Boletín Informativo del OVSP
OBSERVATORIO VENEZOLANO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nº 29 - Noviembre 2021

Análisis de la percepción ciudadana del servicio de aseo urbano.

Medición septiembre 2021

Comentarios de la Prof. Rebeca Sánchez

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

Objetivo

Analizar e interpretar los resultados consolidados de la décima (10ma) jornada de levantamiento de información correspondiente al servicio de ***Aseo Urbano y Domiciliario***, en el marco de un nuevo estudio realizado por el equipo del Observatorio Venezolano de Servicios Públicos sobre la percepción de los usuarios de la calidad y desempeño de los servicios públicos domiciliarios en doce de las principales ciudades del país: Caracas, Maracaibo, Valencia, Barquisimeto, Barcelona, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Punto Fijo, Mérida, Porlamar, Barinas y San Fernando de Apure.

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.

Estrategia metodológica

La estrategia metodológica aplicada en esta jornada de levantamiento de información es básicamente la misma utilizada en jornadas previas con algunos ajustes, a fin de profundizar en la medida de lo posible, en la justificación de sus respuestas.

La información base para este estudio la obtuvo el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos durante el mes de agosto del año en curso, a una muestra de adultos diseñada mediante muestreo aleatorio simple de números telefónicos de hogares tomada de una base de datos estadísticamente representativa de la población bajo estudio.

La muestra estuvo conformada por 7478 personas distribuidas aleatoriamente en 12 ciudades del país: Caracas, Maracaibo, Valencia, Barquisimeto, Barcelona, San Cristóbal, Ciudad Bolívar,Punto Fijo, Mérida, Porlamar, Barinas y San Fernando de Apure. La Figura 1 muestra un resumen de la metodología descrita.

Estrategia metodológica

Premisa

La percepción ciudadana sobre la satisfacción de sus expectativas constituye una primera aproximación a la calidad del servicio recibido.

Diseño del muestreo

Muestreo aleatorio simple
Base de datos telefónicos
12 ciudades consultadas.
Tamaño de la muestra: 4831

Información utilizada

Información recabada por el Observatorio Venezolano de Servicios Públicos, junio 2021, así como Información complementaria para el análisis del desempeño del servicio de Aseo Urbano.

Criterios de análisis

- Acceso al servicio (cobertura).
- Frecuencia de recolección.
- Respuesta ciudadana:
  - Valoración de la calidad del servicio recibido. Énfasis en las razones que justifica su respuesta.
  - Aumento de tarifa por contraprestación del servicio.

Lineamientos

- Transformación del servicio en el marco de la sustentabilidad.
- Propiciar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
- Promover el desarrollo local.

Estrategia metodológica para el desarrollo del estudio

Resultados del Estudio

Acceso al servicio

Según la percepción de los ciudadanos consultados en esta 10ma jornada de levantamiento de información, 65,2% reconoce recibir el servicio de aseo urbano regularmente. Este valor ligeramente mayor a los obtenidos en las dos mediciones previas (64%), pero inferior al mayor registrado en las últimas seis jornadas (68%), parece confirmar su validez y estabilidad numérica razonable, dada la naturaleza de la medición.

Los valores mostrados, indican que en términos generales, una proporción significativa (34,6%) de la población consultada mantiene su opinión de no recibir el servicio regularmente, lo que se considera altamente preocupante desde el punto de vista sanitario y ambiental pues implica entre otros, un alto grado de exposición a las amenazas asociadas a un manejo inadecuado de los desechos y residuos sólidos generados en el ámbito urbano.

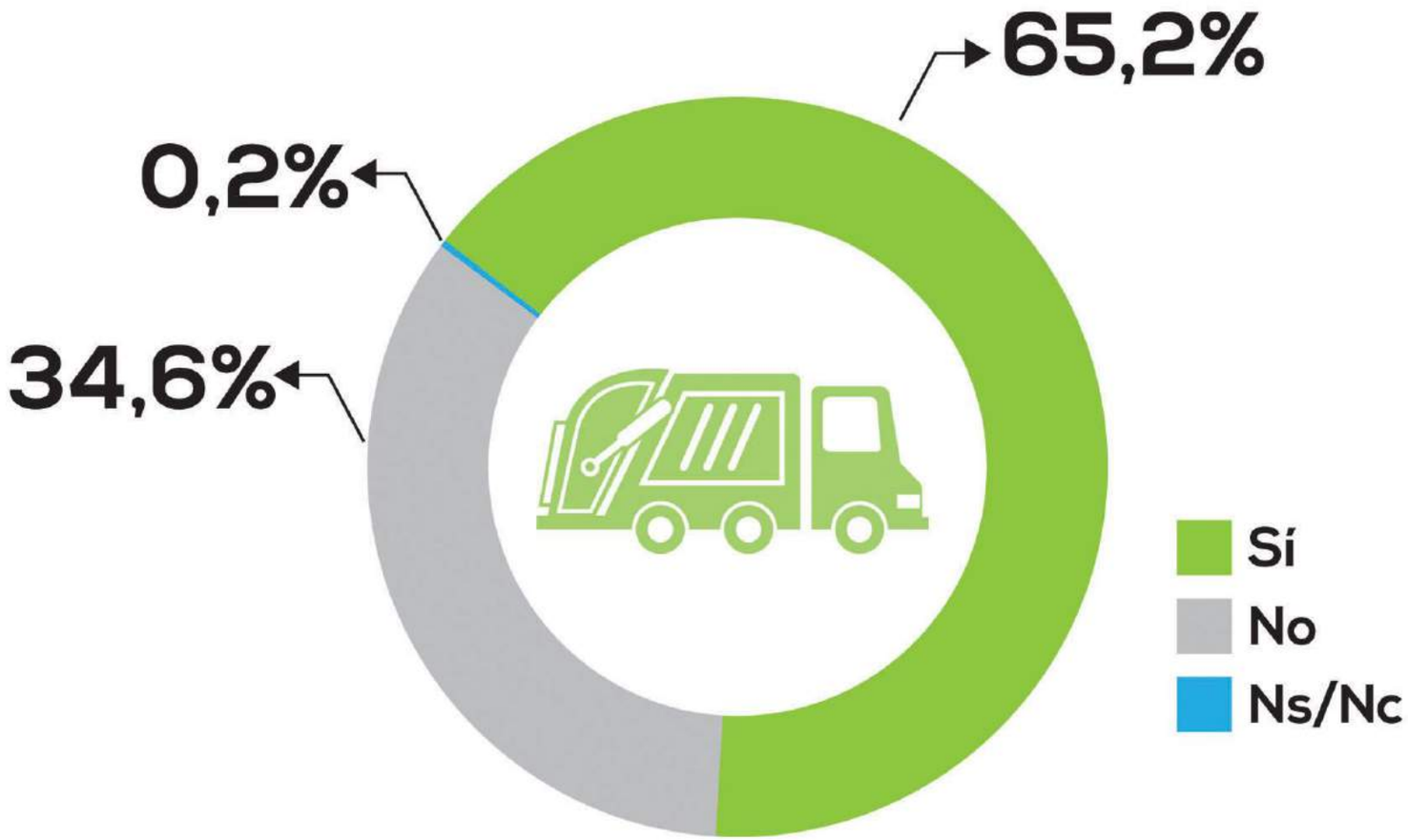
Al revisar los resultados desagregados por ciudad mostrados, destaca que las ciudades con mayor cobertura del servicio de aseo urbano fueron: Mérida (89,3%); Porlamar (81,9%) y San Cristóbal (81,6), mientras que las ciudades donde se registran los menores valores de cobertura del servicio fueron Maracaibo (24,4%), Ciudad Bolívar (37,1%) y Barinas (38,1%). Valores todos muy similares.

Acceso al servicio

Estos resultados que a primera vista sugieren coberturas inducen a suponer coberturas del servicio significativamente altas, al revisarlos en detalle revelan debilidades importantes. En todos los casos se registraron proporciones significativas de consultados que no reciben regularmente el servicio y variaron entre 10,7% en el caso de Mérida a 75,3% en el caso de Maracaibo.

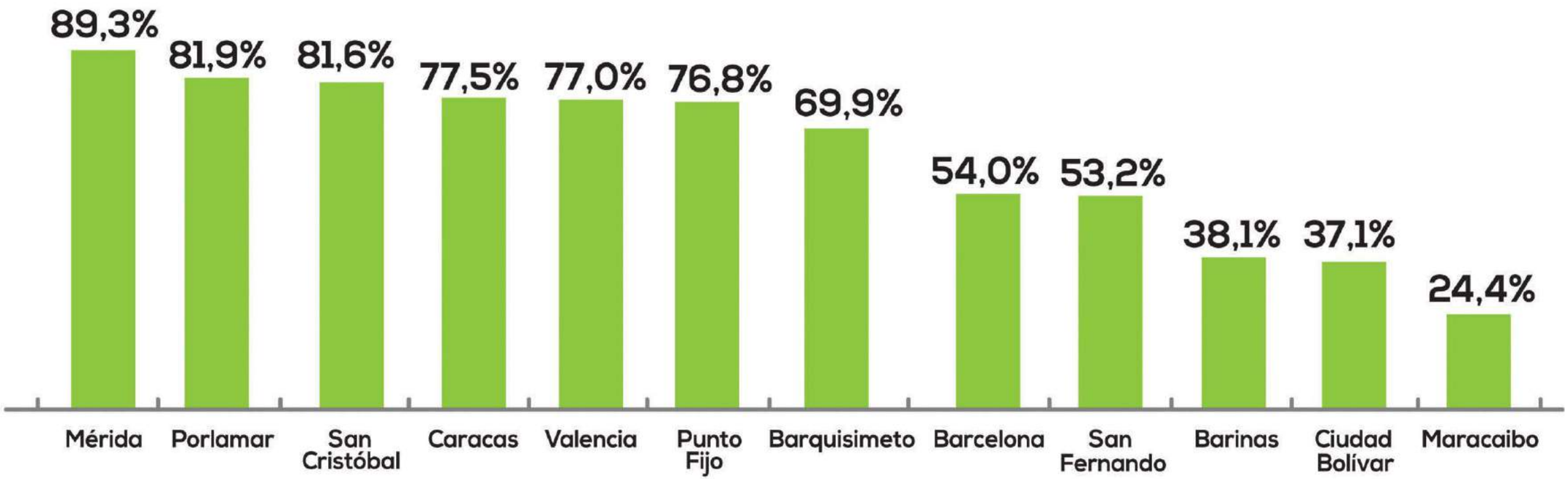
Esta situación evidencia la vulnerabilidad de los espacios urbanos ante la necesidad de enfrentar las amenazas sanitarias y ambientales asociadas a la acumulación de desechos y residuos en espacios no autorizados para ello. En este contexto si bien es cierto que a pesar de las dificultades de todo orden, se ha podido mantener la cobertura del servicio o al menos evitar su deterioro progresivo, se insiste en la necesidad de atender en forma prioritaria y urgente la situación de Maracaibo en materia de servicios públicos, especialmente el Servicio de Aseo Urbano y Domiciliario.

Acceso al servicio de aseo urbano



Acceso al servicio de aseo urbano

En su comunidad ¿Se presta el servicio de Aseo Urbano?



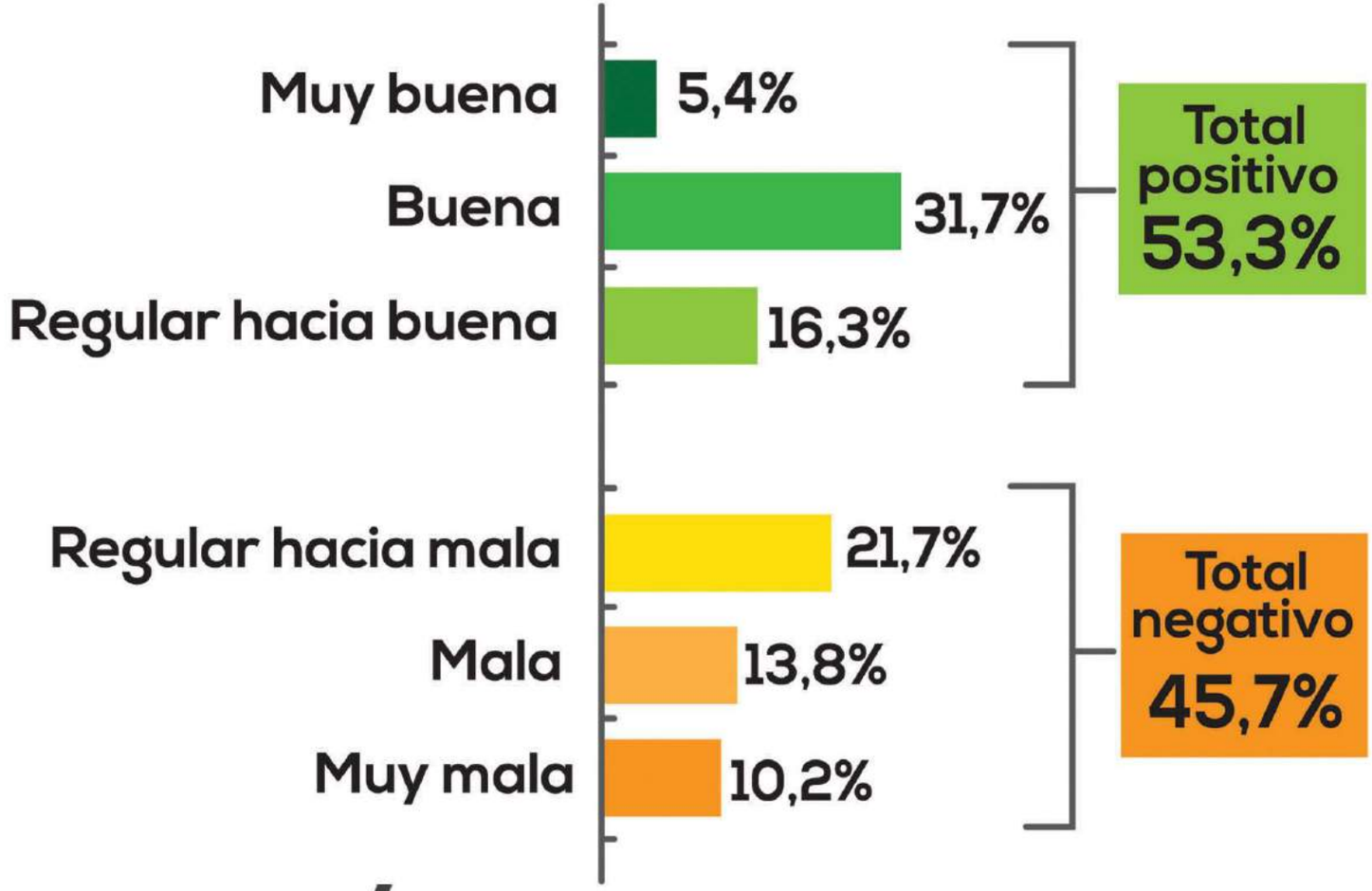
Calidad del servicio recibido

Al igual que en jornadas de levantamiento de información previas, la evaluación de la calidad del servicio recibido se basó en la percepción cualitativa (positiva o negativa) de los consultados medida utilizando la escala: de regular a mala, mala y muy mala o de regular a buena, buena y muy buena, según corresponda.

De acuerdo a los resultados presentados, 53,3 % del total de consultados tienen una percepción positiva del servicio, predominando la calificación de buena (entre ≈16% y 42%) de los consultados.

Por su parte, del total de consultados, 45,7% otorgaron una percepción negativa del servicio recibido, predominando la calificación de regular a mala (entre ≈ 17% y 30%) del total de los consultados.

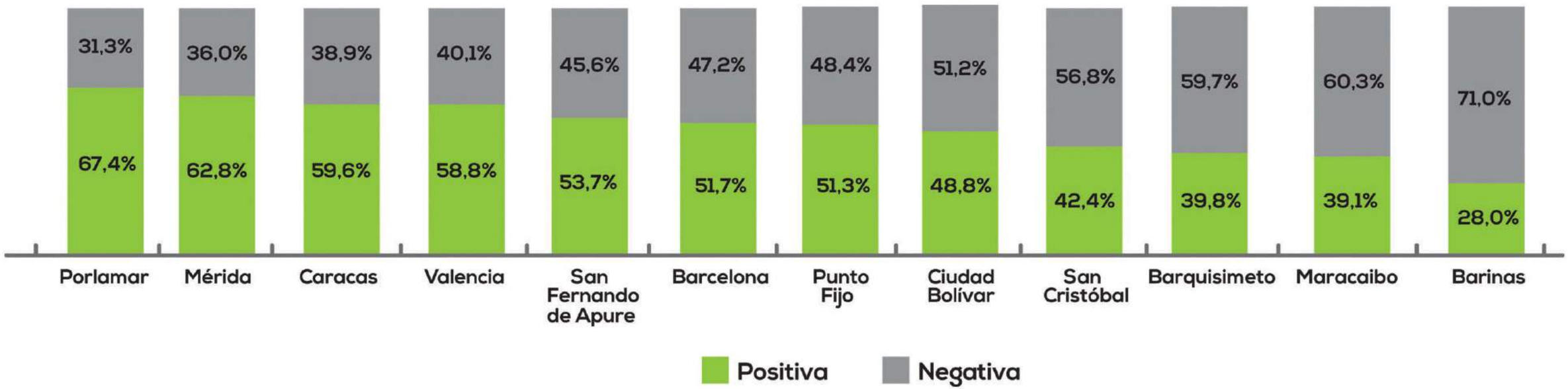
Valoración de la calidad del servicio de aseo urbano



Los resultados anteriores sugieren que a pesar de percepción positiva resultante de la evaluación realizada, la contundencia de los resultados parece comprometida.

En términos generales, en la gran mayoría de los casos la mayor proporción de consultados se ubicaron en la banda central, es decir, en las categorías "de regular hacia mala" y "de regular hacia buena".

Valoración de la calidad del servicio de aseo urbano por ciudad



Al revisar los resultados de la evaluación de la calidad del servicio por ciudad, destaca que las ciudades mejor evaluadas en términos de calidad del servicio recibido fueron Porlamar (67,4%), Mérida (62,8%) seguidas por Caracas y Valencia, ambas con 60% de los consultados, mientras que las peor evaluadas fueron Barinas (28%), Maracaibo y Barquisimeto, ambas con 40% de los consultados y San Cristóbal (42%).

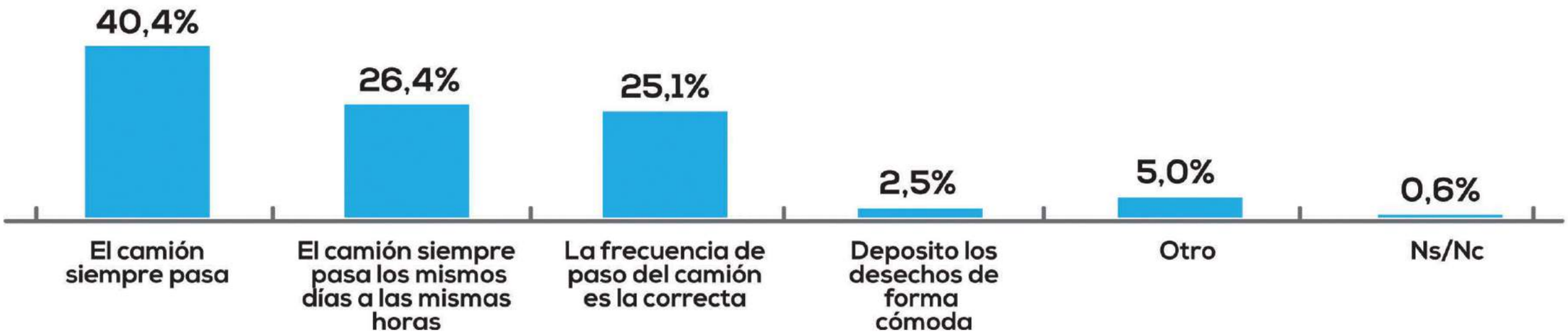
Razones para evaluar negativa o positivamente el servicio recibido

Teniendo en cuenta la complejidad del servicio de aseo urbano y las dificultades para cuantificar la calidad de su desempeño, se planteó indagar sobre cuáles son las razones que toman en cuenta los consultados al momento de emitir opinión al respecto y cómo se distribuyen sus preferencias en esta materia.

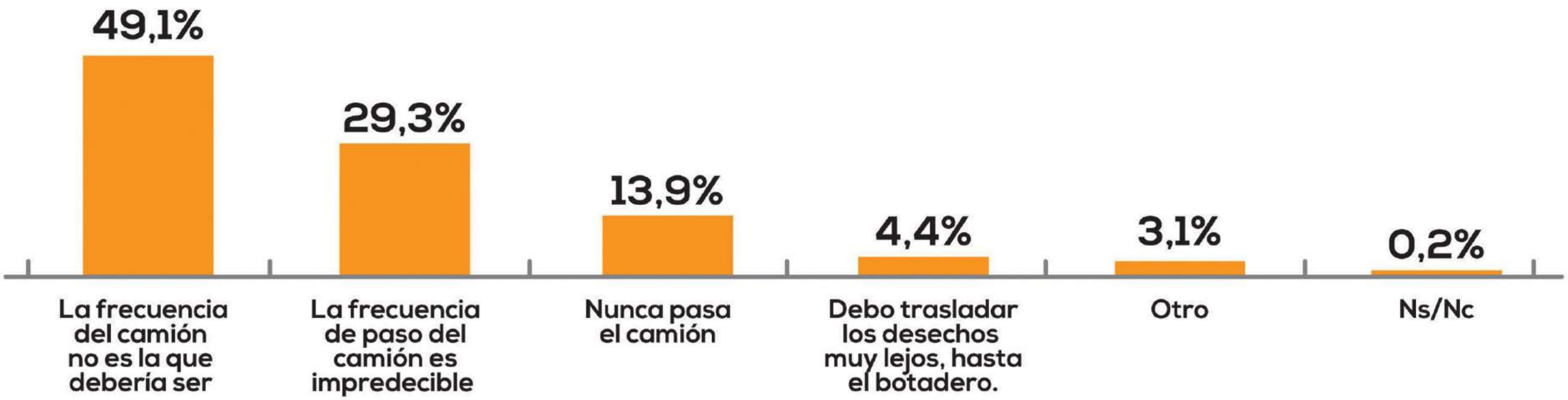
En aquellas situaciones donde interesa conocer por qué evaluar al servicio negativamente, se consideraron los siguientes razones: nunca pasa el camión; la frecuencia del camión no es la que debería ser; "debo trasladar los desechos muy lejos, hasta el botadero"; la frecuencia de paso del camión es impredecible; otro factor y no sabe o no contesta.

Las razones más esgrimidas por el total de consultados para evaluar negativamente el servicio fueron: la frecuencia de paso del camión es impredecible (29,3%) o no es la que debía ser (49,1%), debiendo destacar que ≈14% señala: no pasa el camión.

Razones para valorar positivamente el servicio de aseo urbano



Razones para valorar positivamente el servicio de aseo urbano



Razones para evaluar negativa o positivamente el servicio recibido

Al detallar los resultados desagregados por ciudad, se pudo identificar que las razones más utilizadas por ciudad fueron: Nunca pasa el camión 26,4% (Maracaibo); la frecuencia de paso del camión no es la que debería ser 57,4% (San Fernando de Apure); "debo trasladar los desechos muy lejos hasta el botadero", 6,6%, Caracas; la frecuencia de paso del camión es impredecible, 38,3% (Mérida); otros, 7,1% (Ciudad Bolívar) nosabe o no contesta, 0,9%, (Barquisimeto).

Por otra parte, cuando interesa conocer las razones para evaluar el servicio positivamente, las razones son: el camión siempre pasa, la frecuencia de paso del camión es la correcta, "Deposito los desechos de forma cómoda"; el camión siempre pasa los mismos días a las mismas horas, otros y No sabe o No contesta. En este caso las razones más esgrimidas fueron: el camión pasa siempre y pasa a los mismos días y a la misma hora (36,2% y 41,3% respectivamente), tal como lo ilustra la imagen.

Según los resultados desagregados por ciudad, se pudo identificar que las razones más utilizadas por ciudad fueron: el camión siempre pasa (46,3%) en Caracas; la frecuencia de paso del camión es la correcta (32,5%) en San Fernando de Apure; "Deposito los desechos de forma cómoda" (10,2%) en Maracaibo; el camión siempre pasa los mismos días a las mismas horas (38,8%) en San Fernando de Apure y Otros (10,7%) en Ciudad Bolívar y No Sabe/no contesta 2,0% en Porlamar.

Frecuencia de recolección

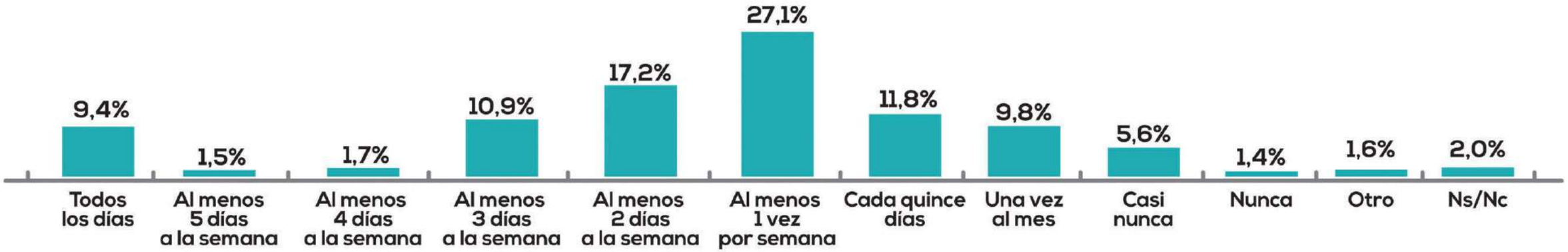
Al igual que en otras jornadas de medición, en esta oportunidad se incluyó la revisión de la frecuencia de recolección como indicador de la oferta de modalidades de prestación del servicio e incidencia en la calidad de su desempeño.

En el entendido de que existe una gran diversidad de modalidades para la prestación del servicio independientemente del tamaño y/o complejidad de la ciudad considerada, se decidió mantener la clasificación descrita en la Tabla anexas.

Criterios para el agrupamiento de las frecuencias de recolección mencionadas en las ciudades donde se hace la consulta

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

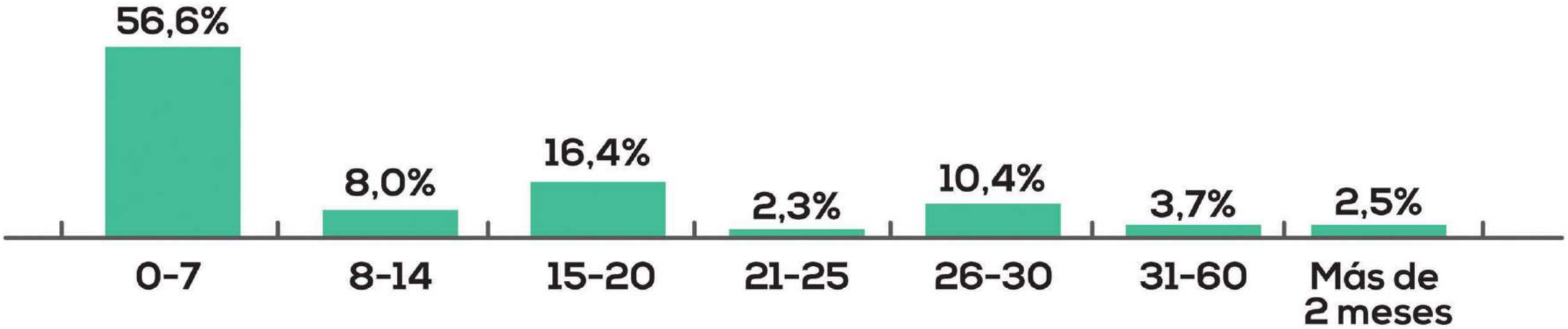
Frecuencia de recepción del servicio de aseo urbano



Los resultados obtenidos permiten inferir que una porción significativa del total de consultados (40,8%) recibe el servicio con una alta frecuencia de recolección (AFR) , mientras que aproximadamente 27% lo recibe una vez por semana y 30,2% con una baja frecuencia de recolección.

Al revisar los datos correspondientes a las distintas ciudades incorporadas al estudio realizado, se obtuvo que Porlamar y Caracas ofrecen mayor frecuencia de recolección (63,7% y 58,7% respectivamente), mientras que Punto Fijo y Barinas son aquellas donde la frecuencia es menor (14,5% y 17,6% respectivamente), 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.

Rangos de días de espera por el servicio de aseo urbano



Nuevamente estos resultados obligan a insistir en la necesidad de prestar especial atención a los casos donde la recolección es una vez por semana o menor. Allí, la proporción de consultados expuesta a las amenazas sanitarias y ambientales que representan los DyRSu no recolectados es altamente significativa (en el orden del 70% o más). Las ciudades en esta situación son: Barinas, Punto Fijo y Maracaibo, seguidas muy de cerca por San Fernando de Apure Ciudad Bolívar y San Cristóbal.

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.

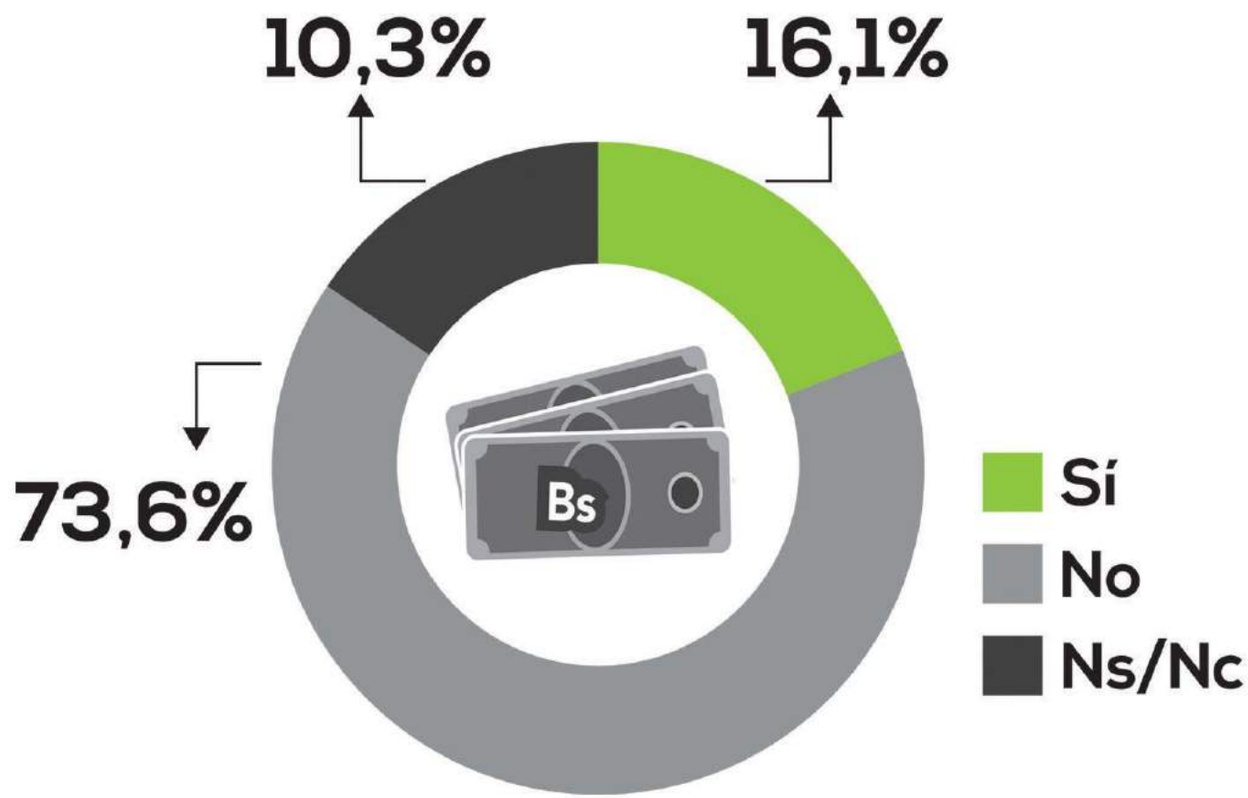
Asimismo, es importante mencionar que estos resultados pudieran reflejar problemas en materia de operación del servicio, particularmente en lo que a diseño del servicio se refiere. Altas frecuencias de recolección pueden significar sobre-dimensionamientos, que redunden en mayores costos operativos.

Percepción sobre el incremento de la tarifa de aseo urbano

Uno de los factores clave para el buen desempeño del servicio de aseo urbano es la participación activa de los ciudadanos en el cumplimiento de sus responsabilidades. Ello implica, entre otros, que debe conocer, acordar y cumplir con los compromisos de allí derivados.

Con el propósito de indagar sobre la situación existente con relación al sistema tarifario, uno de los más importantes para el logro de la sustentabilidad del servicio, se consultó sobre recientes incrementos en la tarifa de aseo urbano que paga en su hogar.

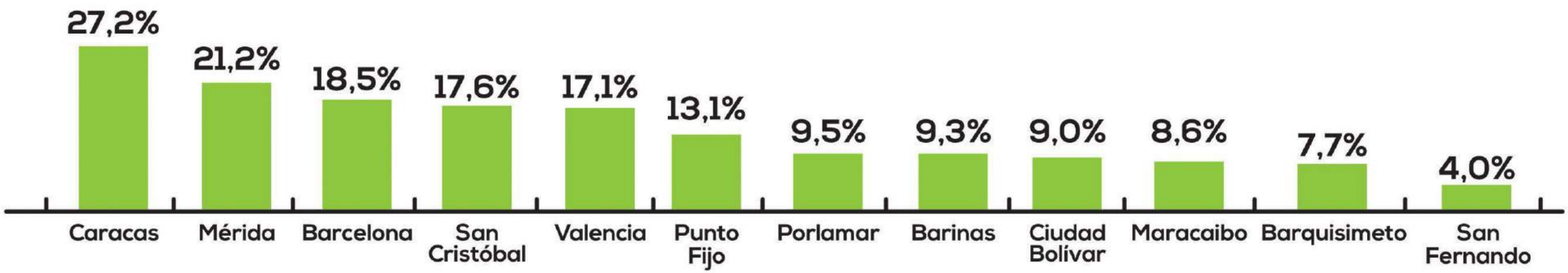
Según los resultados mostrados, aproximadamente entre 15% y 90% de los consultados dice no conocer aumento de tarifa. Esta situación refleja los altos niveles de desinformación o tal vez desinterés prevaleciente en la población consultada.



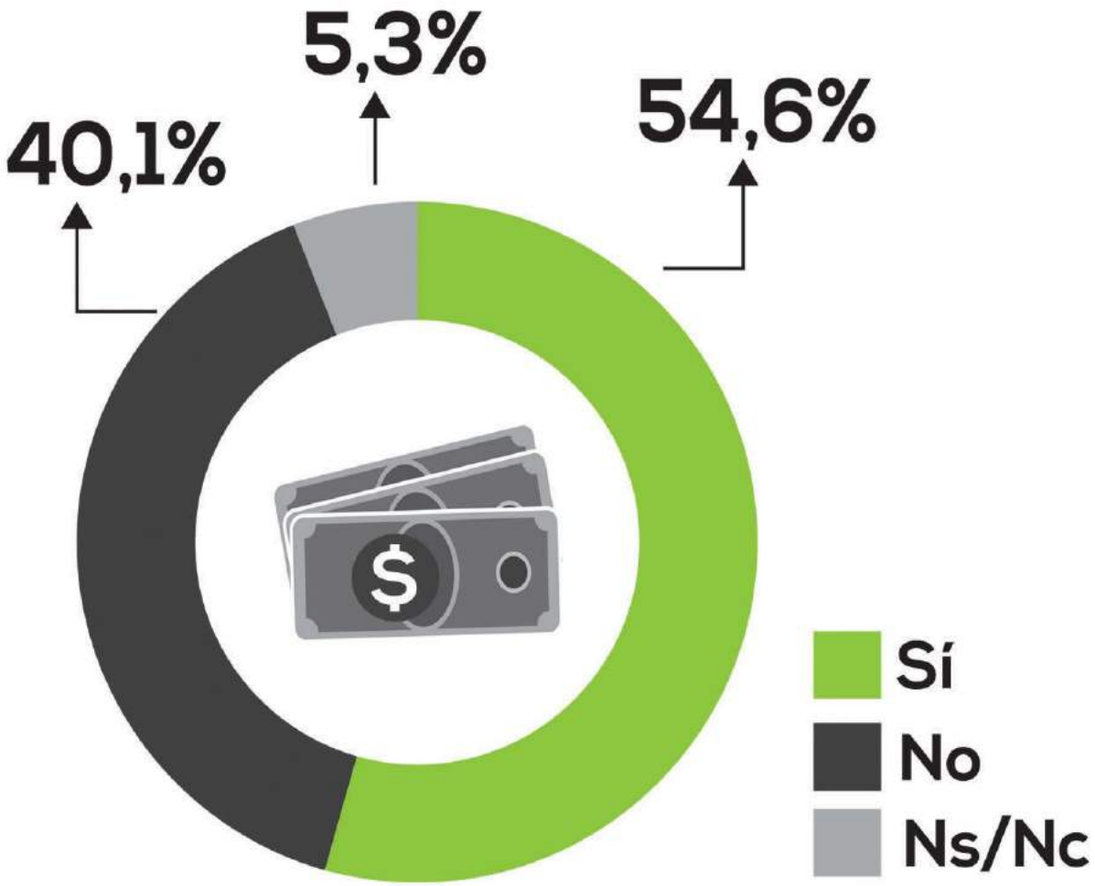
Percepción sobre el incremento de la tarifa de aseo urbano

Al indagar sobre la percepción de los usuarios con relación a la posibilidad de que los aumentos de tarifas se reflejen en mejoras para el servicio, los resultados sugieren que aun cuando ≈35% de los consultados considera que pueden contribuir a mejorar el servicio, otro 50% afirma que no influirán y más o menos 10% también lo pone en duda. En la mayoría de las ciudades se presenta esta situación.

Sin embargo, al consultar sobre la disposición de los consultados a pagar la tarifa del servicio con dólares si eso se traduce en mejoras en el servicio, la imagen no parece muy dispuesta. En todas las ciudades participantes en el orden del 40% de los consultados manifestó no estar de acuerdo.

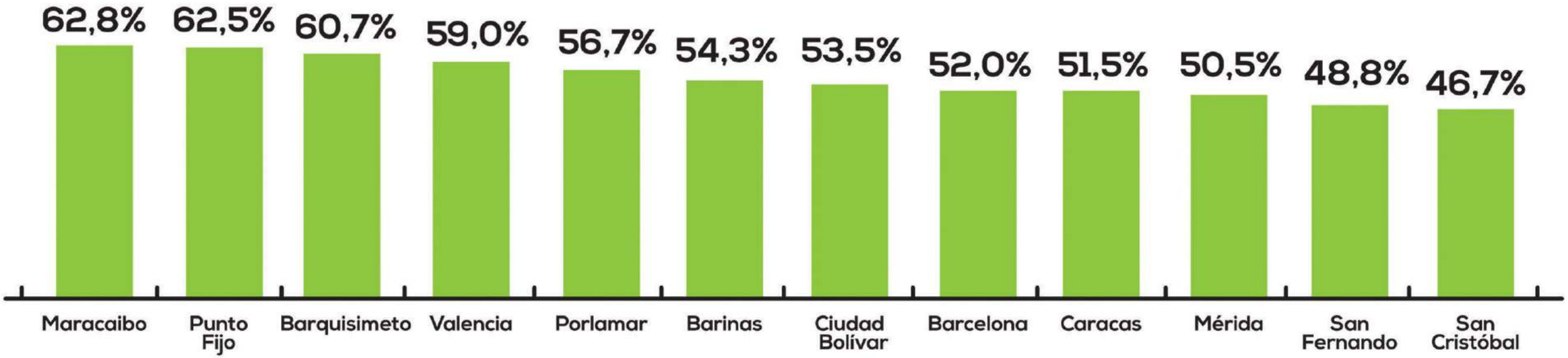


Disposición a pagar la tarifa de aseo urbano en dólares



Adicionalmente se puede inferir que, los consultados no parecen dispuestos a pagar mucho más de diez (10) US$ por el servicio recibido, tal como lo sugiere la imagen anexa.

Disposición a pagar la tarifa de aseo urbano en dólares por ciudad



Conclusiones Finales

Conclusiones Finales

- Las ciudades mejor evaluadas en términos de calidad del servicio recibido fueron, Porlamar (67,4%) y Mérida (62,8%) mientras que la peor evaluada fue Barinas (28%), debiéndose destacar el caso de Maracaibo (39%), que a pesar de lograr una mejor evaluación,prevalece en los menores niveles de calidad del servicio recibido.

- Los resultados obtenidos consistentes con los obtenidos en jornadas previas ratifican la idea sobre la percepción de los ciudadanos con relación a la definición del servicio, el cual parece concebido como un conjunto de actividades medianamente sistematizadas, centradas en la recolección de los desechos y residuos sólidos que atiende solo para el almacenamiento temporal, recolección y traslado al sitio de disposición de los desechos y residuos generados en el ámbito urbano que se esté considerando. Esta perspectiva, además de contradecir los principios básicos de la gestión integral de los desechos y residuos sólidos urbanos, obstaculiza el planteamiento de soluciones al problema que representa el manejo y gestión integral de estas descargas.

- Nuevamente estos resultados obligan a insistir en la necesidad prestar especial atención a los casos donde la recolección es una vez por semana o menor. Allí, la proporción de consultados expuesta a las amenazas sanitarias y ambientales que representan los desechos no recolectados es altamente significativa (en el orden del 70% o más). Las ciudades en esta situación son: Barinas, Punto Fijo y Maracaibo, seguidas muy de cerca por San Fernando de Apure Ciudad Bolívar y San Cristóbal.

- Los resultados reflejan altos niveles de desinformación o tal vez desinterés prevaleciente en la población consultada sobre al menos, los incrementos de tarifas.

Rostros de los Servicios Públicos

#RostrosDeLosServiciosPúblicos

“Desde hace años el gas no llega a la casa, tengo que salir a buscarlo.”

Señora Ana

#Testiminio Ana, una habitante del municipio Angostura del Orinoco del estado Bolívar, de 38 años de edad, se enfrenta a diario a las fallas de diferentes servicios públicos. La irregularidad en el suministro de agua es una de las situaciones que más afecta su vida cotidiana.

Aunque cuenta con tuberías en su vivienda, aseguró -para el momento de la entrevista-, que el **#agua** llega solo en ocasiones: “Llega cada cuatro o cinco días, y a veces pasa meses sin venir. Actualmente hay que cargar agua, desde hace como cinco meses aproximadamente no llega agua por tuberías”.

Ante la falta del recurso, se ve en la necesidad de obtenerlo por otras vías. Dijo que busca agua en casa de algunos vecinos donde sí llega, y la almacena en su hogar. Ana recorre una distancia de alrededor de 500 metros en búsqueda de agua, por eso describe el servicio como “malo”.

En lo que respecta al suministro de **#gas** afirmó que lo obtiene en lugares alejados de su vivienda, “desde hace años el gas no llega a la casa, tengo que salir a buscarlo”, situación por la que se siente inconforme con el servicio.

Además, indicó que la recolección de **#desechos** en su sector no se presta de manera regular. “Cuando no pasa tengo que ir al farallón a botar la basura. A veces pasa dos semanas sin venir”.

Sin embargo, la realidad del servicio eléctrico es otra, dijo que su funcionamiento es bueno: “el servicio de luz es estable, ahorita no presentamos ningún corte al mes”.

(Fecha de testimonio: febrero de 2020)

Fotos: OVSP

“Cuando se va la luz automáticamente nos quedamos sin señal y es muy difícil hacer llamadas”

Sra. Jennifer

La Sra. Jennifer reside en el municipio San Diego de **#Valencia**. Igual que otros ciudadanos, señala que las fallas en los servicios públicos como el agua potable, la electricidad y las telecomunicaciones afectan su rutina diaria, motivo por el que ha tenido que ingeniárselas para realizar sus actividades.

Con el **#agua** indicó que antes de mudarse a su actual residencia se podía disfrutar del servicio por las tuberías, pero desde hace años no es así. “Las tuberías están, los vecinos me cuentan que antes salía agua por las tuberías, sin embargo, desde que me mudé solo he usado el agua que viene de un pozo, que los mismos vecinos construyeron y habilitaron ante la continua falta del servicio”.

Con la **#electricidad** señaló que, aunque cuentan con medidores y pagan la luz regularmente, es usual que haya cortes de energía, incluso dos veces al día sin horario establecido.

“A veces se va a la misma hora, pero nunca sabemos cuándo se irá la luz. Desde el primer problema con la luz dijeron que activarían un plan de racionamiento, pero eso no se cumplió”. Aseguró que de ser necesario estaría dispuesta a cancelar un poco más por un servicio de calidad.

Con la **#TelefoníaCelular** la Sra. Jennifer manifestó que, aunque tiene teléfono inteligente, la mayoría de las veces no tiene señal, sobre todo cuando hay cortes de energía. “Cuando se va la luz automáticamente nos quedamos sin señal y es muy difícil hacer llamadas”.

Finalmente señaló que, aunque sabe que en otros sectores de la ciudad el servicio de **#aseo** y gas son vistos negativamente, donde habita funcionan bastante. “Con el aseo no hemos tenido problemas, pasa con frecuencia; el **#gas** llega por tuberías y del condominio siempre informan si queda poco. El gasto se incluye en el recibo de condominio y los vecinos lo cancelan”.

¿Qué te pareció este testimonio? Visita nuestro sitio web: **www.observatoriovsp.org** para conocer la opinión de otros ciudadanos. Encuéntralos con la etiqueta: **#RostrosDeLosServiciosPúblicos**

- Fotografías: OVSP

¿Qué dicen los ciudadanos en sus testimonios sobre los servicios públicos?

Nuestra sección "Rostros de los servicios públicos" recoge las voces de habitantes de diferentes ciudades de Venezuela que padecen en sus hogares la falta de uno o varios servicios públicos a la vez, y nos han contado cómo es su vida cotidiana sin disponer de estos y cómo hacen para obtenerlos.

Aquí algunas de sus frases

- "Actualmente hay que cargar agua, desde hace como cinco meses aproximadamente no llega agua por tuberías". Habitante de Ciudad Bolívar.
- "Mi basura la recojo y voy a llevarla a un botadero". Habitante de Barcelona.
- "El gas lo vemos cada dos meses, nos ha tocado cocinar a leña". Habitante de Caracas.
- "El agua llega una vez al mes, un día completo". Habitante de Maracaibo.
- "La luz se va todo el tiempo, prácticamente a diario". Habitante de San Cristóbal.

Muchas de las personas entrevistadas han afirmado que deben emplear gran parte de su tiempo en la búsqueda de servicios como agua o gas, o en llevar los residuos que se producen en sus viviendas a lugares alejados ante la falta de recolección de desechos. Otras, han expresado que las fallas en los servicios de telecomunicaciones afectan significativamente sus actividades laborales y estudiantiles, así como la comunicación con sus familiares, sin pasar desapercibidas las dificultades que suponen las interrupciones de electricidad.

¡Lee sus testimonios y conoce cuáles son sus opiniones sobre los servicios públicos en sus comunidades! Encuéntralos con la etiqueta: **#RostrosDeLosServiciosPúblicos**

Fotografías: OVSP

Fotos de Iñaki Zugasti

www.observatoriovsp.org

@observatoriovsp

ovsp.info@gmail.com

Observatorio Venezolano de Servicios Públicos