

# Evolución del servicio de aseo urbano según la percepción ciudadana en 12 urbes del país (2019-2022)

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

La prestación del servicio de aseo urbano a cobertura plena y lograr la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos atendidos, son tareas que requieren especial y prioritaria atención..

Avanzar en esta dirección, implica incorporar estrategias de gestión urbana que inciden en la salud de la población servida, en el nivel de desarrollo urbano y en la calidad ambiental, todo ello en un contexto de respeto a la naturaleza sin que su costo sea la destrucción de esta en perjuicio de las generaciones futuras.

El análisis del desempeño de este complejo servicio donde confluyen diversas instancias de decisión (local, municipal, federal y nacional), requiere disponer de información objetiva que respalde la selección de estrategias de gestión para lograr un servicio estructurado y eficiente en el ámbito legal, financiero, operativo y funcional, particularmente en aquellas operaciones y procesos involucradas en el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población servida. Asimismo resulta pertinente revisar la consistencia de los datos utilizados en la ejecución del presente estudio.





Con base en estos planteamientos, el objetivo de estas notas está centrado en la interpretación y en la medida de lo posible comparación con mediciones previa realizadas por la Organización, así como los resultados consolidados obtenidos durante el período comprendido entre junio 2019 y abril - mayo 2022, haciendo énfasis en dos de los principales factores que las condicionan: Acceso y calidad del servicio recibido en los hogares.

La información disponible para su ejecución se obtuvo de la aplicación de encuestas vía telefónica, haciendo uso de un muestreo aleatorio simple, con la selección de números de teléfonos a hogares de una base de datos representativa para cada una de las 12 ciudades encuestadas:

Caracas, Maracaibo, Valencia, Barquisimeto, Barcelona, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Punto Fijo, Mérida, Porlamar, Barinas y San Fernando de Apure, para una muestra total de: 7.485 consultados.

# Introducción

El presente Boletín Nro. 36 correspondiente al mes de junio de 2022 se realiza con las consideraciones y comentarios previstos por la Profesora Rebeca Sánchez, experta del Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos.

Rebeca Sánchez

Ingeniero Químico- Instituto Universitario Politécnico de Barquisimeto, 1977. Magister Scientiarum en Ingeniería Sanitaria – Mención Calidad del Agua, Universidad Central de Venezuela, 1980, Magister Scientiarum 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.



## Acceso al servicio de aseo urbano

Abril - Mayo 2022

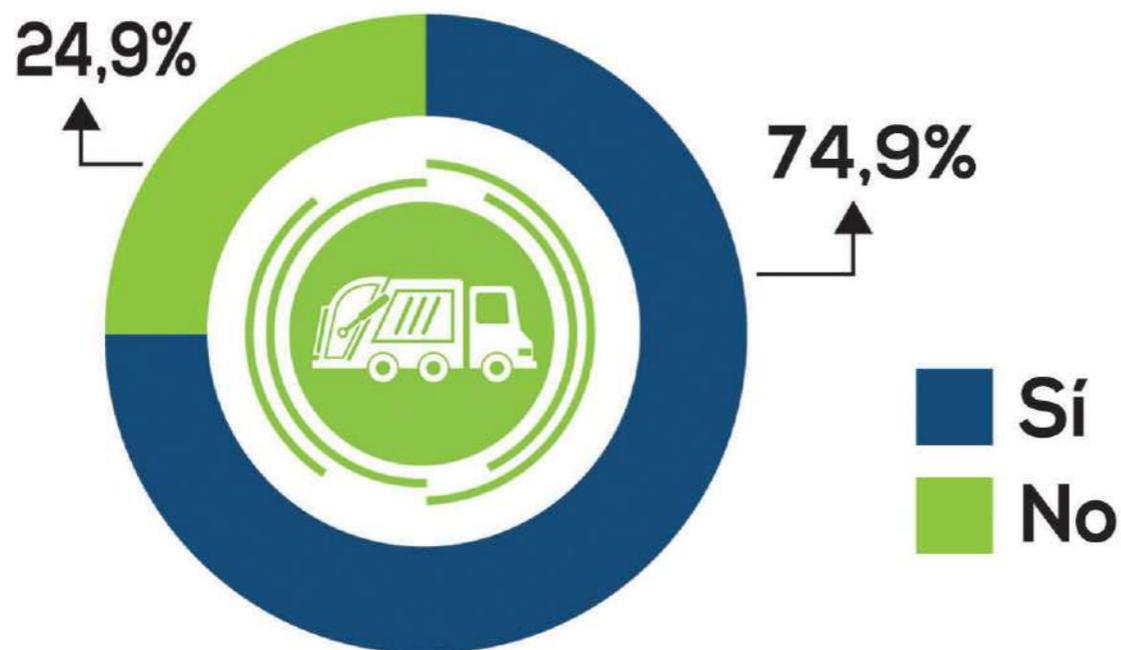


Figura 1.a

1. Según datos de la última jornada de medición realizada en abril del año en curso, se observa que con excepción de Ciudad Bolívar (56,2%) y Barinas (57,8%), en el resto de las ciudades participantes en esta medición estiman que el servicio de Aseo Urbano se presta regularmente. Figura 1.a

## Acceso al servicio de aseo urbano

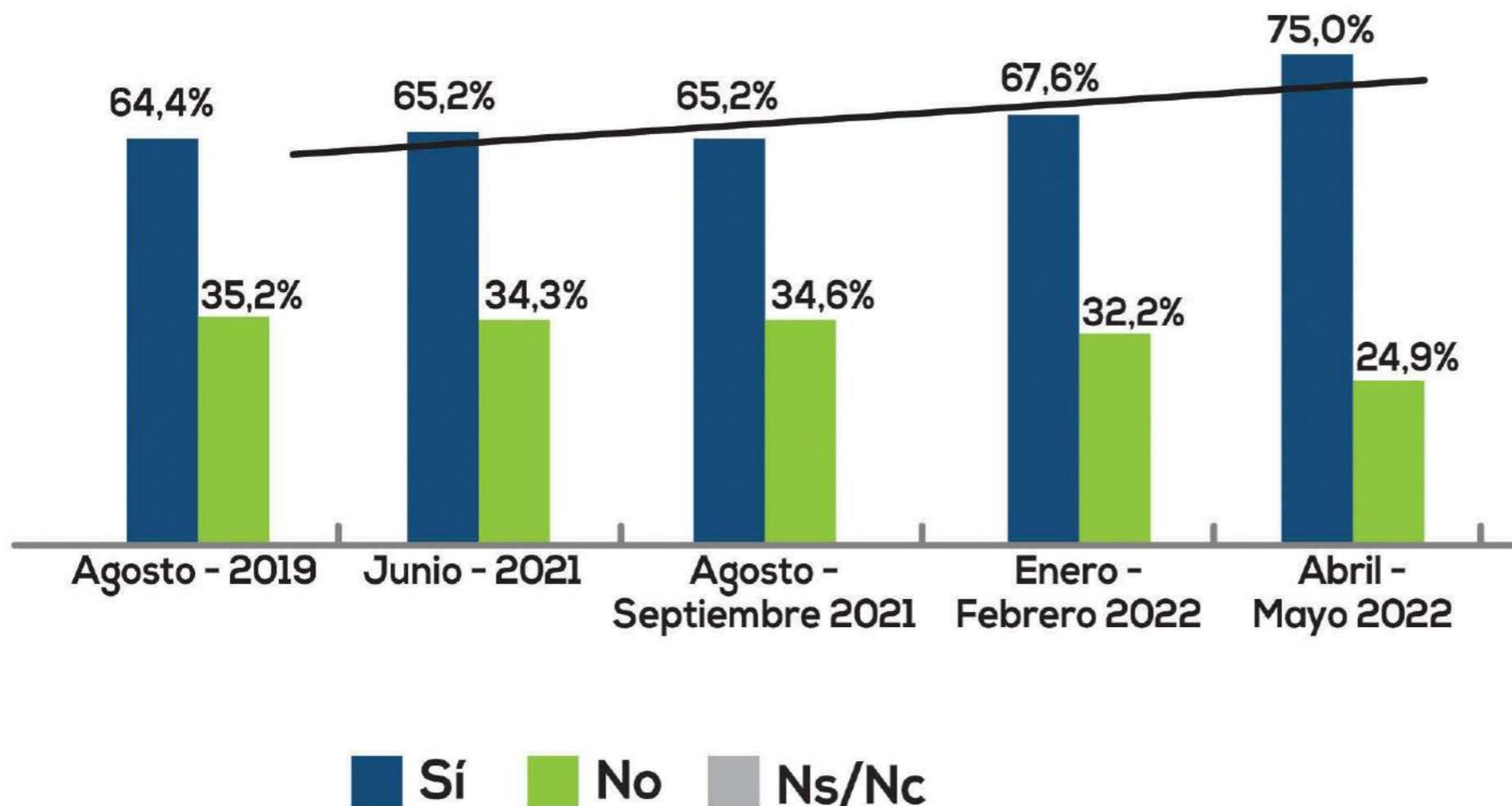


Figura 1.b

2. La proporción de consultados con acceso regular al servicio de Aseo Urbano alcanzó aproximadamente el 75% de los participantes en la medición del año en curso, representando un crecimiento de 10,5 puntos porcentuales con respecto a la jornada de medición realizada en agosto de 2019, así como una tendencia creciente y sostenida en la variación de la proporción de consultados con acceso al servicio. Figura 1.b

## Acceso al servicio de aseo urbano

3. Las ciudades mejor evaluadas en la medición de abril mayo – 2022 fueron Mérida (93,2%), seguida de San Cristóbal (88,6%), Valencia (87,4%), Porlamar (86%) y Punto Fijo (85,5%), prácticamente iguales en un intervalo estrecho comprendido entre 85,5% - 88,6% y consistentes con los valores esperados dependiendo de las actividades predominantes.

4. Por su parte entre las peor evaluadas destacan, además de las arriba mencionadas, el grupo conformado por San Fernando de Apure (40,2%); Barcelona (31,6%)y Maracaibo (32,1%), donde a pesar de las significativas mejoras reportadas, la brecha entre la situación actual y la deseable en materia de prestación del servicio ronda el 10% o más. Figura 1.d

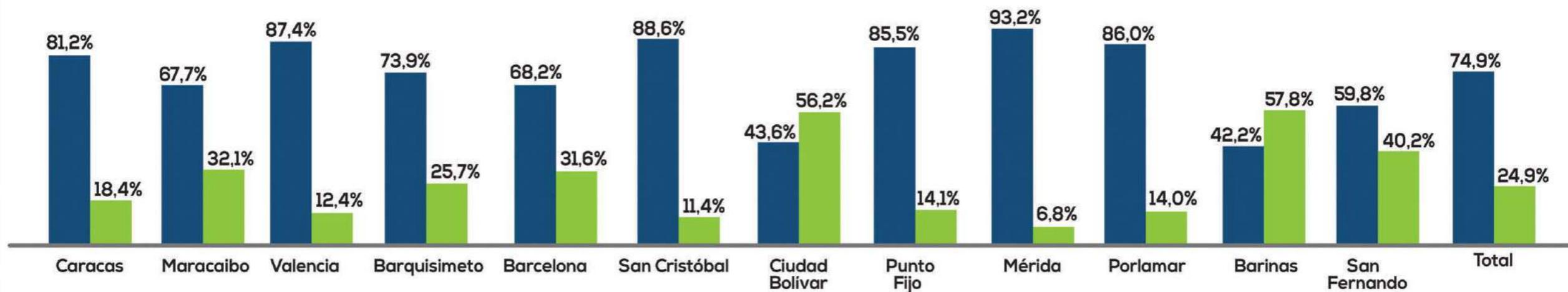
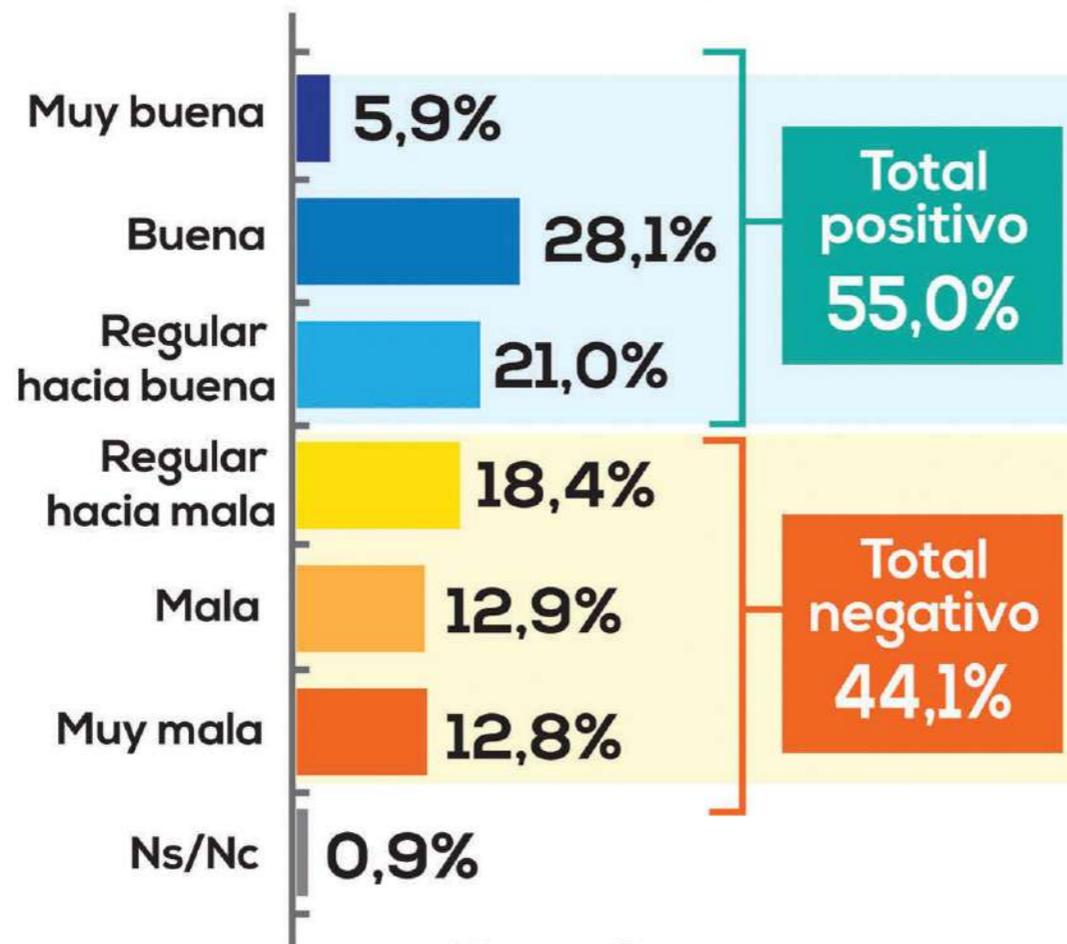


Figura 1.d

■ Sí ■ No ■ Ns/Nc

## Percepción Ciudadana sobre la calidad del servicio recibido

Evaluación del servicio junio 2019



5. Para junio - 2019, la valoración negativa del servicio alcanzó 44,1% (16,3 puntos porcentuales más altos) mientras que la valoración positiva obtuvo 14,6 puntos porcentuales más bajos. Estos resultados reflejan la vulnerabilidad de los ciudadanos al emitir su opinión sobre el desempeño del servicio. Figura 2.

Figura 2

## Percepción Ciudadana sobre la calidad del servicio recibido

6. Al indagar sobre las preferencias de los consultados con relación a su valoración de la calidad del servicio recibido, se observa que a Mayo – 2022, 69,6% de ellos califica al servicio positivamente, mientras que aproximadamente 28% no parece plenamente satisfecho con la calidad del servicio recibido. Figura 3.

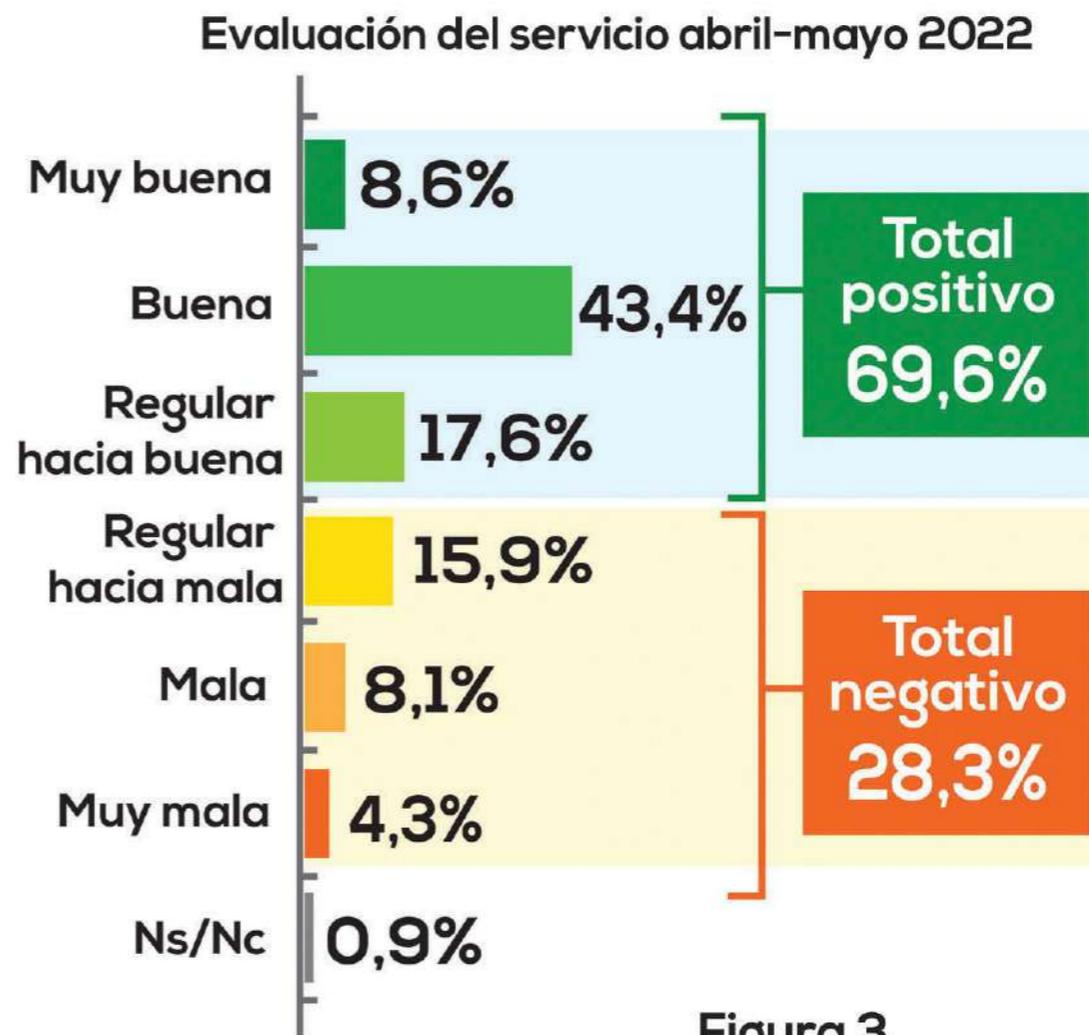


Figura 3

## Percepción Ciudadana sobre la calidad del servicio recibido

7. En todas las ciudades participantes en el estudio, la percepción positiva superó a la negativa, sin embargo, no se debe perder de vista la importancia de la porción de los consultados que reflejan descontento o insatisfacción con los resultados obtenidos de su gestión.

8. Las ciudades mejor evaluadas en términos de calidad del servicio de Aseo Urbano fueron Porlamar (81,3%) y Valencia (81,0%), seguidas de San Cristóbal (78,8%); Maracaibo (78,3%) y Caracas (74,2%).

9. Las ciudades peor evaluadas (con mayor proporción de respuestas negativas) fueron Barinas (48,3%) y San Fernando de Apure (45,3%).





## Razones para evaluar positiva o negativamente el servicio de aseo urbano

1. Las principales razones por las cuales los consultados evalúan negativamente la calidad del servicio de Aseo Urbano fueron, en orden descendente: La frecuencia del camión no es la que debería ser (45,2%); la frecuencia de paso del camión es impredecible (36,1%); el camión nunca pasa (10,8%); otra (4,2%) y No sabe o No responde(0,5%), siendo la más utilizada La frecuencia del camión no es la que debería ser, en Valencia (61,8%); la frecuencia del camión es impredecible en Punto Fijo (47,3%) y el camión nunca pasa en Ciudad Bolívar (25,6%).

## Razones para evaluar positiva o negativamente el servicio de aseo urbano

2. Por su parte, las razones por las cuales los consultados evalúan positivamente la calidad del servicio de Aseo Urbano fueron en orden descendente: el camión siempre pasa (39,5%); el camión siempre pasa los mismos días a las mismas horas (30,2%); la frecuencia de paso del camión es la correcta (22,4%), depósito los desechos de forma cómoda (2,7%), otro (4,6%) y No sabe o No responde (0,8%), siendo la más utilizada, el camión siempre pasa, en Porlamar (50,8%); el camión siempre pasa los mismos días a las mismas horas en Maracaibo (38,7%), la frecuencia de paso del camión es la correcta en Barinas (35,8%) y otras opciones menores.



## Frecuencia de recolección de desechos

Todos los días	46,0%
Al menos una vez a la semana	34,0%
Cada quince días	8,7%
Una vez al mes	5,7%
Casi nunca	2,2%
Otro	1,1%
Ns/Nc	2,3%

Figura 4: Modalidades aplicadas en la definición de frecuencias de recolección

## La frecuencia de recolección – factor condicionante de la calidad del servicio.

3. El cumplimiento oportuno de los planes y programas establecidos en cualquier localidad donde se preste el servicio de Aseo Urbano, constituye el enlace clave para el buen desempeño del servicio. Los requerimientos en materia de equipamiento y fuerza de trabajo deben ser acordados entre las autoridades responsables y usuarios del servicio, teniendo en cuenta entre otros factores, la frecuencia de recolección.

4. De acuerdo a los resultados obtenidos en el procesamiento de la información disponible para la preparación de estas notas, se puede inferir tal como lo muestra la Figura 4, una porción significativa del total de consultados (46,0%) recibe el servicio con una alta frecuencia de recolección (AFR), mientras que aproximadamente 34% lo recibe una vez por semana y aproximadamente 20% con una baja frecuencia de recolección – BFR.



## La frecuencia de recolección – factor condicionante de la calidad del servicio.

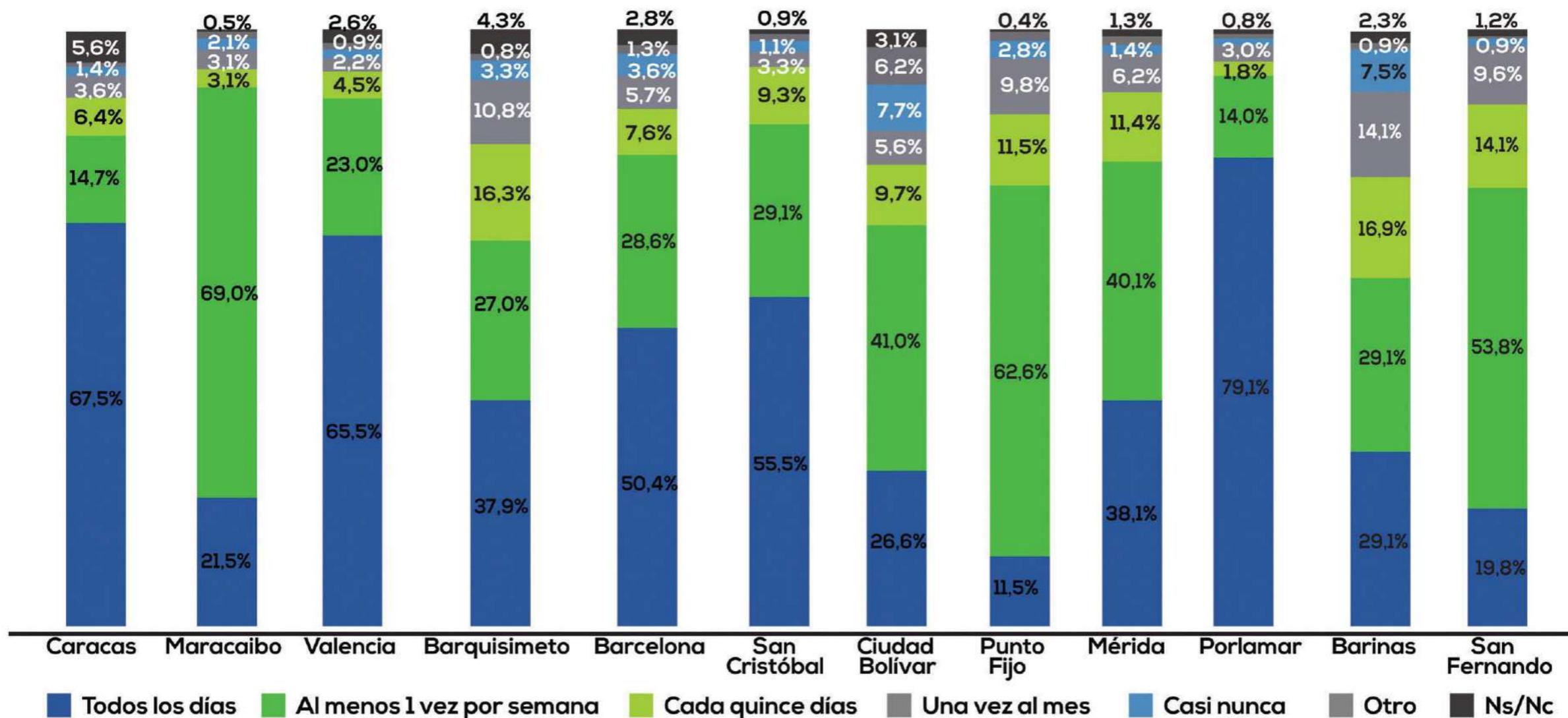


Figura 5: Modalidades en frecuencias de recolección desagregados por ciudad



## La frecuencia de recolección – factor condicionante de la calidad del servicio.

5. Según los resultados obtenidos, Porlamar se convierte en la ciudad con mayor uso de modalidades de alta frecuencia de recolección (79,1%), seguida de Caracas (67,5%) y Valencia (65,5%). entre aquellas donde se ofrecen bajas frecuencias de recolección destacaron: Maracaibo (69,9%), Barinas (29,1%), Punto Fijo (62,6%) y San Fernando de Apure (53,8%). Estos resultados son consistentes con la poca relación entre la frecuencia de recolección aplicada y el desempeño del servicio, así como tipo de actividad predominante en las ciudades consideradas.

6. La situación del servicio donde la frecuencia de recolección es una vez por semana o menor se mantiene como un foco de atención. Tal como lo muestra la Figura 5, prevalecen ciudades donde proliferan amenazas sanitarias y ambientales causadas por la “basura” no recolectadas o ubicada en sitios no autorizados para ello. Entre las ciudades en esta situación se encuentran: Maracaibo (69,0%), Punto Fijo (62,6%) y San Fernando de Apure (53,8%), entre otras.

7. A este punto cabe insistir en que los resultados hasta ahora presentados pueden reflejar problemas en materia de operación del servicio, particularmente en lo que a diseño se refiere. Altas frecuencias de recolección pueden significar sobre-dimensionamientos, que redunden en mayores costos operativos.

## La frecuencia de recolección – factor condicionante de la calidad del servicio.

### ¿Ha variado la frecuencia de paso del camión?

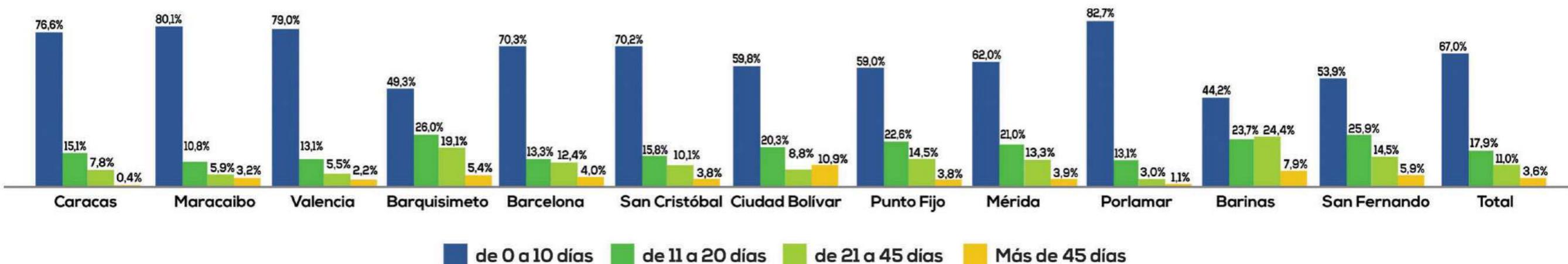
Frecuencia de paso del camión		
Modalidad	Junio - 2019	Abril - Mayo - 2022
Todos los días	14,0%	46,0%
Al menos 1 vez/sem.	53,0%	34,0%
Cada 15 días	11,0%	8,7%
1 vez/mes	7,0%	5,7%
Casi nunca	7,0%	2,2%
Otras Frecuencias	8,0%	1,1%
No sabe/No contesta	-	2,3%

**Tabla 1: Modalidades de frecuencia de paso del camión**

8. Los resultados muestran un cambio significativo en relación a la frecuencia de recolección. Sin embargo es necesario mantener el seguimiento a esta situación para mayor seguridad en su interpretación. En términos generales los resultados revelan consistencia en la información y al menos en primera instancia "robustez" para soportar el diseño y operación de un plan de manejo de residuos sólidos en cualquiera de sus fases operativas.



## La frecuencia de recolección – factor condicionante de la calidad del servicio.



**Figura 6: Frecuencia de paso – por retardos en el almacenamiento**

9. De acuerdo a los resultados obtenidos la ciudad donde el tiempo de paso es menor a 10 días fue Porlamar (82,7%), seguida de Maracaibo (80,1%), Valencia (79%) y Caracas (76,6%). Otras modalidades se concentran en las que operan con frecuencias de paso mayores a 45 días. Destaca que en todas las ciudades participantes se pudo identificar presencia acumulaciones de “basura” incluso en sitios autorizados o no para ello.

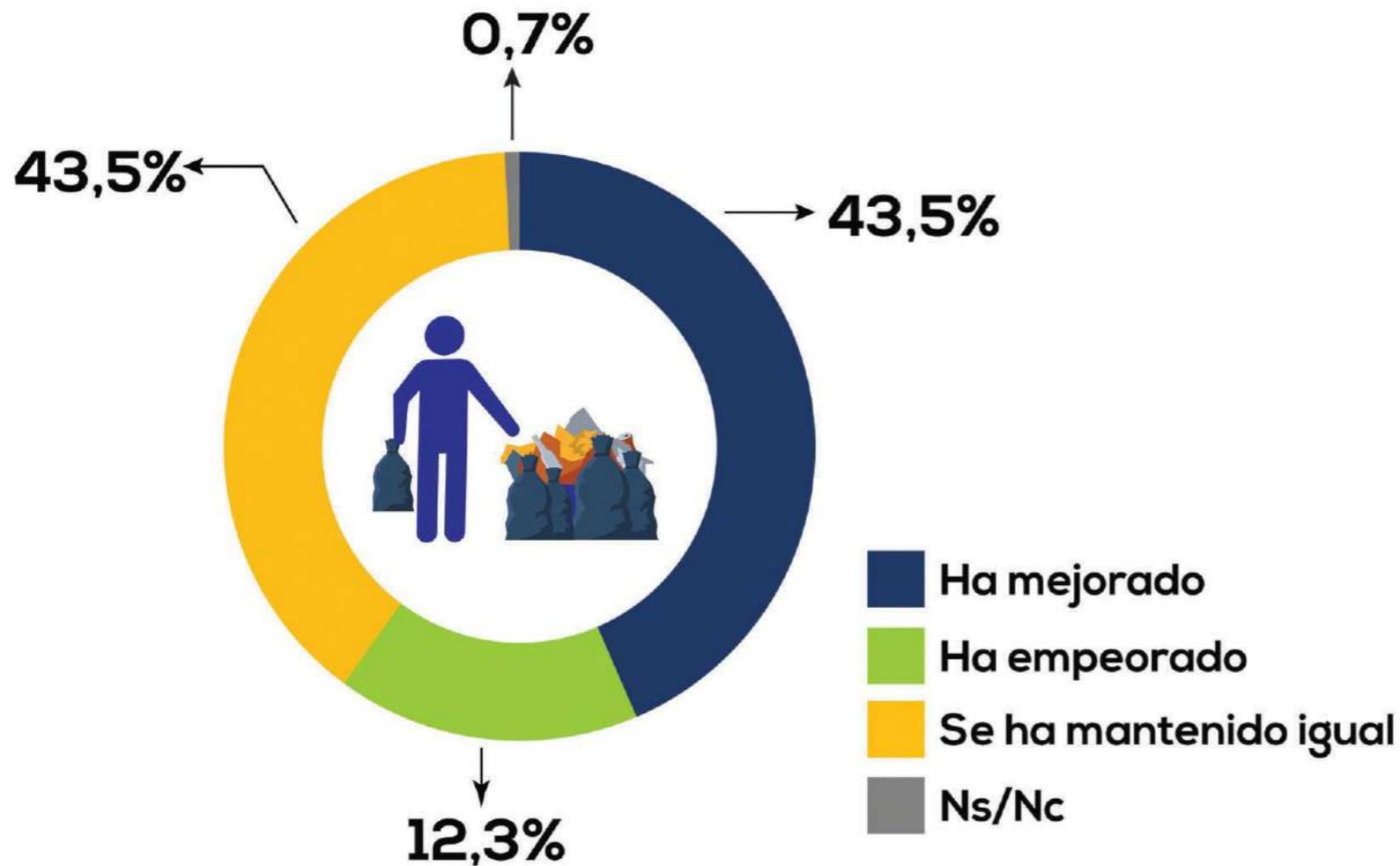


Figura 7: Modalidades de funcionamiento del servicio de aseo urbano últimos 3 meses

10. En opinión de los consultados el funcionamiento del servicio ha recibido diferentes calificaciones: (43,5%) ha mejorado o se ha mantenido igual en ambos casos; 12,3% considera que ha empeorado y 0,7 % dice no saber o no contesta.

11. Al revisar los resultados desagregados por ciudad se observan variaciones significativas: Maracaibo fue la ciudad donde los consultados opinan que el funcionamiento ha mejorado (79,7%); San Fernando de Apure acumuló la mayor proporción de respuestas de los que consideran que se han mantenido igual (63,7%); en Barinas, los consultados consideraron que la proporción 25,8% fue donde ocurrió como mayor cambio: ha empeorado. Debiéndose destacar que no se observó ninguna tendencia en su comportamiento.

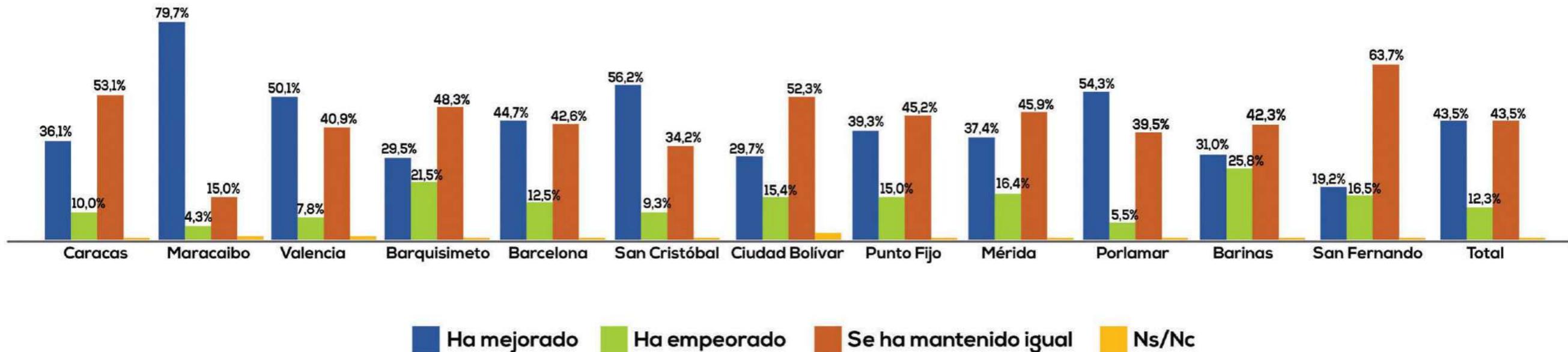


Figura 8: Modalidades de funcionamiento del servicio de aseo urbano Resultados desagregados por ciudad

12. Ante las dificultades que representa la interrupción del servicio, se quiso conocer que hacen mientras tanto. Los resultados indican que 19,1% de los usuarios queman la Basura; 48,1 % la traslada a un botadero cercano; 12,7% pagamos a un camión para que venga a recogerla; la colocamos en la vía pública/ en la entrada de la vivienda en la acera. Todas ellas representando una amenaza sanitaria y ambiental que no debe perderse de vista.

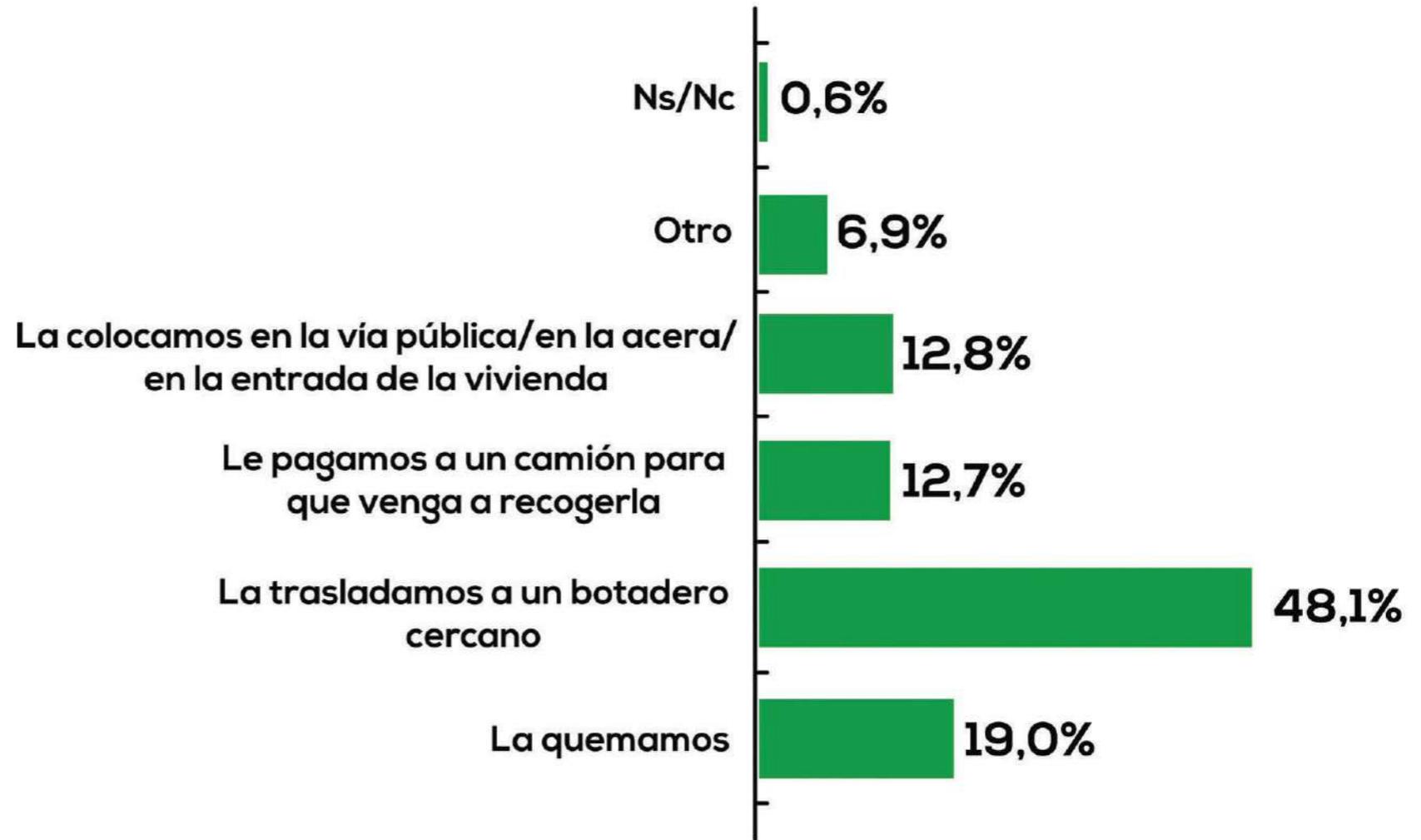


Figura 9: Respuestas ante la consulta: Qué hace mientras no reciben servicio



# Rostros de los Servicios Públicos

[#RostrosDeLosServiciosPúblicos](#)



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

Nuestra sección "Rostros de los servicios públicos" recoge las voces de habitantes de las doce 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.

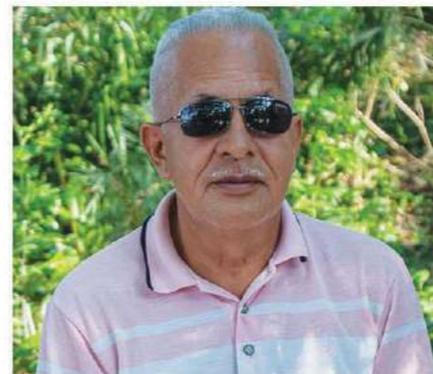
Aquí algunas de sus frases

- "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](http://www.observatoriovsp.org)

  @observatoriovsp

 [ovsp.info@gmail.com](mailto:ovsp.info@gmail.com)

  **Observatorio Venezolano de Servicios Públicos**

