acceso al servicio resultó significativamente menor al 50%, lo que puede interpretarse como una amenaza sanitaria y ambiental no solo para las localidades afectadas sino también para aledañas.

Asimismo los resultados sugieren que a pesar de las dificultades impuestas por la pandemia por el COVID 19, escasez de combustible y consecuente ausentismo laboral, por la severa crisis económica que enfrenta el país, los operadores públicos y privados responsables de la operación del servicio han podido mantener la cobertura del servicio o al menos evitar su deterioro progresivo, sin que ello signifique que el reto que representa la prestación de un servicio a cobertura plena y bajo condiciones seguras, haya sido superado.

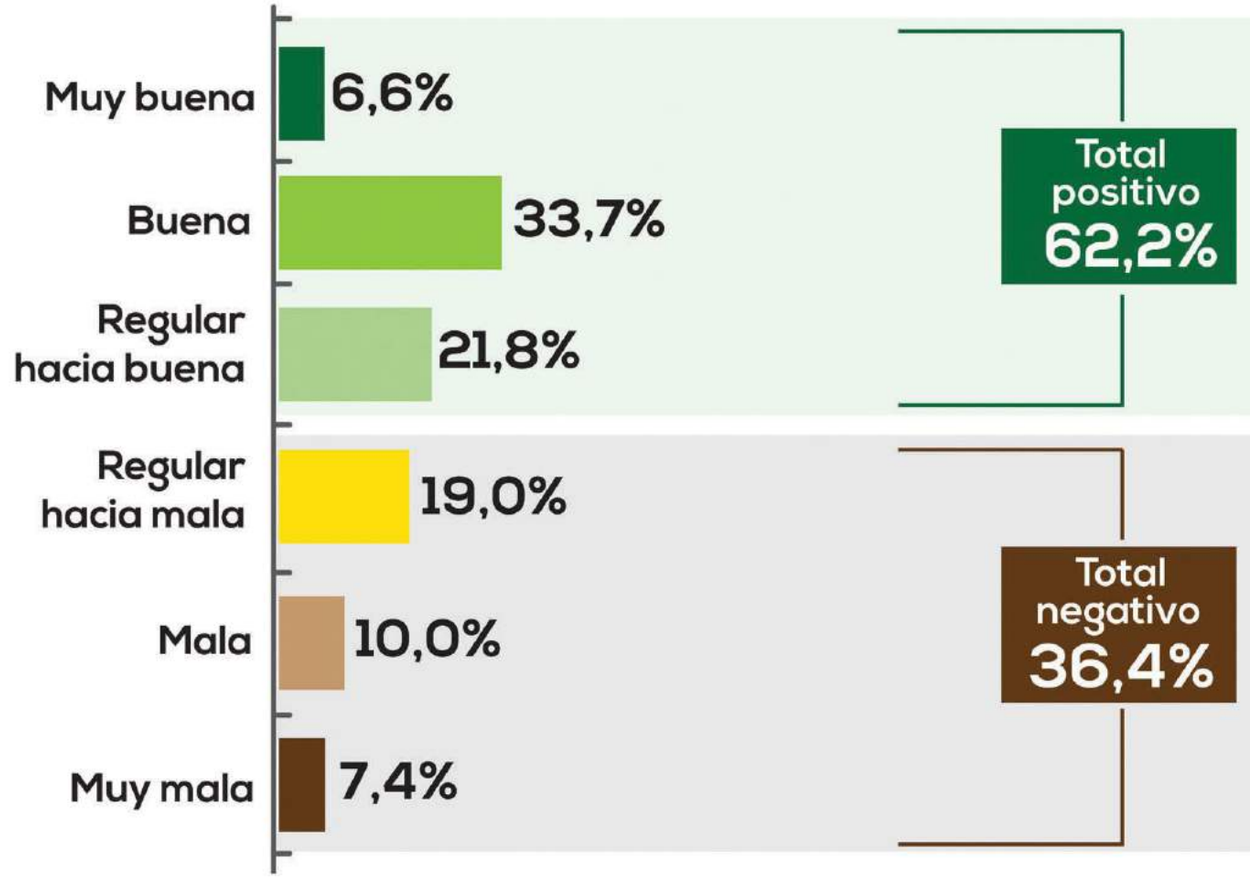
Acceso al servicio

Jornadas previas de medición



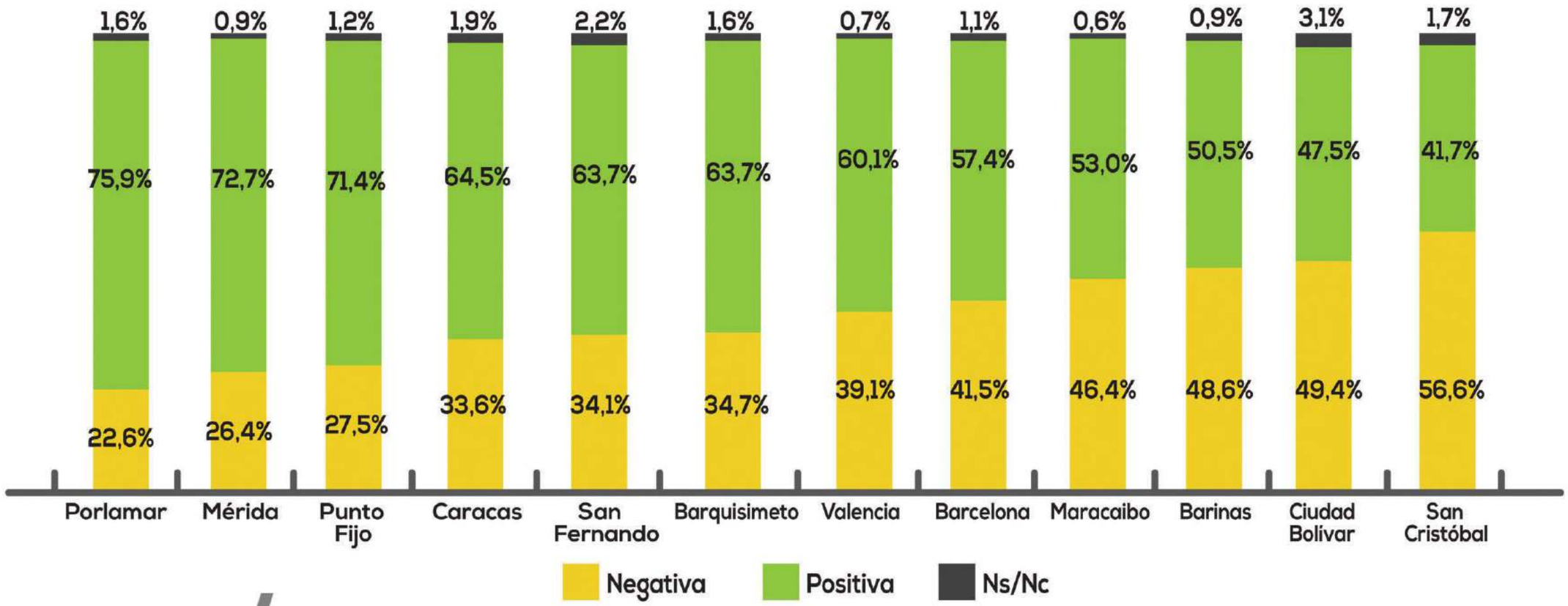
Calidad del servicio recibido

Ante la pregunta **¿Cómo evalúa la calidad del servicio de Aseo Urbano que recibe en su hogar?**, los resultados muestran que 62,2 % de los consultados que tienen una percepción positiva del servicio en las 12 ciudades participantes en el estudio, califican su calidad entre regular a buena, buena y muy buena. Sin embargo persiste un consistente 36,4% que mantienen su percepción negativa (de regular a mala, mala y muy mala).



Calidad del servicio recibido

De acuerdo a los resultados mostrados, las ciudades mejor evaluadas en términos de calidad del servicio recibido fueron Porlamar (75,9%), Mérida (72,7%) y Punto Fijo (71,4%), mientras que las peor evaluadas fueron San Cristóbal (56,6%); Ciudad Bolívar (49.4%) y Barinas (48,6%).



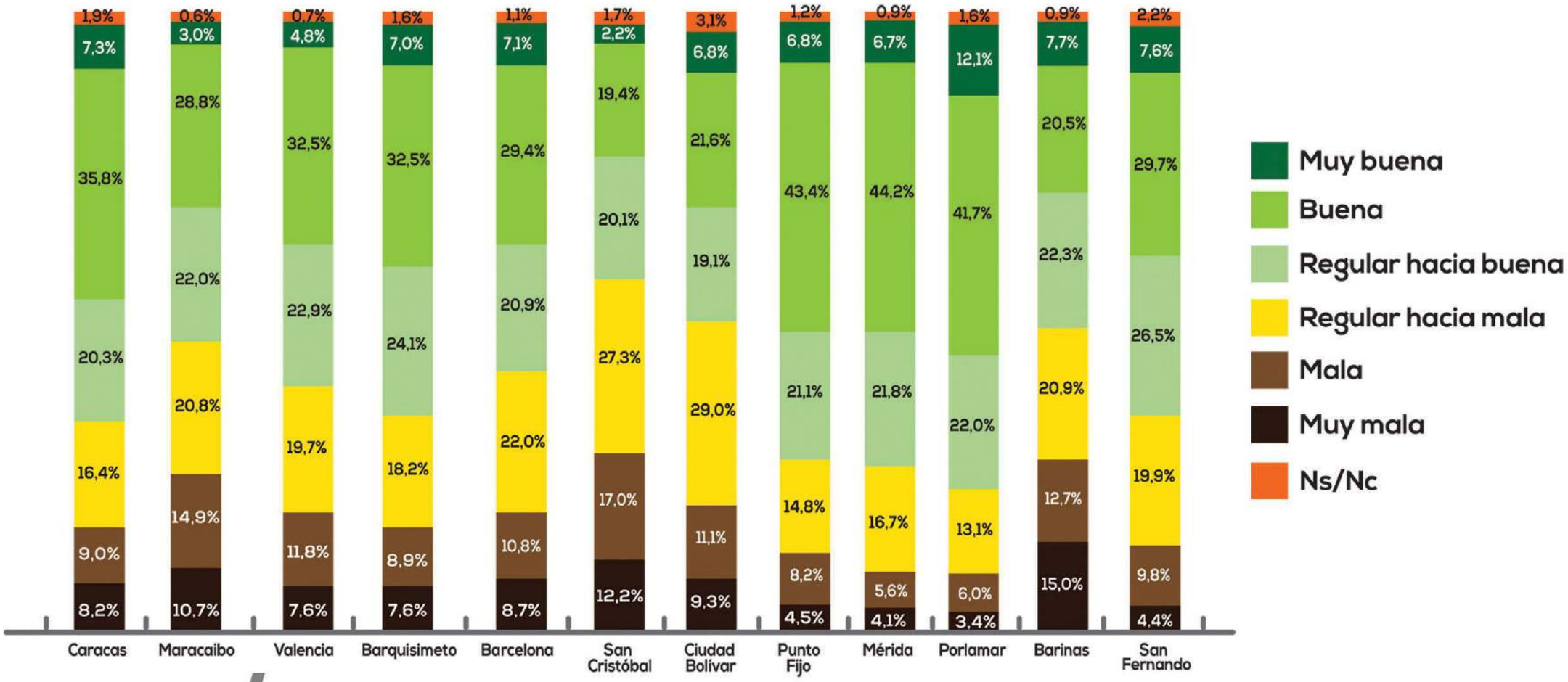
Calidad del servicio recibido

Al detallar los datos disponibles para la calificación del servicio recibido destacan algunos hallazgos que merecen atención. Uno de ellos es el caso de la ciudad de San Cristóbal: a pesar del significativo alto nivel de acceso al servicio (en el orden del 75%) evidenció una caída de 11 puntos porcentuales en la percepción negativa sobre la calidad del servicio, la cual pasó de 45,1% en la jornada de medición anterior (octubre-noviembre 2020) a 56,5% en la jornada objeto del presente análisis. Estos resultados confirman que para mejorar la calidad del servicio no es suficiente incidir en alguna de las operaciones y procesos involucrados, se requiere la revisión y mejora bajo los principios de gestión integral del servicio.

Otro aspecto importante a destacar es lo relativo a la interpretación de los resultados al considerar los diferentes niveles en la escala utilizada para la calificación del servicio por parte de los consultados. Por cuanto, la percepción negativa o positiva sobre la calidad del servicio, abarca tres (3) estratos de la gradación de la escala: regular – hacia mala o buena, mala o buena y muy mala o muy buena, según sea el caso. La distribución de los resultadas entre los estratos de gradación de la escala da una idea de la convicción de quien opina al momento de emitir su respuesta. En esta oportunidad, en aquellos casos donde la percepción resultó negativa, el estrato muy mala alcanzó niveles considerablemente altos (15%), mientras que en aquellos casos donde la percepción fue positiva el estrato muy buena, con excepción de Porlamar, no superó 7,6%. Estos resultados sugieren que los factores que contribuyen a desmejorar la calidad del servicio en este caso, son más notorios y por ende deben ser atendidos con prioridad.

Calidad del servicio recibido

Calidad del servicio por ciudad

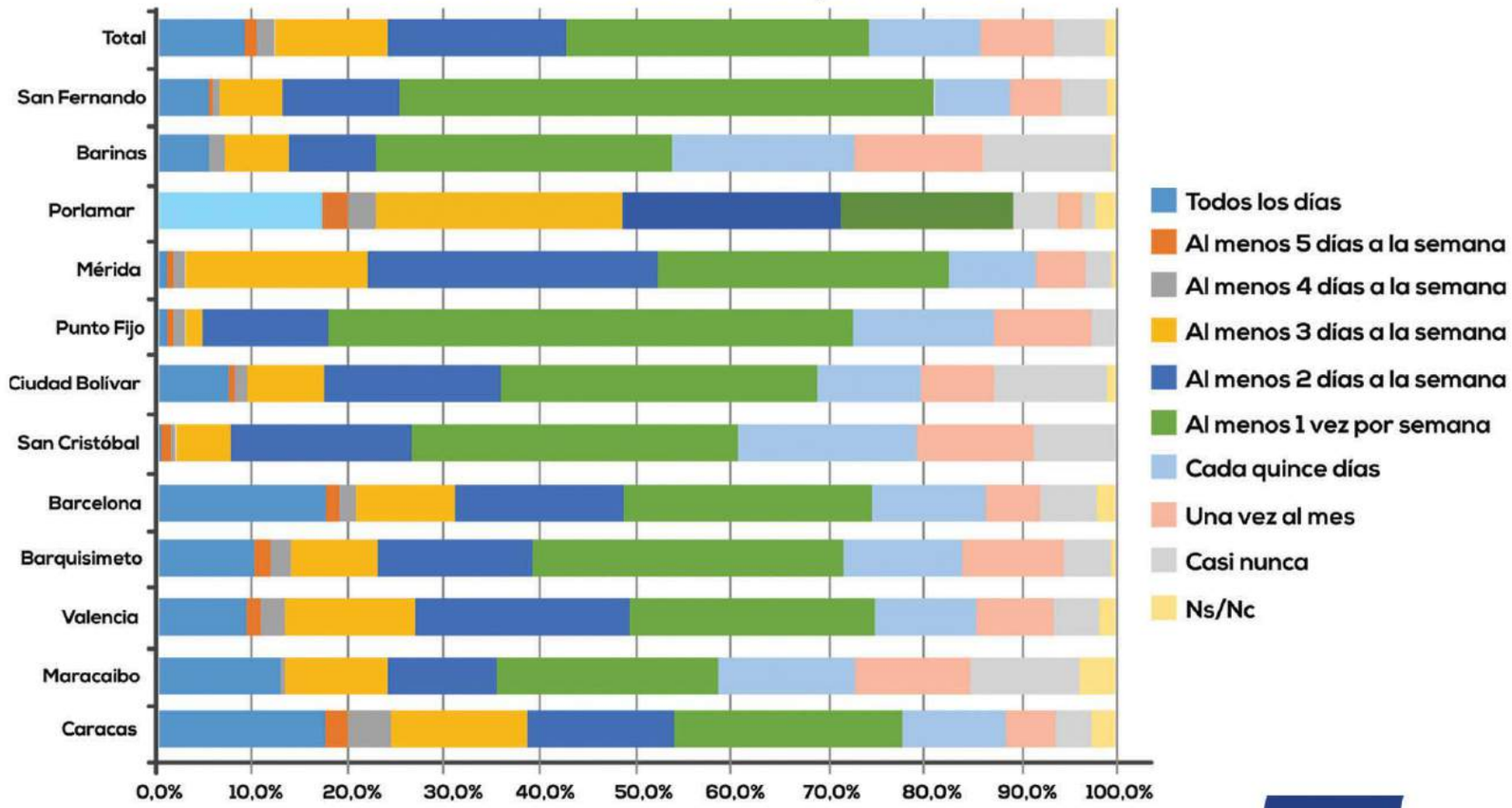


Frecuencia de Recolección como condicionante de la calidad del servicio

Entre los factores que condicionan la calidad del servicio de aseo urbano se encuentra la frecuencia de recolección. Por lo general, se piensa que aumentando la frecuencia de recolección, se logra mejorar la calidad del servicio. Otros consideran lo contrario.

Para facilitar el comportamiento de este indicador las gráficas muestran las frecuencias con mayor preferencia en las distintas ciudades participantes. Los resultados indican que existe una gran diversidad de modalidades para la prestación del servicio independientemente del tamaño y/o complejidad de la ciudad considerada.

Frecuencia de recolección por ciudad



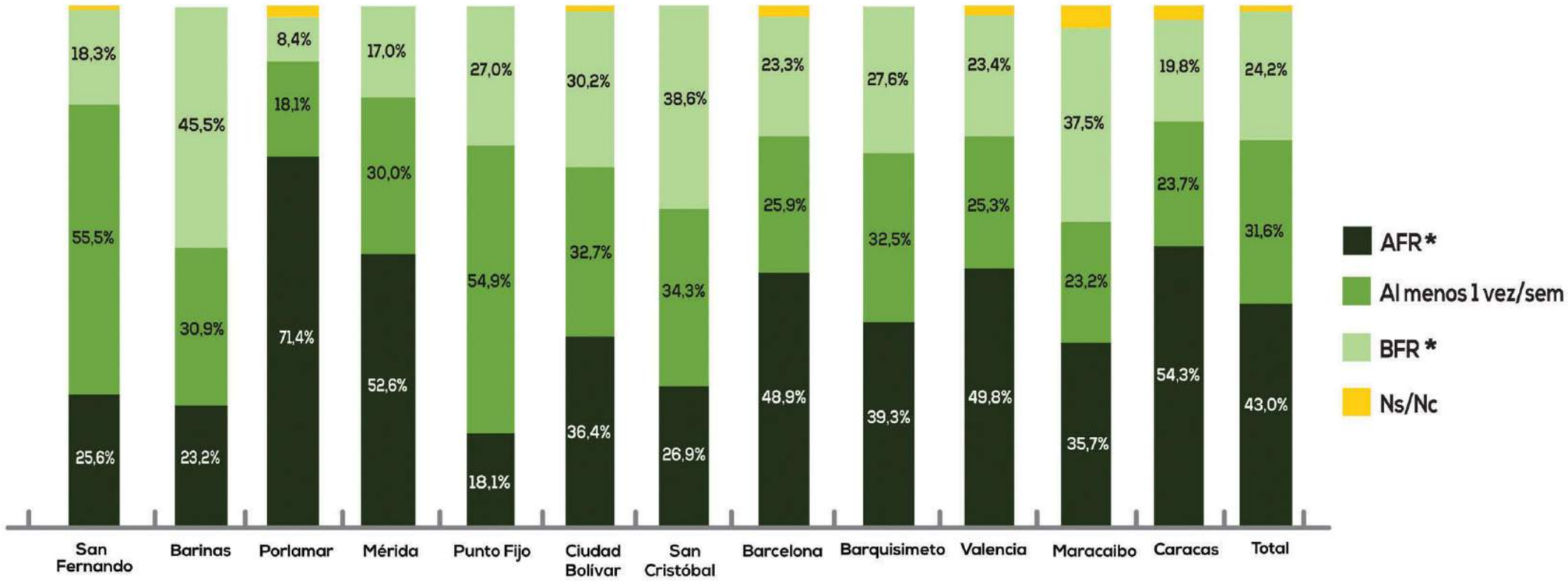
Frecuencia de Recolección como condicionante de la calidad del servicio

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede señalar que en términos generales una porción significativa de los consultados (43%) recibe el servicio con una alta frecuencia de recolección, mientras que aproximadamente 32% lo recibe una vez por semana y 24% con una baja frecuencia de recolección.

Criterio	Descripción	Valoración
Alta frecuencia de recolección	Todos los días; al menos 5; 4; 3 o 2 días a la semana	Deseable siempre y cuando la frecuencia responde a necesidades demostradas de la comunidad atendida
Al menos una vez por semana	Al menos 1 vez/por semana	Mínimo aceptable
Baja frecuencia de recolección	Cada 15 días; una vez al mes y casi nunca	Inaceptables para el polígono urbano de la ciudad

Frecuencia de Recolección como condicionante de la calidad del servicio

Las ciudades donde se aplican preferiblemente la alta recolección de desechos fueron: Porlamar (71,4%); Caracas (54,3%) y Mérida (52,6%). La recolección una vez por semana se utiliza mayoritariamente en San Fernando de Apure (55,5%) y Punto Fijo (54,9%) y las bajas frecuencias de recolección de desechos, prevalecieron en Barinas (45,5%); San Cristóbal (38,6%) y Maracaibo (37,5%) todo ello consistente con la baja relación entre la frecuencia de recolección aplicada y el desempeño del servicio, así como tipo de actividad predominante en las ciudades consideradas.



*AFR (Alta Frecuencia) - BFR (Baja Frecuencia)

Frecuencia de Recolección como condicionante de la calidad del servicio

Especial atención merecen los casos donde la recolección es una vez por semana o menor. En estos casos la proporción de consultados expuesta a las amenazas sanitarias y ambientales que representan los desechos sólidos no recolectados es altamente significativa (en el orden del 75%). Las ciudades con esta situación son: San Fernando de Apure, Barinas y Punto Fijo.

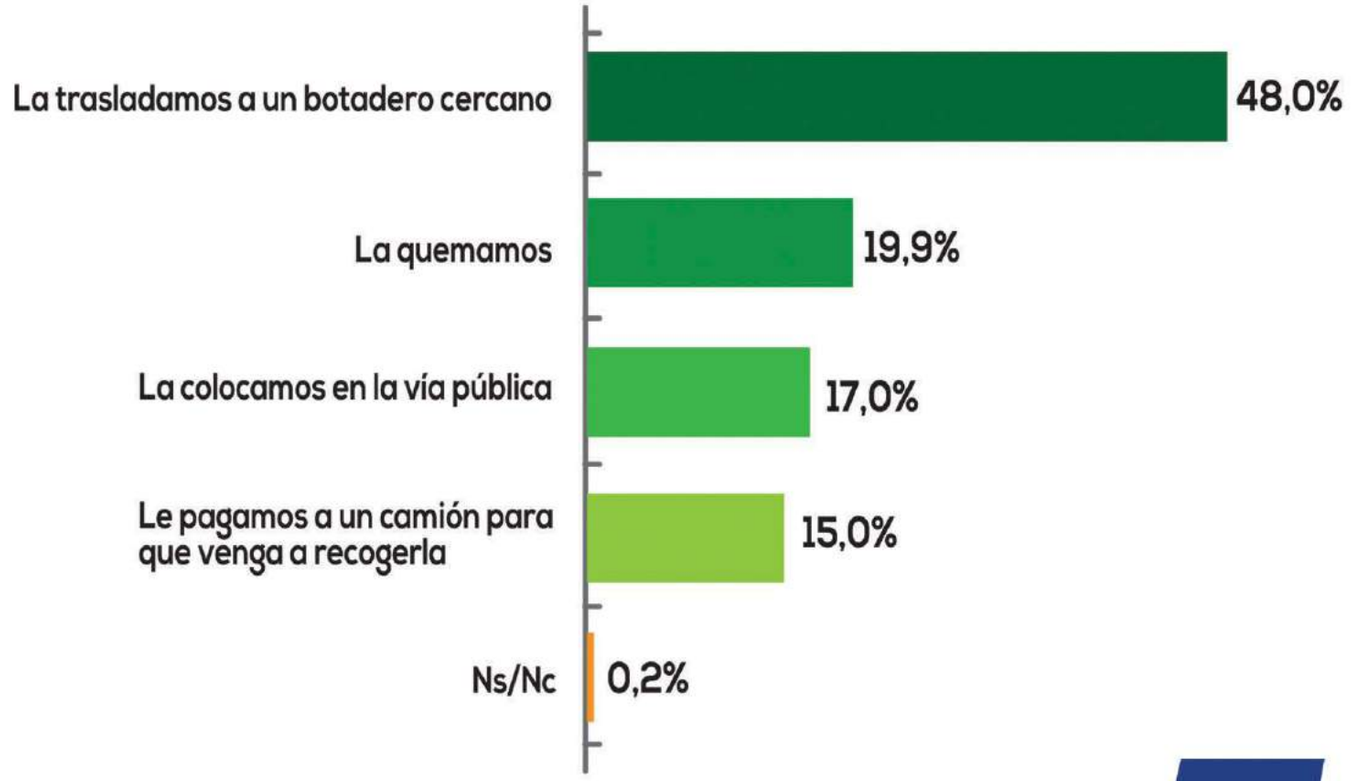
Todos estos resultados consistentes con el desempeño objetable que han venido mostrando estas ciudades en materia de calidad del servicio allí prestado, reafirman la necesidad de abordar en forma prioritaria, la problemática asociada al manejo inadecuado de estas descargas.

Asimismo, es importante mencionar que estos resultados pudieran reflejar problemas en materia de operación del servicio, particularmente en lo que a diseño del servicio se refiere. Altas frecuencias de recolección pueden significar sobre-dimensionamientos, que redunden en mayores costos operativos.

Respuesta ciudadana ante fallas del servicio

El análisis e interpretación de los resultados en este levantamiento de información para el seguimiento y evaluación de los servicios públicos, particularmente el Aseo Urbano desarrollado por el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos, ha generado resultados consistentes con los obtenidos en jornadas anteriores, y se ha mantenido como uno de los mejor evaluados de acuerdo al estudio realizado en esta oportunidad. Sin embargo, tal y como se ha mencionado en ocasiones anteriores, se han detectado algunas deficiencias que deben ser atendidas en pro de mejorar la calidad de vida de las personas y promover el desarrollo local.

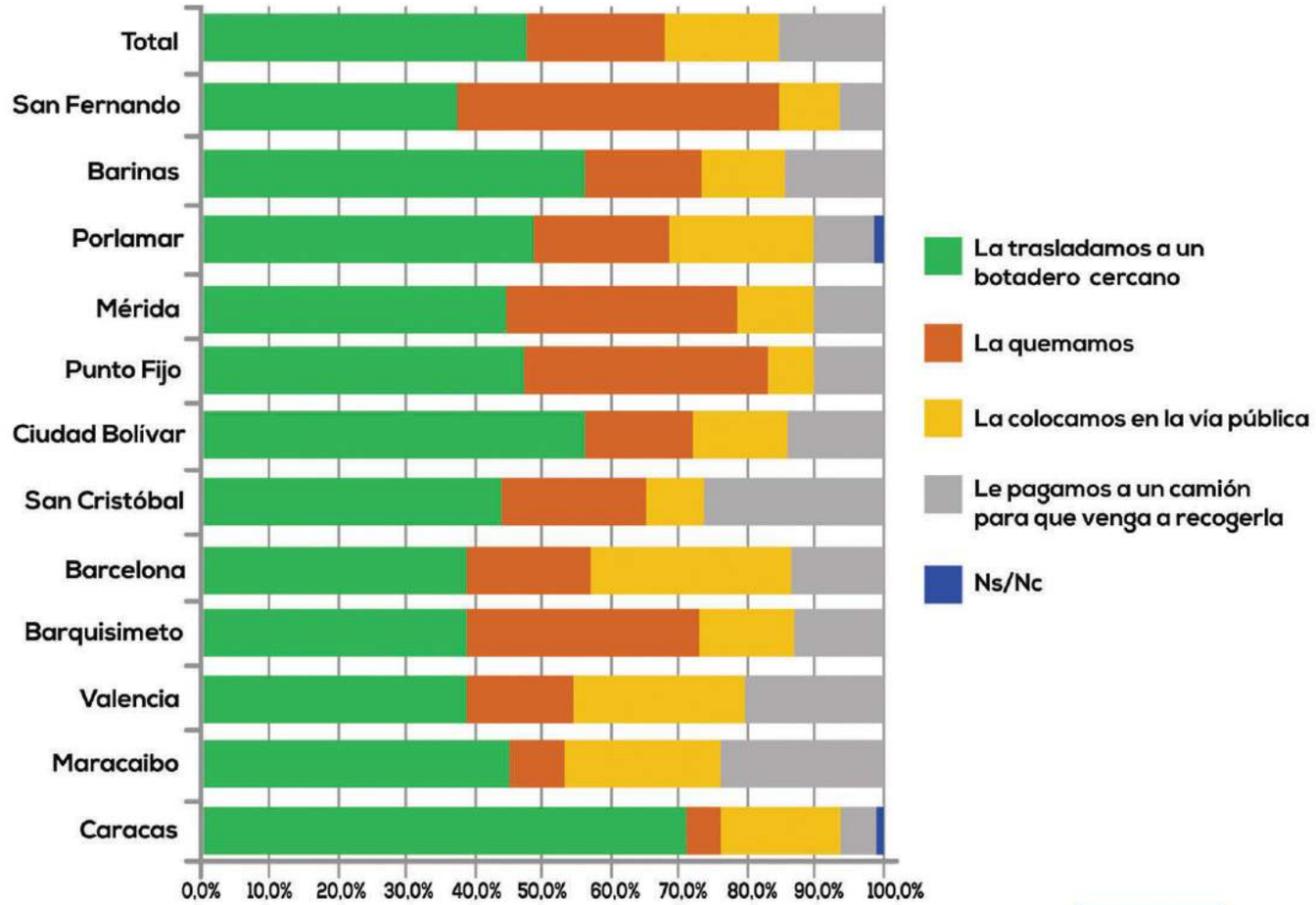
Ante esta situación y en el entendido de que hay una proporción de desechos y residuos, los cuales requieren atención inmediata se consultó a los participantes en esta evaluación qué han podido hacer ante las fallas del servicio. Los resultados señalan que en general, una porción significativa (48%) opta por trasladar "la basura" a un botadero cercano; 19,9% la quema; 17,0% la coloca en la vía pública, 15% le paga a un camión para que la recoja y 0,2% no responde o no contesta.



Respuesta ciudadana ante fallas del servicio

Por otra parte, al revisar los resultados por ciudad, según los consultados, el traslado a botaderos cercanos es la opción más aplicada en todos los casos, manteniéndose Caracas como la ciudad donde se utiliza más esta opción (70%).

Llama la atención, la persistencia en la aparición de la quema de basura como una opción cada vez más utilizada (19,9%). En esta oportunidad San Fernando de Apure fue la ciudad donde más se utilizó esta modalidad. Al respecto se debe considerar que por esta mala práctica se pueden generar situaciones peligrosas tales como; incendios incontrolados con pérdida de biodiversidad y emisiones de gases tóxicos por la posible presencia de plásticos, entre otras.



Respuesta ciudadana ante fallas del servicio

Entre las ciudades participantes en el estudio, resultó Barcelona, la ciudad donde la opción más utilizada es colocar "la basura" en la vía pública. En este caso, Barcelona y Valencia aplican esta práctica con mayor preferencia (28,9% y 23,9%) respectivamente y el pago a camiones por llevarse "la basura" con o sin destino conocido, resultó la opción más aplicada en San Cristóbal (26,8%).

En este contexto, cabe reiterar la ausencia de criterios técnicos en el manejo integral de los desechos y residuos urbanos a los diferentes niveles de gestión: local, regional o nacional. Los Nuevamente la información recabada con relación a este aspecto (qué hacer con los desechos y residuos urbanos no recolectados) parece indicar que el principal objetivo es deshacerse de los desechos y residuos generados, sin otorgar importancia al hecho de que cualquiera de las opciones planteadas implica el traslado del problema asociado al manejo inadecuado de estas descargas a otros lugares, especialmente si se realizan en condiciones sanitarias y ambientales inseguras.

Llama la atención la tendencia a reconocer la quema como opción a la situación planteada, práctica indeseable y prohibida para la cual Venezuela se ha comprometido con la comunidad internacional a erradicar , tal es el caso de San Fernando de Apure (46,7%); Punto Fijo (35,3%); Barquisimeto (33,5%) y Mérida (33,3%).

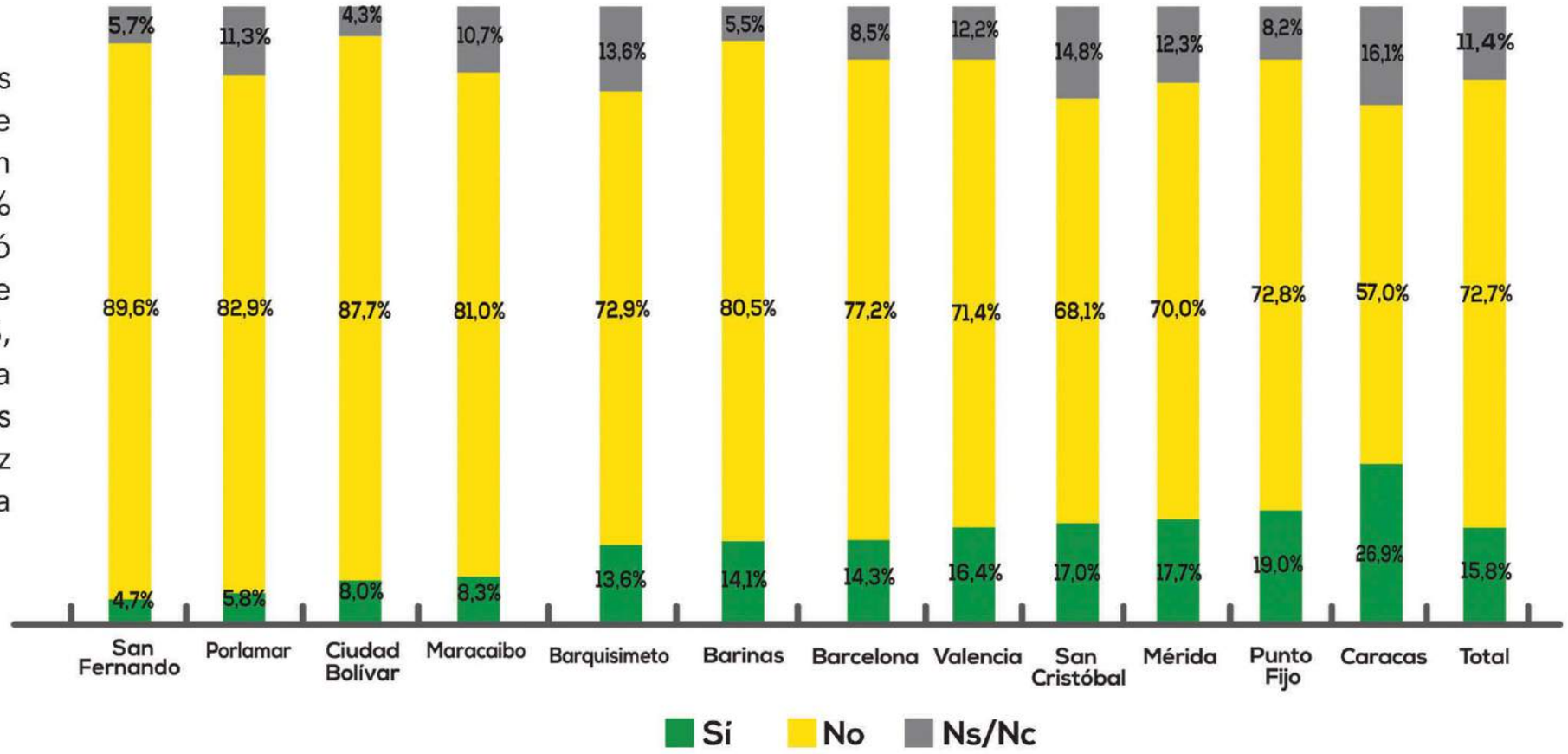
Recuperación de costos por contraprestación del servicio

Al igual que para otros servicios públicos esenciales, uno de los problemas más frecuentes al momento de considerar la posibilidad de introducir mejoras, es la obtención de recursos económicos que permitan, por una parte la recuperación de costos por contraprestación del servicio y por otra, cubrir las inversiones requeridas para su implantación. En nuestro medio la estrategia más utilizada es la basada en sistema de gestión comercial del servicio donde el cobro de tarifas es un elemento fundamental, en consecuencia el ciudadano común debe conocer, acordar y cumplir con los compromisos derivados. Ante estos planteamientos se consideró indagar sobre alguno de estos aspectos.

Recuperación de costos por contraprestación del servicio

Frente a la pregunta: **ha recibido algún incremento en la tarifa que paga en su hogar, en los últimos 3 meses?**

Los resultados obtenidos muestran que tal como se desprende de la Figura 6, en términos generales, solo el 16% de los consultados mencionó haber recibido el aumento de tarifas, 73% no lo conocía y 11%, no sabe o no contesta. Esta situación refleja los altos niveles de desinformación o tal vez desinterés prevaleciente en la población consultada.



Recuperación de costos por contraprestación del servicio

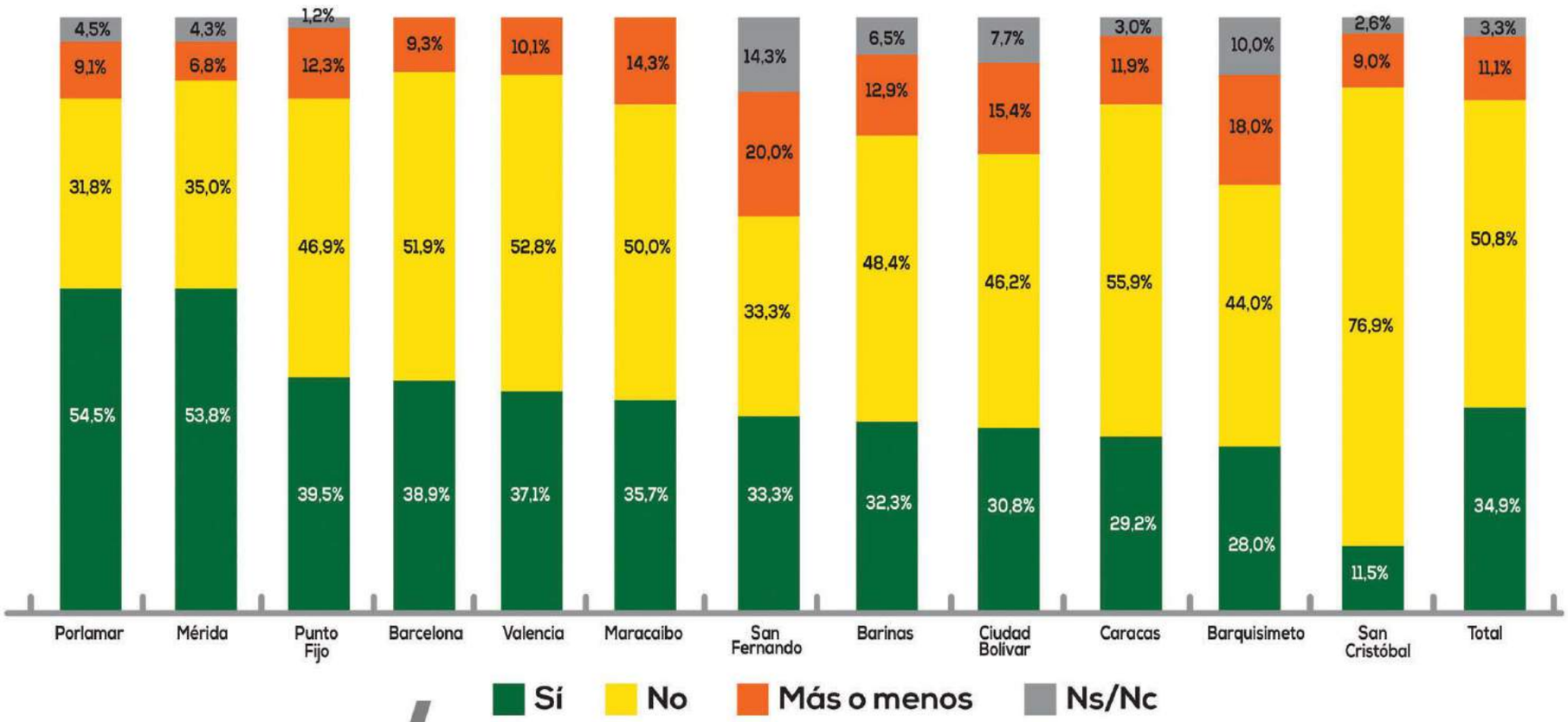
Al revisar los resultados obtenidos por ciudad, la situación es muy similar. En ninguna de las ciudades consideradas para el estudio, la proporción de los consultados que reconoce conocer aumentos de tarifas en los últimos 3 meses no supera el 30%. Los que reconocen no conocer el aumento de tarifas es considerablemente alto (varió entre 57% y 90%) y la proporción que dice no sabe o no contesta, en ninguno de los casos, supera el 16%.

Caracas es la ciudad con mayor conocimiento de su sistema tarifario y donde pareciera evadir su opinión al registrarse 16% de consultados que responden No sabe o No contesta. Esta situación constituye una limitante importante para la implantación de cualquier iniciativa con miras a mejorar el servicio.

Las ciudades con mayor desconocimiento sobre el incremento de tarifas fueron San Fernando de Apure (4,7%); Porlamar (5,8%); Ciudad Bolívar (8%) y Maracaibo (8,3%), manteniéndose los resultados obtenidos en la jornada de medición anterior. Con excepción de Caracas, en ningún caso, más del 20% de los consultados reconocieron haber recibido algún incremento tarifario en los últimos meses. San Cristóbal fue la ciudad donde los consultados peor relacionan el aumento tarifario con mejoras del servicio; solo el 11% considera que existe alguna relación entre aumento de la tarifa y mejoras en el servicio.

Recuperación de costos por contraprestación del servicio

Al indagar sobre la posible relación de un aumento de tarifas con alguna evidencia de mejora del servicio, los resultados presentados indican que en general el 34% de los consultados considera que si hay relación del aumento de tarifas con mejoras en el servicio, sin embargo 50% no percibe ninguna relación y aproximadamente 11% de los consultados considera "mas o menos" existe alguna relación.



En términos generales se puede afirmar que los resultados obtenidos reflejan poca disposición a preocuparse y a ocuparse de los aspectos técnicos y económicos asociados a una gestión exitosa del servicio.

Comentarios Finales

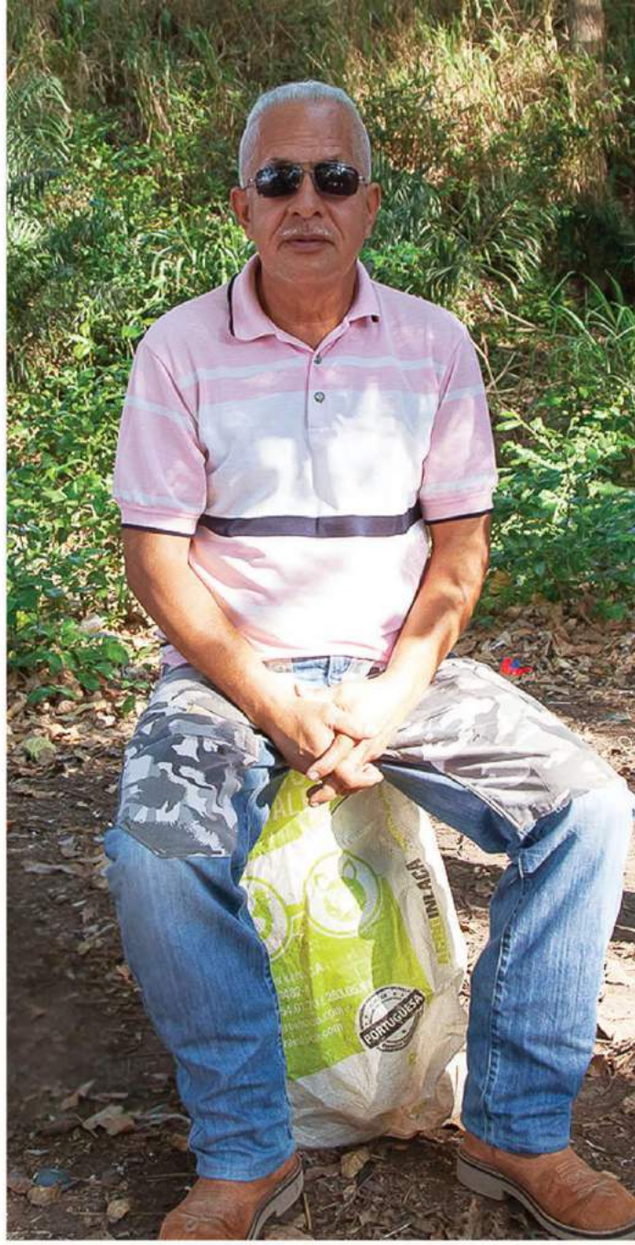
Los resultados obtenidos en esta medición (enero 2021) de la percepción ciudadana sobre el desempeño del servicio de aseo urbano en las 12 ciudades participantes, revelan que las ciudades mejor evaluadas en términos de los factores considerados fueron en orden descendente: Mérida, Porlamar y Caracas, mientras que las peor evaluadas en ese mismo orden fueron: San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Barinas.

Nuevamente se pone de manifiesto la necesidad de dar prioridad a la regularización del servicio de recolección, para que los ciudadanos no se vean obligados a realizar alguna o varias de las acciones mencionadas anteriormente, con las consabidas consecuencias sobre el entorno y la salud de las personas.

Asimismo reflejan la necesidad de articular planes de contingencia ante fallas eventuales del servicio, a los fines de evitar los problemas asociados a estas prácticas, tales como inundaciones, contaminación atmosférica, deterioro de las condiciones estéticas de los espacios públicos, entre otros.

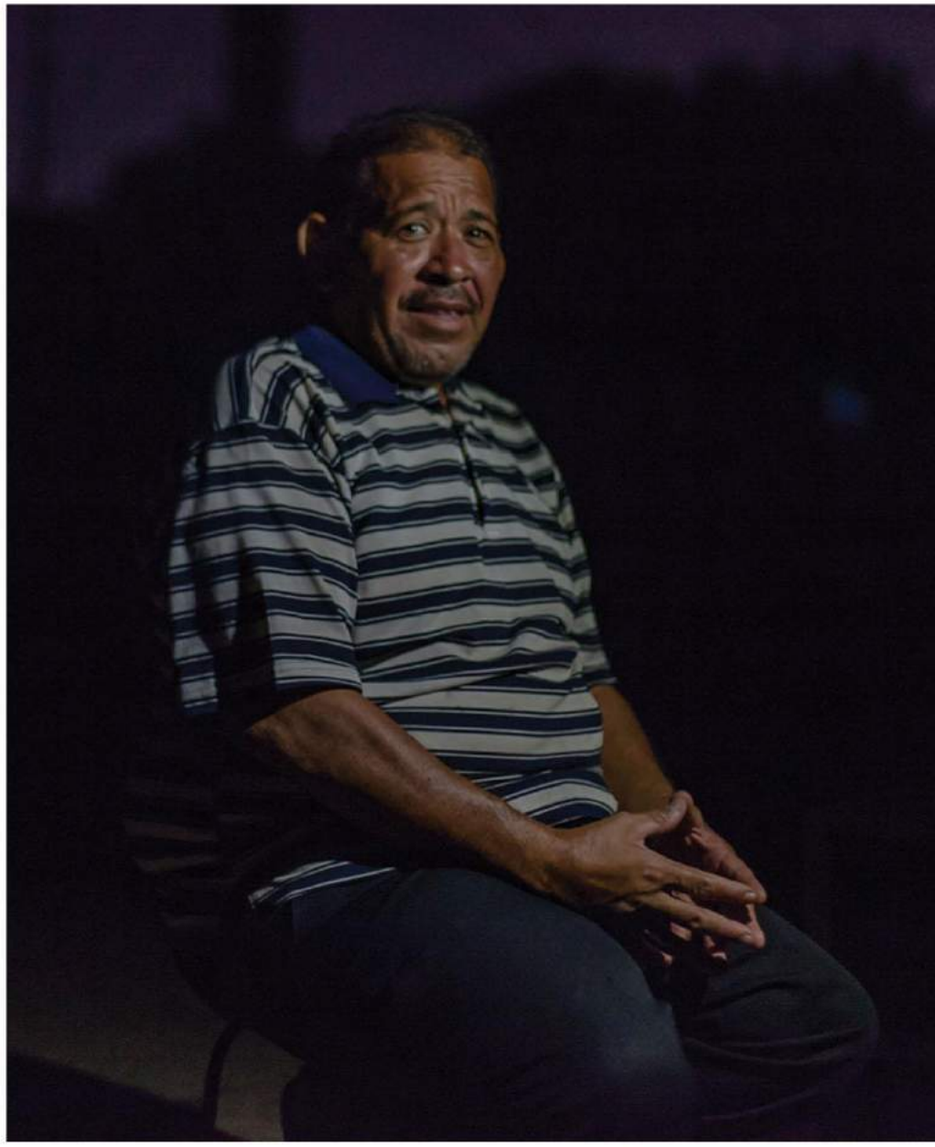
Rostros de los Servicios Públicos

#RostrosDeLosServiciosPúblicos



“Tiene como tres años que no pasa el camión de aseo por aquí.”

Señor Luis



El señor Luis, habitante del sector Santa Rosa de Maracaibo, estado Zulia, dijo que aunque cuenta con tuberías en su hogar no recibe con frecuencia el servicio. “El agua llega cada 16 días y dura máximo 2 días”.

Afirmó que algunos vecinos de su comunidad han presentado enfermedades estomacales como vómito y diarrea, y esta situación la asocian a la calidad del líquido que reciben. Agregó que en su casa se hierve el **#agua** como una forma de purificarla antes de ingerirla.

Con respecto al servicio de energía eléctrica lo describió como un mal servicio debido a las constantes bajones e interrupciones. “Ayer duramos 20 horas sin luz”, así lo dijo para el momento de la entrevista.

“El **#gas** sí funciona bien, a mí no me ha faltado (...). Es el único servicio que está funcionando”, esta fue su respuesta a propósito del funcionamiento del servicio de gas directo.

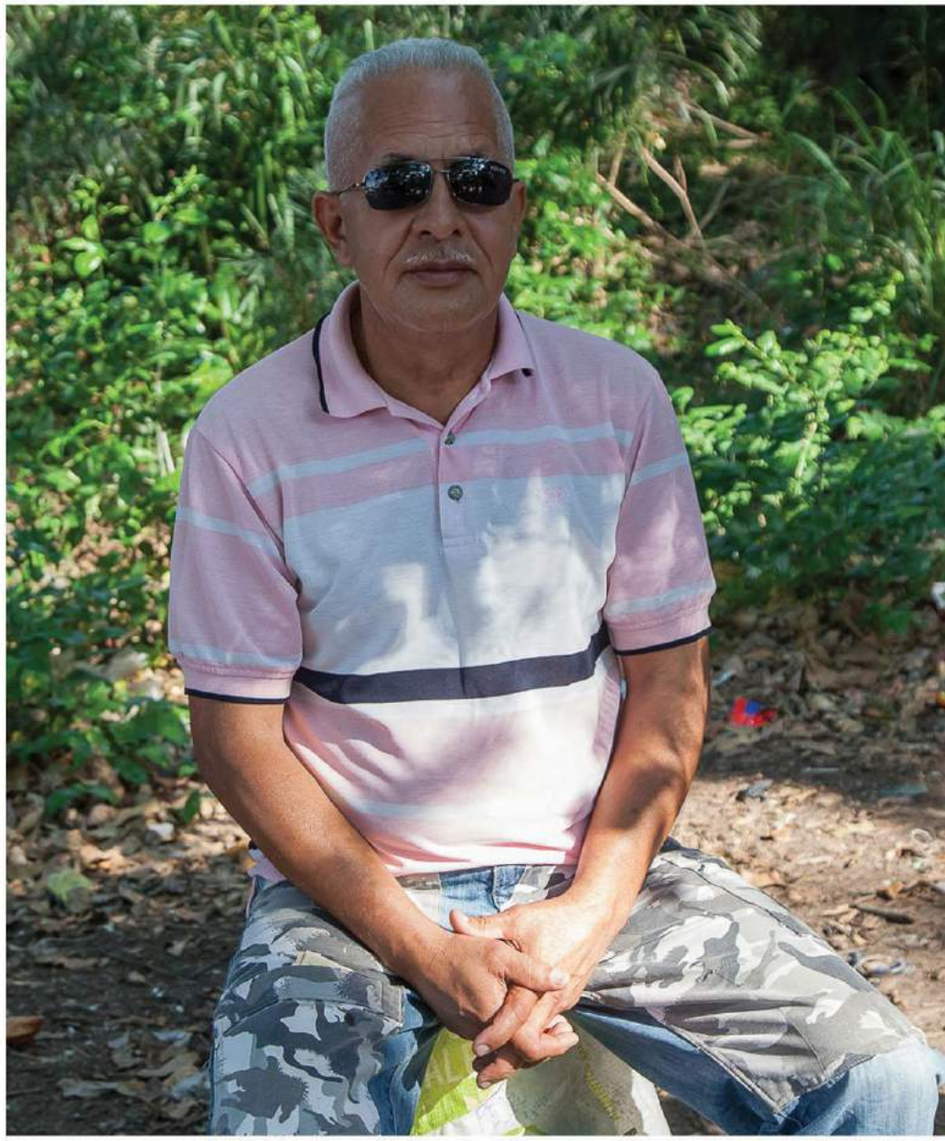
Para finalizar, el señor Luis afirmó que en su sector no cuentan con el servicio de **#aseo** urbano. “Tiene como tres años que no pasa el camión de aseo por aquí”, expresó.

Para conocer más testimonios, visita nuestro sitio web y revisa la sección: Rostros de los Servicios Públicos.

Fotografía: OVSP

“Llega agua por tuberías, pero no muy seguido, dos días se va, dos días llega.”

Señor Vives



El señor Vives es habitante de la comunidad La Ermita de San Cristóbal, estado Táchira. En su caso, aunque recibe el suministro de agua a través de las tuberías de su vivienda, no es un servicio constante.

“Llega agua por tuberías, pero no muy seguido, dos días se va, dos días llega”. Indicó que a veces pasan hasta tres días sin que llegue **#agua** a su casa.

Al preguntarle por el funcionamiento del servicio de **#gas** doméstico señaló que debe trasladarse a lugares alejados de su vivienda para obtener las bombonas: “Me toca ir a buscarlo (…) No es como el tiempo de antes que el camión llegaba a nuestra comunidad”. Por esta razón indicó no sentirse conforme con la distribución de gas.

Su opinión hacia el servicio de **#electricidad** no es distinta, pues afirma que no es regular. Indicó, para el momento de la entrevista, que en su comunidad “todos los días” se presentan interrupciones de energía a la misma hora: “a partir de las seis de la tarde nos quitan la luz, y llega a las nueve de la noche”.

Este vecino cuenta con servicio de telefonía móvil de la operadora Movistar, y a diferencia del resto de los servicios, indicó que este “siempre ha funcionado bien”.

Finalmente, sobre el servicio de recolección de desechos dijo que el camión recolector pasa una vez a la semana por su comunidad.

Y en su caso, ¿cómo funcionan los diferentes servicios básicos en su zona? (indique ciudad)

Fotografías: OVSP

Fotos de Iñaki Zugasti

www.observatoriovsp.org

@observatoriovsp

ovsp.info@gmail.com

Observatorio Venezolano de Servicios Públicos