



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS  
PROPORCIONADOS POR EMASA E.P. EN LA ZONA URBANA DEL  
CANTÓN SANTA ELENA.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**LICENCIADAS EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**AUTORAS:**

MOREIRA TIRCIO EMILY MARLEN  
TILLAGUANGO JIRÓN MÓNICA ENITH

**TUTOR:**

Econ. RENÉ FARUK GARZOZI PINCAY, Ph.D.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**  
**CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS  
PROPORCIONADOS POR EMASA EP EN LA ZONA URBANA DEL  
CANTÓN SANTA ELENA.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**LICENCIADAS EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**MOREIRA TIRCIO EMILY MARLEN**  
**TILLAGUANGO JIRÓN MÓNICA ENITH**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

## ÍNDICE GENERAL

|  |    |
|--|----|
| ÍNDICE GENERAL .....   | 3  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | 5  |
| ÍNDICE DE CUADROS.....   | 5  |
| DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....                          | 7  |
| DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....                          | 8  |
| DEDICATORIA .....  | 9  |
| DEDICATORIA .....  | 10 |
| AGRADECIMIENTOS .....  | 11 |
| AGRADECIMIENTOS .....  | 11 |
| CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC.....   | 13 |
| PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....                                | 13 |
| TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR..... | 14 |
| RESUMEN .....  | 15 |
| INTRODUCCIÓN .....   | 17 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                             | 18 |
| 1.1. Antecedentes del problema de investigación.....           | 18 |
| 1.2. Formulación del problema de investigación.....            | 21 |
| 1.3. Planteamiento Hipotético .....                            | 21 |
| 1.4. Objetivos.....  | 21 |
| 1.4.1. Objetivo general.....                                   | 21 |
| 1.4.2. Objetivos específicos.....                              | 21 |
| 1.5. Justificación de la investigación.....                    | 21 |
| 2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....                             | 24 |
| Conocimiento actual .....                                      | 24 |
| 2.1. Fundamentación teórica y conceptual. ....                 | 28 |
| Definición de servicio público .....                           | 28 |
| Definición de calidad .....                                    | 29 |

|  |    |
|--|----|
| Definición de calidad de servicios .....                           | 29 |
| Tratamiento de desechos solidos.....                               | 31 |
| Definición de aseo público.....                                    | 31 |
| Teoría de Feigenbaum.....  | 31 |
| Teoría de la calidad.....  | 31 |
| Definición de ServQual.....  | 32 |
| Dimensiones de la ServQual .....                                   | 33 |
| Definición de tangibilidad.....                                    | 33 |
| Definición de fiabilidad .....                                     | 33 |
| Definición de capacidad de respuesta .....                         | 34 |
| Definición de seguridad .....                                      | 34 |
| Definición de empatía .....  | 34 |
| 3. MARCO LEGAL .....   | 35 |
| 4. MARCO METODOLÓGICO .....  | 36 |
| 4.1. Tipo de investigación. ....                                   | 36 |
| 4.2. Alcance de la investigación. ....                             | 36 |
| 4.2.1. Operacionalización de variable .....                        | 37 |
| 4.4. Población, muestra y periodo de estudio .....                 | 39 |
| 4.5. Técnicas e instrumentos de levantamiento de información. .... | 40 |
| 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....                                     | 42 |
| 6. DISCUSIÓN .....   | 53 |
| 7. CONCLUSIONES.....   | 56 |
| 8. RECOMENDACIONES .....   | 58 |
| REFERENCIAS.....   | 60 |
| ANEXOS .....   | 66 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> ¿Barrio en que reside?.....  | 42 |
| <b>Tabla 2.</b> ¿Cuándo EMASA E.P., promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple?...   | 43 |
| <b>Tabla 3.</b> ¿Cuándo usted tiene un problema, EMASA EP, muestra un interés sincero por solucionarlo?.....   | 43 |
| <b>Tabla 4.</b> ¿EMASA E.P., desempeña bien su servicio a la primera? .....  | 44 |
| <b>Tabla 5.</b> ¿EMASA E.P. realiza su servicio en el horario estipulado?.....   | 44 |
| <b>Tabla 6.</b> ¿EMASA E.P., presta atención a los registros de errores suscitados en la prestación de su servicio? .....                                      | 45 |
| <b>Tabla 7.</b> ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P. debe mantener informado a los usuarios con respecto a cuando se ejecutaran los servicios? ..... | 45 |
| <b>Tabla 8.</b> ¿El personal de EMASA E.P., ofrece un servicio rápido?.....  | 46 |
| <b>Tabla 9.</b> ¿El personal de EMASA E.P. siempre está dispuesto a ayudarle? .....  | 47 |
| <b>Tabla 10.</b> ¿El personal de EMASA E.P. responde correctamente a las preguntas que le hacen? .....   | 47 |
| <b>Tabla 11.</b> ¿Considera usted que el comportamiento del personal de EMASA E.P., debe infundir confianza.....   | 48 |
| <b>Tabla 12.</b> ¿Se siente seguro con el servicio que ofrece EMASA E.P.? .....  | 48 |
| <b>Tabla 13.</b> ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., es amable?.....   | 49 |
| <b>Tabla 14.</b> ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., tiene el conocimiento necesario para contestar sus preguntas?.....                            | 49 |
| <b>Tabla 15.</b> ¿Cree usted que EMASA E.P., cuenta con equipamiento y maquinaria moderna?.....  | 50 |
| <b>Tabla 16.</b> ¿Considera usted que las instalaciones físicas de EMASA E.P., son visualmente atractivas y de aspecto moderno? .....                          | 50 |
| <b>Tabla 17.</b> ¿Cree usted que en EMASA E.P., el material y equipamiento (camión recolector, uniformes, anuncios) son visualmente atractivos?.....           | 51 |
| <b>Tabla 18.</b> ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., le brinda una atención individualizada? .....   | 51 |
| <b>Tabla 19.</b> ¿Cree que EMASA E.P., cuenta con horarios accesibles y cómodos para usted?.....   | 52 |
| <b>Tabla 20.</b> ¿Considera que el personal de EMASA E.P., se preocupa por sus intereses?.....   | 52 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|  |    |
|--|----|
| <b>Cuadro 1</b> <i>Matriz de operacionalización de la variable</i> ..... | 37 |
| <b>Cuadro 2</b> <i>Estadística de fiabilidad</i> .....                   | 41 |

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **Moreira Tircio Emily Marlen** con cédula de identidad **0928313832**, estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **Estudio de la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P. en la zona urbana del cantón Santa Elena**, corresponde exclusiva responsabilidad del/de autor/la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 23 de noviembre, 2024.

Atentamente,



---

**Moreira Tircio Emily Marlen**

**C.I: 0928313832**

**Correo personal: [emymore0102@gmail.com](mailto:emymore0102@gmail.com)**

**Correo institucional: [Emily.moreiratircio@upse.edu.ec](mailto:Emily.moreiratircio@upse.edu.ec)**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **Tillaguango Jirón Mónica Enith** con número de cédula **1105609679** estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: **Estudio de la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P. en la zona urbana del cantón Santa Elena**, corresponde exclusiva responsabilidad del/de autor/la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 23 de noviembre, 2024.

Atentamente,



---

**Tillaguango Jirón Mónica Enith**

**C.I: 1105609679**

**Correo personal: monicajiron91@outlook.com**

**Correo institucional: monica.tillaguangojiron@upse.edu.ec**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, Viviana Alexandra Tircio Torres, por ser mi ejemplo de perseverancia y ser la personificación del esfuerzo y la creatividad, por siempre apoyarme en todo y enseñarme a que la excelencia solo se consigue a través de la lucha constante por conseguir lo que queremos, por enseñarme que la disciplina consigue mejores resultados y que todo es mejor cuando lo hace uno mismo. A mi padre, Miguel Heladio Moreira García, por su esfuerzo diario para darme un mejor futuro, por su dedicación y su entrega por la familia. A mi abuela, Alicia Torres, por su amor y apoyo en todo este tiempo. Esto es el fruto de su esfuerzo y su crianza.

A mis hermanos mayores, Miguel y Javier, por ser mis modelos para seguir y apoyarme en este proceso, a mi hermanito Francisco, por escucharme, apoyarme y motivarme a seguir, a Lastenia Quintana por su apoyo y motivación constante, y sobre todo a mis queridos sobrinos Nicolás y Joaquín, por ser la luz y la fuente de alegría de mi vida. A mi Loli querida, que ya no está con nosotros, pero siempre me recibía con una sonrisa y me motivaba a seguir adelante, te llevo en el corazón y te extrañamos mucho.

A mi querido PapiChino, Benedicto Suárez, que ya no se encuentra en este plano terrenal, pero que siempre me brindo el amor, cariño y el apoyo de un abuelo, que me enseñó a nunca rendirme y a que a pesar de todo siempre se debe sonreír ante la adversidad, te llevo en el corazón y en el alma.

A mis mejores amigos, Nicole Asencio y Paul Tomalá, por paciencia y cariño, por cada consejo y cada palabra de aliento, por acompañarme en este proceso, por su apoyo constante que me ha impulsado a seguir adelante, su presencia en mi vida ha sido parte esencial para no rendirme y alcanzar mis metas.

Finalmente, me dedico a este trabajo a mí misma, por no desistir, por no rendirme y por siempre buscar mejorar, así mismo, a todas y cada una de las personas que han sido parte de este proceso académico, y que al pasar del tiempo me han brindado su colaboración, cariño, amor, consejos y paciencia, este logro es el resultado de mi esfuerzo acompañado de su apoyo, esto es por y para ustedes.

**Moreira Tircio Emily Marlen**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por ser quién ilumino mi camino durante este proceso académico, y en los momentos de duda y agotamiento siempre me dio las fuerzas necesarias para continuar con mi aprendizaje y no darme por vencida.

A mi madre, Victoria Jirón por ser mi apoyo diario para continuar con mis estudios y no decaer, por su amor incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, que mis sueños siempre serán importantes, y que no importan los obstáculos que se presenten siempre hay q seguir adelante ,a mis hermanas y hermano por su apoyo constante y por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles por sus palabras de ánimo cada vez que sentía que no podía me fueron de mucho apoyo.

A mi padre, Luis Alfredo Tillaguango por enseñarme a ser constante y nunca darme por vencida y estar siempre ahí brindándome sus consejos y poder ser mejor cada día, es algo que me llena de alegría el corazón, por no dejarme caer en los momentos difíciles y en las diferentes circunstancia que se me presentaron sus consejos fueron muy alentadores y me dieron las fuerzas para continuar con mi objetivo, ser mi soporte para continuar con mi meta de ser profesional y ser un orgullo para usted.

A mi querida hija Jenhaly por ser mi mayor razón y alegría, quien me motiva a ser la mejor versión de mi cada día, a intentarlo las veces que sean necesarias hasta alcanzar mis objetivos, mi fuerza para continuar adelante a pesar de todas las circunstancias vividas esté logro también es tuyo mi pequeña, a mi sobrina Doménica por su apoyo constante y darme ánimo a seguir.

A Jonathan por ser parte de las personas que siempre me apoyaron a que todo salga bien.

A todos ustedes, les dedico esta tesis con amor y gratitud, por ser mi impulso para seguir adelante este camino lleno de conocimientos y superación ¡GRACIAS POR ESTAR SIEMPRE A MI LADO!

**Tillaguango Jirón Mónica Enith**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme vida y salud, por brindarme sabiduría, paciencia, inteligencia y la fortaleza necesaria para alcanzar este objetivo y culminar este proceso académico. A mi familia, Mamita, Papá, Abuela, Hermanos, Cuñada y Sobrinos, gracias por ser parte fundamental en este arduo trabajo, por su amor, apoyo y paciencia.

A mis mejores amigos, Nicole y Paul, gracias por escucharme, alentarme y apoyarme cada día. Gracias por cada consejo, por estar siempre acompañarme, tenerme paciencia y darme tanto cariño, gracias son las personas más especiales en mi vida.

A mi querida compañera de tesis y preciada amiga Mónica Tillaguango, por su esfuerzo, dedicación, conocimiento y paciencia en este proceso, gracias por siempre estar dispuesta a ejecutar mis ideas, y apoyarme en todo, gracias por ser la mejor compañera de equipo. A Diana, por su apoyo constante, por cada consejo y cada palabra de aliento. Gracias por su confianza y su amistad a mis amigas que fueron parte de este ciclo académico por 4 años.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por ser la institución que nos brindó la oportunidad de llevar a cabo este proceso académico. A los docentes, por compartir sus conocimientos en cada cátedra y por contribuir en el desarrollo profesional y personal, y sobre todo a mi Tutor Econ. René Garzozzi Pincay, por su orientación y guía en este proceso, gracias por su dedicación.

Para finalizar, gracias a todos quienes fueron parte de este proceso académico a lo largo de 4 años, y gracias a todos los que han estado conmigo desde siempre, este trabajo conserva parte de su apoyo y compañía, gracias a todos por impulsarme a seguir mejorando constantemente, gracias por ser parte de mi vida.

**Moreira Tircio Emily Marlen**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por nunca dejarme sola y estar ahí para mí por su amor infinito con el cual me protegió durante toda mi carrera de estudio y sé que lo seguirá haciendo gracias, padre amado. Quiero expresar mi sincero agradecimiento todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo. a mi tutor de tesis Econ. René Garzozzi Pincay por su invaluable orientación, paciencia y apoyo constante a poder lograr con lo propuesto a lo largo de este proceso, expresar mi agradecimiento a la docente guía la Econ. Lilibeth Orrala por ser nuestra docente quien nos guio con todo su amor y paciencia lo cual fue crucial para completar con éxito el trabajo de investigación.

A toda mi familia, hermanas, hermano, sobrina y en especial a mis padres y mi hija por ser mi mayor fuerza para continuar y ser mi apoyo incondicional por enseñarme que cada día es un nuevo comienzo y que lo anhelado no es imposible, gracias familia por estar presente en las buenas y malas por enseñarme que la familia siempre está presente y ser el soporte para que logre mi sueño de ser profesional.

A mis compañeras de curso por el constante animo durante estos 4 años de estudio, por siempre estar ahí cuando parecía que ya no podíamos, gracias por compartir sus aprendizajes y a enseñarme a no dejar nunca nuestros sueños, compartir este camino con ustedes ha sido un verdadero honor y alegrías por todo lo compartido y ser excelentes personas.

Además, quiero aprovechar este espacio para dar un agradecimiento especial a mi amiga y compañera de tesis Emily Moreira, por ser la dupla perfecta quien sabe ser motivación de empeño, dedicación, compromiso y trabajo en equipo para poder lograr este proceso gracias por todo amiga querida.

Finalmente, dedico este trabajo a misma, por todo el esfuerzo y dedicación, ya que no ha sido un proceso fácil pero aquí estoy dando frente a mi sueño, y enseñándome a mí misma que la perseverancia es algo que no se puede dejar de lado, y que a pesar de todo los inconvenientes termino con la satisfacción de haber sido capaz de sacar mi meta adelante ¡Gracias de todo corazón!

**Tillaguango Jirón Mónica Enith**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La Libertad, 23 de noviembre del 2024

Psic. Wilson Alexander Zambrano Vélez, Mgtr.  
**Director de la Carrera de Gestión Social y Desarrollo- UPSE**

En su despacho. -

En calidad de tutor(a) asignado(a) por la carrera de Gestión Social y Desarrollo, informo a usted que el (las) estudiantes **Moreira Tircio Emily Marlen** con cédula de identidad No **0928313832** y **Tillaguango Jirón Mónica Enith** con cédula de identidad No **1105609679**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el *Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE y Protocolos Vigentes de la carrera de Gestión Social y Desarrollo*, para la implementación y desarrollo del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, de título **“Estudio de la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P. en la zona urbana del cantón Santa Elena”**.

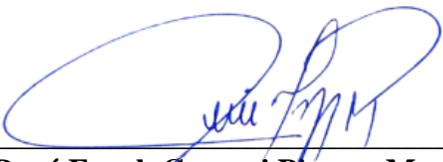
Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación referido anteriormente, bajo el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE vigente que cita:

*“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo a la planificación aprobada por el Consejo de Facultad.”*

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad de las autoras, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
**Econ. René Faruk Garzozí Pincay, Msc. / Ph.D.**  
**DOCENTE TUTOR(A)**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



---

Psic. Wilson Zambrano Vélez, Mgtr.  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



---

Econ. Lilibeth Orrala Soriano, Mba.  
**DOCENTE GUIA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



---

Econ, René Garzozzi Pincay, Ph.D.  
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



---

Econ. Lupe García Espinoza, Ph.D.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA  
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y  
DESARROLLO**



---

Lcda. Silvia Carpio Panchana, Mgtr.  
**SECRETARIA DE LA CARRERA  
DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



---

Emily Moreira Tircio  
**ESTUDIANTE**



---

Mónica Tillaguango Jirón  
**ESTUDIANTE**

# **Estudio de la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P. en la zona urbana del cantón Santa Elena**

Moreira Tircio Emily Marlen (1) Tillaguango Jirón Mónica Enith (2), Garzosi Pincay Rene Faruk (3)

Código Orcid (1) 0009-0001-7599-2134

Código Orcid (2) 0009-0006-5840-8342

Código Orcid (3) 0000-0003-1779-9384

Universidad Estatal Península de Santa Elena

## **RESUMEN**

*La presente investigación tiene como objetivo caracterizar la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P., en la zona urbana del cantón Santa Elena, a través de un enfoque relacionado con la satisfacción de los habitantes, describiendo el estado actual y logrando sugerir estrategias para mejorar. Se implementó un enfoque cuantitativo que se fundamenta en una encuesta en escala de Likert, con 19 ítems adaptados del modelo ServQual, evaluando las cinco dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, instrumento dirigido a una muestra específica de la zona urbana del cantón Santa Elena, este estudio básico se llevó a cabo en un periodo transversal, por medio de un procesamiento de datos en el programa SPSS, los resultados resaltan los aspectos que debe mejorar la empresa, concluyendo que una gestión enfocada en la satisfacción del usuario, esencial para lograr un nivel de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos.*

**Palabras Clave:** Calidad, Servicios públicos, ServQual, Residuos Sólidos, Usuarios.

## **Study of the quality of public services provided by EMASA E.P. in the urban area of the Santa Elena canton**

### **ABSTRACT**

This research aims to characterize the quality of public services provided by EMASA E.P., in the urban area of the Santa Elena canton, through an approach related to the satisfaction of the inhabitants, describing the current state and suggesting strategies for improvement. A quantitative approach was implemented based on a Likert scale survey, with 19 items adapted from the ServQual model, evaluating the five key dimensions: tangibility, reliability, empathy, responsiveness and security, an instrument aimed at a specific sample of the urban area of the canton of Santa Elena. This basic study was carried out in a transversal period, through data processing in the SPSS program, the results highlight the aspects that the company must improve, concluding that a management focused on user satisfaction is essential to achieve a level of efficiency and effectiveness in the provision of public services.

**Keywords:** Quality, Public Services, ServQual, Solid Waste, Users.

## **INTRODUCCIÓN**

La gestión de residuos sólidos se establece como un elemento crítico para el bienestar humano y ambiental en el cantón Santa Elena. La Empresa Municipal de Aseo de Santa Elena (EMASA E.P.) se encarga de la recolección de desechos sólidos, limpieza de sumideros y espacios públicos, el cumplimiento adecuado del servicio no solo contribuye a mantener un entorno limpio y ordenado, sino que también previene la contaminación del agua y evita la existencia de errores en el funcionamiento de los sistemas de alcantarillado. Es así que, este estudio se propone analizar la percepción de los ciudadanos respecto a la eficiencia y efectividad de los servicios brindados por EMASA E.P.

La revisión bibliográfica sobre los servicios públicos proporcionados por empresas públicas, tanto nacionales como internacionales, contribuyo en la generación de una visión integral y precisa del contexto social actual del área de estudio, esta investigación tiene como objetivo general caracterizar la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, evaluando el nivel de satisfacción de los habitantes, mediante los objetivos específicos los cuales en este caso consisten en describir el estado actual de los servicios públicos y analizar la calidad de estos.

La importancia de la investigación se justifica en la necesidad de entender la problemática, además de la necesidad de mejorar los servicios públicos de EMASA E.P, en este contexto, la gobernabilidad desempeña un rol fundamental al proporcionar un marco para la toma de decisiones participativa, por el entusiasmo de empoderar a la comunidad, promoviendo la responsabilidad compartida en el proceso de mejora continua de los servicios de esta manera se espera contribuir a un entorno más limpio y saludable fortaleciendo la relación entre la institución y la ciudadanía, para mejorar la calidad y sentando las bases para un desarrollo urbano sostenible en el cantón Santa Elena.

A través de un enfoque metodológico cuantitativo se emplea el modelo ServQual, el cual permitió evaluar las dimensiones claves sobre la calidad de servicios, tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los elementos tangibles, mediante la escala de Likert, con el fin de identificar las experiencias y perspectiva de los usuarios, estableciendo un contraste con la realidad del servicio ofrecido, proporcionando así una serie de recomendaciones que optimicen la gestión de EMASA E.P.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes del problema de investigación.**

La calidad de servicios públicos a nivel internacional ha generado diversos ámbitos de atención, los cuales dependen de la necesidad identificada por el estado; estos servicios son el suministro de agua potable, saneamiento, la gestión de residuos sólidos, limpieza de espacio públicos, entre otros. Es así que, los procesos de regeneración urbana promueven que se brinde una especial atención a la recolección de residuos sólidos puesto que, el ornato de la ciudad lo demanda.

Es necesario mencionar que desde una perspectiva constitucional la calidad de los servicios es una obligación que le compete garantizar al estado, a través de la administración pública, ya que, está dentro de sus competencias atender las necesidades de todos los estratos sociales de la población por medio de la intervención de carácter público, de tal forma que, la calidad de los servicios sea vista como un componente clave para el progreso sostenible de una localidad.

Entre los países líderes en gestión de residuos sólidos se encuentran Alemania, Japón, Corea del Sur y Taiwán, mismos que a través de los procesos de gestión política, social y ambiental han declarado su preocupación y afianzado su responsabilidad con el planeta, generando Cumbres Iberoamericanas y Asia-europeas donde se discuten las necesidades de atención prioritaria para garantizar la sostenibilidad de la humanidad.

América Latina mantiene un sistema de gestión de desechos que ha heredado de siglos anteriores basado en los reservorios, los cuales consisten en la abertura de vertederos en zonas alejadas de la población urbana para el depósito de basura sin ningún tipo de separación o selección de desechos, además de la incineración de basura que se presenta en algunos países, sin embargo, existen ocasiones en donde se evidencia una falta de cumplimiento respecto a las áreas urbanas, y los residuos son depositados en forma indiscriminada en cualquier sector que la población estime conveniente.

La Organización Panamericana de la Salud, reconoce que del total de los residuos sólidos recolectados una mínima parte significativa puede visibilizarse como material reciclable; esta actividad además la realiza el sector informal dentro de las zonas populares. La implementación de un sistema de recolección y separación de basura se encuentra en un estado inicial, existen países como Chile que han logrado una cobertura mayoritaria en sus zonas urbanas por medio de la aprobación de la oferta de recolección y gestión de restos sólidos a empresas privadas debidamente reguladas.

No obstante, pese al involucramiento de algunos países al ejecutar un sistema regulado de separación de basura, no existe una aplicación adecuada que pueda resaltarse, dado que en su mayoría la aplicación fracasa debido a la falta de cultura ambiental, la carencia de políticas y estrategias eficientes de quienes proveen el servicio. En Ecuador la línea de atención de los servicios públicos tiene un contexto similar al proceso presentado a nivel internacional, donde el modelo atribuye a que se generen empresas subsidiadas por el contexto gubernamental que específicamente atienden servicios de agua potable, saneamiento, gestión de residuos sólidos, entre otros.

Quito cuenta con modelo de gestión de desechos sólidos dirigido principalmente por la empresa pública metropolitana EMGIRS-EP, encargada de la gestión integral de residuos sólidos, misma que se apoya en diferentes normativas y políticas ambientales nacionales y locales, este modelo ofrece una cobertura de recolección alta en cuanto a las zonas rurales, además que los ciudadanos comparten un compromiso intrínseco con el reciclaje y el manejo de materiales peligrosos.

La ciudad cuenta con estaciones de transferencia y reciclaje donde se clasifican los materiales reciclables como: papel, cartón, plásticos, vidrio, etc., luego de la clasificación los materiales no reciclables son trasladados al relleno sanitario del Distrito Metropolitano de Quito, que tiene como propósito minimizar los riesgos, afectaciones sociales e impacto ambiental ocasionado por los residuos sólidos urbanos.

Cuenca, por su parte, es reconocida como una de las ciudades más limpias, puesto que, el proceso cultural de sus habitantes posee mayores atributos relacionados a la conservación ambiental, a los procesos de reciclaje y la gestión de los residuos sólidos, además la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca (EMAC EP) es la encargada de administrar y ejecutar programas de reciclaje y compostaje, con el fin de generar menos dificultad para el cumplimiento óptimo de los servicios públicos, logrando posicionar a Cuenca como una de las ciudades con menos problemas ambientales.

Una de las ciudades que posee estereotipos similares a Santa Elena en cuanto a su sistema de gestión y recolección de basura es Guayaquil, que gestionada por la Empresa Pública Urvaseo, ofrece una alta cobertura en cuanto a la recolección de desechos sólidos, sin embargo, aún existen problemas significativos relacionados con la disposición o eliminación final de los mismos, teniendo en cuenta la problemática más significativa que es la saturación de vertederos y la falta de instalaciones adecuadas para llevar a cabo un proceso de reciclaje y el manejo de la materia orgánica e inorgánica desechada.

Posteriormente, el cantón Santa Elena, ubicada en la región costera de Ecuador, debido al incremento acelerado de la zona urbana en los últimos años, ha llegado a ser uno de los cantones que ha generado una mayor demanda de servicios públicos, es así que EMASA E.P. es la encargada del manejo, recolección, transporte y tratamiento de desechos sólidos, además de sus trabajos de limpieza y mantenimiento de los diferentes espacios públicos en el cantón desde el año 2010.

Existen investigaciones que versan sobre el servicio que brinda la EMASA E.P., donde los ciudadanos del entorno urbano identifican debilidades en los procesos de gestión de sólidos relacionados en gran medida con la falta de cultura ambiental de la población en relación a la administración correcta y adecuada del ornato donde los mismos habitan y laboral, provocando percepciones negativas de la empresa que brinda el servicio y por ende de la alcaldía encargada de satisfacer las necesidades de la población y promover el bienestar humano.

En este contexto, la gobernabilidad en el cantón Santa Elena está significativamente relacionada con la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P., cuando la población percibe que estos servicios son eficientes y accesibles se genera confianza en las instituciones, lo que refuerza la legitimidad del gobierno local. Una gestión efectiva no solo satisface las necesidades de los ciudadanos, también se encarga de fomentar la participación comunitaria lo cual permite que los servicios brindados por dicha institución sean de calidad, y cubran las necesidades de la población.

Una gestión responsable no solo se traduce en la satisfacción de las demandas básicas de la población, puesto que también actúa como un motivador que busca fomentar la participación de los ciudadanos en la vida activa pública.

Además, busca garantizar la transparencia en su funcionamiento, promueve una cultura política, ambiental y social para el fortalecimiento de la democracia y el desarrollo sostenible en el cantón Santa Elena.

Esta perspectiva permite recoger opiniones y sugerencias de los diferentes sectores a los que se brinda el servicio, además educa a la población sobre cómo lograr un ambiente óptimo y acceder a los servicios, es así cómo se fomenta un uso más eficiente de los servicios, en otras palabras, la gestión social no solo se encarga de mejorar la calidad de un servicio en particular, sino que además empodera a los ciudadanos, creando un vínculo más fuerte entre la institución y la comunidad, entonces en contexto, la gestión social permite que EMASA E.P., forme un vínculo con la comunidad bajo un enfoque relacionado con la cultura ambiental.

## **1.2. Formulación del problema de investigación.**

¿La calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P. en la zona urbana del cantón Santa Elena son satisfactorios para el usuario?

## **1.3. Planteamiento Hipotético**

La calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P., está condicionada por diferentes factores significativos como la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, la capacidad de respuesta, y la empatía, se hipotetiza que al generarse un análisis acerca de los aspectos mencionados se podría evidenciar si estos factores verdaderamente inciden en la calidad y al nivel de satisfacción de los habitantes respecto a los servicios públicos brindados por la institución ya mencionada.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Caracterizar la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, a través del nivel de satisfacción de los habitantes de la zona urbana del cantón Santa Elena.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Identificar los tipos de servicios públicos que EMASA E.P., proporciona en la zona urbana del cantón Santa Elena.
- Describir el estado actual de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, basado en las 5 dimensiones clave de influencia de la zona urbana del cantón Santa Elena.
- Proponer recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, en la zona urbana del cantón Santa Elena.

## **1.5. Justificación de la investigación.**

La investigación acerca de los servicios públicos brindados por EMASA E.P., en la zona urbana del cantón Santa Elena es necesaria puesto que va más allá de una simple investigación de calidad o eficiencia, es por ello que, el propósito de este trabajo de investigación se basa en saber cómo la ciudadanía percibe este servicio brindado por dicha institución especialmente en lo respecta a la recolección de desechos sólidos, la limpieza de sumideros y áreas públicas , mingas de limpieza , la eliminación de maleza y la limpieza de áreas públicas, recordando que estos son los servicios principales que ofrece la empresa, por consiguiente, el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios es necesario para identificar, corregir deficiencias, optimizar los procesos de recopilación y mejorar otros aspectos que influyen en la efectividad del manejo de residuos y limpieza urbana en general.

Además, este proceso es crucial para prevenir la propagación de enfermedades, reducir la contaminación ambiental y mejorar el aspecto general de los espacios públicos. Por esta razón, es importante asegurar que la calidad de la recolección de residuos y demás servicios públicos relacionados se mantengan en un nivel de optimización correcto, con procesos eficientes y responsables que respondan a las necesidades de la población, donde el usuario perciba la efectividad y eficiencia del servicio, reforzando la confianza en las instituciones encargadas de brindar este servicio.

El estudio permite examinar la calidad de servicios públicos, analizar las mejores herramientas para construir una sociedad sostenible, justa y democrática, donde los ciudadanos exigen una organización más cercana en el proceso de ser atendidos con servicios eficientes, eficaces y que facilitan la gestión de residuos, donde los desafíos actuales y las estrategias relacionadas con la mejora constante de la calidad de la gestión pública no se centren solo en procesos internos, sino también en la mejora de la calidad a voluntad de los ciudadanos.

Así mismo, promueve una mayor transparencia y responsabilidad por parte de la empresa, lo que fortalece la confianza de la comunidad en las instituciones públicas, de tal forma, un estudio exhaustivo sobre la calidad de los servicios que brinda esta institución pública no solo beneficia a la empresa en términos de eficiencia y reputación, sino que también contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Este trabajo de investigación es crucial para la empresa responsable de la recolección de basura y el aseo del ornato en la zona urbana del cantón Santa Elena. Desde una perspectiva metodológica, este estudio se clasifica como descriptivo, lo que permite realizar un análisis detallado del casco urbano del cantón Santa Elena. A través de la caracterización se busca identificar tanto las dimensiones más inconsistentes como aquellas que presentan menores niveles de ineficacia, este enfoque no solo facilita un entendimiento claro de la situación actual, también permite contrastar el tipo de servicios que ofrece la empresa EMASA E.P., en la zona urbana, de este modo se podrán establecer patrones y recomendaciones para mejorar la atención en las áreas más vulnerables.

A través del trabajo investigativo se pretende identificar las diferentes causas que se relacionan con el cumplimiento del servicio y como estas generan resultados ineficaces, es así que, se prevé comprender cómo los efectos representan un nivel de impedimento que afecta al servicio, tanto como a la percepción de este por parte de los usuarios, con el fin de aportar claridad sobre las dimensiones donde se generan los diferentes problemas percibidos por los ciudadanos, la investigación ayudará a la empresa a desarrollar estrategias más efectivas para

corregir deficiencias, mejorar los procesos de toma de decisiones y optimizar el uso de los recursos.

Por medio del análisis teórico, los servicios proporcionados por EMASA E.P, pueden entenderse de manera conceptual como la gestión de servicios públicos que tienen la finalidad de conseguir promover el desarrollo sostenible. Es así que, se hace presente la teoría del bienestar social, misma que señala que la calidad y la accesibilidad de los servicios es primordial para la optimización y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos de una comunidad. Al aplicar conceptos de gestión eficiente y equidad en la distribución de recursos, se puede evaluar cómo EMASA E.P, responde a las necesidades de las comunidades, identificando tanto fortalezas como áreas de mejora en la prestación de servicios este enfoque teórico no solo permite un diagnóstico muy preciso, sino que también fundamenta la formulación de estrategias para optimizar la atención a las diversas demandas de los usuarios.

De tal forma que, toda la zona urbana mantenga una mejor forma de vida en donde el servicio de recolección de desechos sólidos es uno de los servicios primarios que los ciudadanos necesitan para disfrutar de condiciones de vida saludables y seguras, ya que un manejo adecuado de los residuos contribuye significativamente a la higiene y el bienestar de cada hogar y sus alrededores.

Es aquí donde se resalta la relevancia de la investigación dentro del contexto sobre el estudio de la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P. Además, este estudio busca mejorar la relación de la institución con la comunidad, ya que el usuario señala que no se está realizando de manera efectiva el trabajo de recolección de residuos, la limpieza de sumideros y áreas públicas, es así que, se genera la insatisfacción en los ciudadanos, entonces al mejorar o aumentar la transparencia y responsabilidad en la prestación de servicios públicos, al comprender mejor las expectativas y necesidades de los ciudadanos, se podrán adaptar los servicios para cumplir con mayor eficacia los estándares de calidad, contribuyendo a un entorno más saludable.

En última instancia, los hallazgos de esta investigación permitirán a la empresa no solo corregir las acciones que no han favorecido su desarrollo, sino también establecer una base sólida para futuras mejoras, esto beneficiará directamente a los ciudadanos de la zona urbana del cantón Santa Elena, ya que el servicio podría ser eficiente y confiable. Además, al ejecutar los servicios públicos proporcionados por la empresa, se reforzaría la confianza de la comunidad en sus instituciones, lo que es elemental para el desarrollo social, ambiental y económico del sector en estudio.

En este contexto, el gestor social tiene la responsabilidad de efectuar investigaciones que proporcionen datos valiosos que puedan ser utilizados para evaluar este tipo de servicios público, actuando además como un puente entre la comunidad y las instituciones, con el propósito de facilitar el diálogo y la colaboración. Es así como, el gestor social es quien puede identificar las diferentes áreas de discrepancia y destacar el descontento dentro de la comunidad lo cual permitirá establecer un análisis de falencias, promoviendo estrategias que faciliten la disminución de estas, entonces la importancia de esta investigación recae en el rol del gestor al promover alianzas entre EMASA EP. y los santaelenenses, bajo el propósito de mejoramiento del servicio público, el bienestar social y la perseverancia del medio ambiente.

## **2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **Conocimiento actual**

Según las investigaciones dadas en el siglo XXI sobre los servicios de recolección de residuos, es importante comprender cómo las diferentes empresas gestionan y optimizan este proceso a través de diferentes mecanismos y cómo esto se vuelve primordial para la sostenibilidad urbana.

Hu et al. (2023), menciona que el manejo de residuos sólidos es compromiso de las empresas encargadas del aseo de las ciudades, al implementar estrategias efectivas en la recolección, clasificación y reciclaje, no solo se reduce la cantidad de basura en vertederos, sino que también se contribuye a un ciclo más sostenible de recursos, residuos orgánicos hasta la elección de productos reciclables, aspecto que beneficia a toda una ciudad, al medio ambiente en general y sobre todo fomenta comunidades saludables.

Zhang et al. (2024), ante el rápido crecimiento de la generación de residuos en China, se han realizado varias investigaciones sobre las prácticas de clasificación y gestión de los residuos de las zonas urbanas y rurales siendo una cuestión muy importante para dicho país, es así que la calidad de servicio se convirtió en un elemento diferenciador que no solo ayudó a retener a los usuarios, sino que también ha obtenido una buena referencia, respondiendo de una forma rápida y eficiente para el beneficio de toda la ciudadanía (p. 2).

Según Bel & Sebó (2021), en la investigación que se lleva a cabo en la ciudad de Barcelona, se exploró sobre la calidad de recolección de residuos desde la perspectiva de cada ciudadano, este estudio evaluó el efecto de la proximidad entre competidores sobre la calidad de la prestación de servicios, es así que los bienes públicos y su aplicación práctica, especial dedicado a dichos servicios la preocupación de los gobiernos en poder mejorar los servicios

brindados en las diferentes entidades públicas, y una nueva perspectiva que explica el propósito de algunos funcionarios gubernamentales de crear satisfacción en la comunidad.

Así mismo, la investigación “Gestión de residuos sólidos en Brasil” menciona que los residuos sólidos producidos en las zonas urbanas del país son responsabilidad de los municipios brasileños los cuales son responsables de gestionar un gran volumen de este tipo de residuos (Muguruza Aramburu, 2022).

Tanto qué, en la recolección de los diferentes residuos que se generan en la parte urbana tales como sólidos, de servicios de salud y de construcción civil, implica que los servicios que se brindan tengan un grado de alta calidad, puesto que eso es lo que se espera de las diferentes empresas que brindan este tipo servicio.

En la universidad la Salle de Brasil se llevó a cabo una investigación referente a “La llamada Política Nacional de Residuos Sólidos fue instituida en Brasil en 2010, determinando la responsabilidad por la gestión de residuos sólidos entre los diversos órganos de gobierno, principalmente en el ámbito local de los municipios” (Da Rosa Sampaio et al., 2023). Para Brasil, son aquellas entidades locales las encargadas de brindar este servicio para la mejora de sus ciudades haciendo referencia al bienestar de la comunidad.

La Universidad de Pompeu Fabra, en un estudio acerca de la interpretación de los servicios públicos menciona el “poder mostrar el uso práctico de la triangulación en contextos de la interpretación en el servicio público se fundamenta en un estudio de caso llevado a cabo por el autor, en el cual se hizo la aplicación de encuestas dirigidas a la sociedad” (Aguilar Solano, 2020). Esto permitió la validación de las percepciones acerca de la calidad del servicio, además de revelar las diferencias entre las expectativas de los usuarios y la experiencia real de la atención proporcionada.

Según una investigación realizada sobre la calidad de los servicios brindados en las empresas públicas como privadas del Perú, se menciona que “el mundo ha cambiado, lo que ha llevado a nuevas necesidades en los usuarios de los servicios públicos, desde la perspectiva de la administración, estos servicios son considerados bienes fundamentales para la sociedad” (Izquierdo Espinoza & Anastacio Vallejos, 2021).

En la investigación planteada por Jerez Peñafiel et al. (2018) se mantenía como objetivo evaluar la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Milagro, el sector de servicios es cada vez más relevante en la economía de muchos países, lo que ha llevado a los gobiernos a enfocarse en la calidad del servicio y la satisfacción del público, en particular los servicios públicos domiciliarios, como la recolección

de desechos sólidos, son cruciales para satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos de manera continua y bajo la supervisión del Estado.

Según (Vicuña Matute et al., 2023), en el estudio sobre la Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el cantón La Troncal-Ecuador, en la actualidad tanto las empresas como entidades públicas o privadas, con o sin fines de lucro, enfocadas en ofrecer un producto o servicio, prestan un interés especial a la atención hacia el usuario y como estos perciben esta atención, es así que los autores plantean esta perspectiva como una base primordial para conseguir un servicio de calidad, fomentando así el compromiso y la exigencia constante de establecer estrategias que promuevan la mejora del servicio ofrecido.

En un entorno cada vez más competitivo, las empresas están implementando estrategias orientadas a mejorar la experiencia del usuario, desde la capacitación del personal hasta la incorporación de tecnología avanzada que facilite la interacción. Además, la retroalimentación continua de los usuarios representa un elemento básico para ajustar y optimizar los servicios ofrecidos, lo que permite a las organizaciones no solo cumplir con las expectativas, sino superarlas, así como ser referentes en sus respectivos sectores.

Según Peñafiel-Álvarez & Bermeo-Pazmiño (2022), la evaluación del usuario se basa en diversos modelos cuales consideran una variedad de experiencias de los ciudadanos es por ello que utilizar una herramienta de evaluación que pueda ser adaptada, no solo analizar los estándares y procesos establecidos por la institución, sino también las percepciones y expectativas que tiene el cliente respecto a la atención recibida, las características y necesidades específicas de cada organización, garantizando así una medición más precisa, de tal forma que se llegue a obtener las críticas necesarias para poder mejorar el servicio.

Por otra parte, es necesario mencionar que el estudio descriptivo es también parte del proceso para el desarrollo de la investigación, de tal manera que, en el enfoque cuantitativo, indica cantidades numéricas entre determinadas alternativas, las cuales se miden por medios estadísticos. Por su alcance es descriptivo, se proporciona información detallada sobre un fenómeno o problema para describir con precisión sus dimensiones. Reforzando lo antes mencionado Ochoa & Yunkor (2021), afirman que “Un estudio descriptivo es aquel que pertenece a la investigación cuantitativa y que presenta una sola variable de estudio denominada variable de interés” (p. 5).

Siguiendo la línea metodológica es importante mencionar al modelo ServQual, desarrollada por Parasuraman et al. (1985), quienes plantean el modelo como una herramienta

para medir la calidad del servicio, identificando las brechas entre las expectativas del usuario y la percepción de la calidad del servicio recibido.

Según la Revista Empresarial de la Universidad de Tolca, el modelo ServQual es un procedimiento de evaluación que se realiza mediante un método de encuesta con preguntas y opciones de respuesta estructuradas según una escala de Likert cuyo “objetivo es medir un sistema de dimensiones y unidades representativas de componentes de calidad a partir de este cuestionario, servicio prestado por una empresa pública o privada” (Bustamante et al., 2020).

Guadalupe Bermeo et al. (2020), en la investigación que se llevó a cabo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, se menciona que utilizaron la ServQual como modelo de medición de la calidad del servicio la cual se basa en la comparación entre las expectativas de los clientes y su experiencia real con el servicio recibido. Este modelo puede evaluar cinco dimensiones tales como, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía, las organizaciones pueden identificar brechas entre las expectativas y percepciones del usuario, lo que es importante para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del usuario.

En referencia al sector de estudio de este trabajo investigativo la Empresa Municipal de Aseo de Santa Elena (EMASA E.P), se encarga de brindar un servicio relacionado con el aseo público dirigido a la ciudadanía en general perteneciente a cantón Santa Elena, EMASA EP , empezó labores desde el 3 de septiembre del 2010 , desde entonces está comprometida, con el bienestar de la comunidad, el beneficio social y la preservación del medio ambiente , a través de la prestación de diferentes servicios , como:

- **Recolección de desechos sólidos:** la empresa se encarga de la recolección, transporte y tratamiento de los residuos sólidos, por medio de 3 procesos: recolección y transporte domiciliario, barrido manual y relleno sanitario, llegando a zona norte, zona sur y la zona urbana de la cabecera cantonal. Cuenta con vehículos de recolección que de manera diaria recorren las calles del cantón según un horario establecido y compartido con la ciudadanía, además de que se asigna una determinada cantidad de personal para efectuar el servicio, con el fin de garantizar un ambiente sano a través del manejo adecuado de los desechos.
- **Limpieza de espacios públicos:** basado en la combinación de técnicas, manuales y mecánicas, consiste en barridos y baldeos de los diferentes espacios públicos vigente, siendo estos parques, plazas, calles, entre otros, realizados con frecuencia

con el fin de garantizar un entorno limpio y saludable ajustándose a las diferentes necesidades del cantón.

- Limpieza de sumideros: la empresa demuestra su compromiso y preocupación por el bienestar de la ciudadanía al llevar a cabo la limpieza de sumideros y canales de drenaje asegurando la existencia del flujo adecuado y disminuyendo el riesgo de inundaciones, en la cabecera cantonal como en las demás zonas periféricas, el personal operativo trabaja en la limpieza y eliminación de obstrucciones, así mismo se encargan de realizar de manera continua el mantenimiento adecuado de los sumideros de aguas lluvias y los canales de evacuación.
- Mingas de limpieza: en su compromiso con el medio ambiente y la salud de los ciudadanos que pertenecen al cantón Santa Elena, es por ello que, en conjunto con el personal operativo y la maquinaria necesaria la empresa colabora en todo tipo de mingas de limpieza que se den dentro del cantón, ya sea zona norte, zona sur o en la cabecera cantonal y sus diversos sectores.

Es importante mencionar que dentro de los objetivos de la empresa se incluyen los programas de reciclaje, las diferentes iniciativas en torno a la reducción de residuos y las campañas educativas relacionadas con las prácticas sostenibles dentro de la comunidad, es así que, se compromete con las normas de higiene y las normas ambientales, respaldado por las ordenanzas municipales y las demás normas encargadas de la regulación de las empresas públicas, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón (Alcaldía Ciudadana de Santa Elena, 2024).

Por lo antes expuesto, se logra establecer que en cada conceptualización mencionada por los diferentes autores, la calidad de los servicios públicos depende de la percepción y los servicios que brindan las organizaciones, además es primordial recalcar la importancia de la gestión social precisando la gobernabilidad y fomento de la cultura ambiental en los ciudadanos.

## **2.1. Fundamentación teórica y conceptual.**

### **Definición de servicio público**

Según Fernández Ruiz (2010):

Servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien

mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona (p. 14).

Es así que, los servicios públicos se representan en un conjunto de actividades que el Estado debe garantizar con el fin de satisfacer las necesidades básicas de su población, promoviendo una mejor calidad de vida y promoviendo la igualdad de oportunidades, además de tener el deber legal de asegurar que los servicios sean eficientes, equitativos y de acceso universal.

### **Definición de calidad**

Para Torres Saumeth et al. (2012):

La calidad debe ser entendida y más que ello, sentida o vivida como un compromiso, una forma de pensar y actuar, una cultura que produzca resultados en satisfacción no sólo para clientes internos y externos, sino para la sociedad; que genere cambios y mejoras continuamente, orientados a la excelencia (p. 107).

Es decir, es un grado de excelencia que posee un producto, servicio, sistema o hasta un proceso, en donde se prevé cumplir con expectativas, requisitos y normas específicas, así mismo se la entiende como una medida relacionada con la capacidad de algo para conseguir satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes al ofrecer un servicio o producto.

### **Definición de calidad de servicios**

Para la Revista Venezolana de Gerencia, en la investigación que se llevó a cabo en el municipio de Maracaibo sobre la calidad de servicios se ha convertido en un estilo de gestión que refleja el concepto de mejora continua en una organización y todos sus niveles estratégicos “el aseo urbano es considerado un servicio básico, que en Venezuela es responsabilidad del Gobierno Nacional y de los gobiernos locales” (Sáez et al., 2012).

Es por ello que, se menciona que el aseo urbano es importante para la buena presencia de una ciudad para que genere economía y bienestar en los ciudadanos. La calidad del servicio en las entidades públicas es un tema de gran relevancia en la gestión administrativa y en la satisfacción ciudadana, varios factores influyen en esta calidad, entre los cuales destacan el compromiso, la veracidad, los conocimientos y las habilidades del personal, en particular de los trabajadores de limpieza.

Según Diz Comesaña & Rodríguez López (2010), aproximadamente en los años ochenta la calidad comenzó a ser reconocida como una variable estratégica para las empresas, este cambio de enfoque permitió que las organizaciones entendieran la importancia de la calidad no solo como un estándar operativo, sino como un factor clave para obtener ventajas

competitivas al priorizar el alto estándar en sus servicios. Es así que, se puede mencionar “un breve aporte de direccionar en el sector público, el autor plantea cómo estos conceptos pueden convertirse en una interesante estrategia para la mejora organizacional de las empresas de este sector si se elaboran de manera simultánea” (Cabrera Moya, 2014).

Según Peñafiel-Álvarez & Bermeo-Pazmiño (2022), la calidad de los servicios en una empresa de limpieza se refleja en la efectividad y confiabilidad percibidas por los usuarios, cumplir con expectativas, mantener una comunicación clara y atender detalles específicos, es así como, al revisar la literatura sobre la calidad de servicios, hace referencia a la calidad percibida, que se relaciona con la evaluación que hace el usuario acerca de su experiencia y la satisfacción que percibe.

“Los estudios de la calidad del servicio y de la satisfacción de los usuarios, tienen en común la importancia del punto de vista de los usuarios al valorar el servicio que proporciona la propia organización” (Morris Díaz et al., 2011). Se puntualizan los diferentes conceptos servicio, calidad, haciendo hincapié en sus dimensiones, un servicio es una acción o actividad que se debe ser brindado por una empresa que beneficia a quienes lo reciben es así como la calidad que brinda la empresa siempre debe ser de excelencia.

Para Cayatopa Gaona & Uriol Chávez (2024), la importancia de considerar la percepción ciudadana en comunidades heterogéneas, y que la diversidad se relaciona con la experiencia ciudadana sobre la calidad en servicios públicos locales; en lugares con muchas diferencias entre las personas como nuestro Perú, la gente tiende a pensar que los servicios públicos no son tan buenos, pero si tienen más control local sobre estos servicios, pueden mejorar la percepción de calidad.

Según Meza-Morales et al. (2017), los servicios se basan en que el usuario es el único juez, por lo que sus intenciones son recesivas es quien determina el nivel del servicio y los cuales siempre desean más, donde la empresa debe detener el conocimiento de las expectativas de sus usuarios, acogiendo los diferentes comentarios que se realicen hacia su empresa ya que esto en gran parte ayudan a la mejora de la atención que recibe el usuario con respecto a los servicios que recibe. Asimismo, puede “considerarse la relación entre el nivel de efectividad del servicio y las expectativas del usuario. Así, promover un servicio de calidad significa satisfacer las necesidades y expectativas de un usuario de manera efectiva” (Morais Pena et al., 2013).

### **Tratamiento de desechos sólidos**

Según Lino et al. (2023), el manejo de desechos sólidos resulta fundamental en la correcta gestión de los residuos producidos por la actividad humana mediante la realización de actividades como el recolectar, clasificar, reciclar y compostar, se aspira a reducir el impacto en el entorno y fomentar la sostenibilidad, una gestión de los desechos no solo ayuda a conservar los recursos naturales, sino que también eleva la calidad de vida de las comunidades, resguarda, promover la adopción de prácticas responsables y en la gestión de residuos es esencial para edificación más ecológico y duradero.

### **Definición de aseo público**

Según Orozco Medina et al. (2022), el servicio de aseo público hace referencia a una serie de actividades y servicio destinados a la gestión y limpieza de residuos sólidos de espacios públicos y privados, entonces es fundamental para preservar la salud de los residentes, así como para poder mantener en óptimas condiciones las calles, además generar una imagen de pulcritud tan importante para los habitantes y visitantes, esta labor también constituye a la protección del medio ambiente al separar materiales orgánico e inorgánicos, es fundamental disponer de un servicio de limpieza pública eficaz y adecuado para llevar acabo la recolección de desechos mantener en buena condición las calles y gestionar de manera efectiva la sostenibilidad ambiental de este organismo.

### **Teoría de Feigenbaum**

La teoría de Feigenbaum está “basada en el control de la calidad total mediante la supervisión de las acciones desarrolladas por los colaboradores en las compañías, y la evolución de la calidad, las cuales poseen estándares de certificación de los servicios” (Delgado Bustamante et al., 2018). La calidad de un servicio es difícil de definir de manera objetiva, ya que se basa en la percepción subjetiva del usuario, se puede entender como la impresión que el consumidor tiene sobre él, lo que se mantiene mientras el producto o servicio satisface sus expectativas, sin embargo, esta percepción puede cambiar cuando surgen nuevas necesidades o requisitos.

### **Teoría de la calidad**

Chacón Cantos & Rugel Kamarova (2018), afirman que la teoría de calidad se refiere al conjunto de enfoques y principios que se encargan de mejorar la calidad de un producto o servicio dentro de una organización, siendo así qué, la calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor

satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad (p. 14).

### **Definición de ServQual**

La ServQual emerge como una herramienta clave para evaluar y mejorar la experiencia del usuario, al centrarse en las expectativas y percepciones, lo cual proporciona un marco para identificar brechas en la calidad del servicio, sino que también permite a las empresas desarrollar estrategias concretas que respondan a las necesidades y deseos de sus usuarios.

Es así como describe Matsumoto Nishizawa (2014), que el modelo ServQual se la publicó en el año de 1985, la cual desde entonces ha experimentado numerosas mejoras y las revisiones necesarias donde el modelo es una técnica de investigación la cual permite realizar la medición de calidad de servicios, poder conocer las expectativas de los diferentes usuarios y como ellos aprecian los diferentes servicios que reciben de las empresas que les brindan, este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y poder aplicar las diferentes dimensiones, que nos serán útiles para los resultados.

Cañón Cárdenas & Rubio Rodríguez (2018), mencionan lo necesario que puede ser aplicar un instrumento de la ServQual el cual fue creado específicamente para medir la calidad de los servicios donde se podrá verificar las experiencias de los usuarios con el servicio brindado ya que estas pueden ser públicas o privadas, comprender y aplicar se vuelve relevante para cualquier organización que busque destacar y mantener una ventaja competitiva en su sector.

Para Araujo Romero & López Marrufo (2022), la implementación del modelo ServQual es crucial para promover una gestión pública de alto estándar, puesto que permite evaluar de forma sistemática la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que recibe, así mismo, permite identificar las brechas existentes sobre las expectativas y percepciones de los usuarios. Por otra parte, es necesario mencionar que las entidades gubernamentales deben de diseñar e implementar políticas y estrategias efectivas relacionadas intrínsecamente son la calidad de los servicios que ofrecen, mismas que contribuyen a la optimización de los recursos, y al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía, asegurando la permanencia y el compromiso constante con la excelencia en la prestación de servicios de carácter público.

## **Dimensiones de la ServQual**

Para Narváez-Gamboa et al. (2020), los servicios que se brinda a un usuario deben ser de calidad para poder mantener su confianza ante dicha entidad ya que son los ciudadanos los que permiten el mejoramiento de esa institución, aplicando un modelo el cual cuenta con 5 dimensiones con diferentes interrogantes las cuales deben ser fáciles de comprender para que el usuario haga su aportación correspondiente y de tal forma se puede crear una mejora en la instrucción si llegase a ser necesario.

Botero & Peña (2006), señalan que la dimensión de elementos tangibles se debe tomar en cuenta aspectos como instalaciones, equipos, empleados, uniformes en buen estado, los cuales deben estar asociados al servicio de calidad por el cual debe ser la base en la estrategia del servicio adecuado. La fiabilidad conocida como una parte importante es la habilidad de llevar a cabo el servicio que se ofrece de un modo confiable, oportuno y preciso.

### **Definición de tangibilidad**

Murdifin Haming et al. (2019), afirman que este elemento se refiere a todo lo tangible y afecta a la calidad del servicio a los clientes. Por ejemplo, salas de espera de clientes limpias y ordenadas, instalaciones para los clientes, personal físico y empleado, ambiente de la sala, decoración, interiorismo (p. 27).

En otras palabras, esta dimensión hace referencia a los aspectos físicos que los clientes perciben por parte de la empresa, y que influyen en la evaluación del servicio que reciben, los elementos tangibles según lo expuesto por los autores suelen ser lo primero que los clientes notan ya sean las instalaciones, el equipamiento, la apariencia del personal y los diferentes materiales de apoyo.

### **Definición de fiabilidad**

Para Shi & Shang (2020), la dimensión de fiabilidad hace referencia a la capacidad de la empresa para proporcionar el servicio prometido de manera consistente y efectiva, centrándose en cumplir con las expectativas de los usuarios, minimizando errores y maximizando el uso correcto de los recursos. La importancia de la fiabilidad recae en la relación sólida que se establece entre la empresa y el usuario que recibe el servicio, la constancia y la satisfacción del usuario con el servicio ofrecido.

Sugiarto & Octaviana (2021), mencionan que la fiabilidad representa el grado en que los empleados pueden responder adecuadamente los problemas que enfrentan los usuarios con el servicio ofrecido, mientras los resultados sean más fiables y eficaces, más rápidamente se

resolverán los errores y problemas que se presenten ante los clientes, entonces mientras más fiable la solución, más satisfecho el usuario.

### **Definición de capacidad de respuesta**

Setiono & Hidayat (2022), afirman que la capacidad de respuesta es una dimensión de la calidad del servicio relacionada con la disposición de los proveedores de servicios a ayudar a los clientes y prestar servicios con rapidez. Los atributos de esta dimensión son: informar a los clientes sobre la certeza del tiempo de entrega de los servicios, atención rápida a los clientes, disposición a ayudar a los clientes y disposición a responder a las solicitudes de los usuarios.

Siguiendo con la definición, esta dimensión es crucial para lograr la satisfacción de los usuarios, puesto que, refleja como la empresa logra manejar las solicitudes y las diferentes necesidades de sus usuarios, teniendo en cuenta la actitud proactiva del personal para asistir a los usuarios en sus requerimientos, lo cual incluye la disponibilidad para ayudar, la amabilidad y el propio interés de querer resolver las inquietudes del usuario.

### **Definición de seguridad**

Para Gómez-Xul et al. (2021), la seguridad dentro del modelo de ServQual, se refiere al conocimiento y la atención que muestra el personal, además de las habilidades para promover credibilidad y confianza entre la empresa y sus usuarios. Así mismo, la dimensión incluye la competencia profesional del personal, las medidas implementadas por la empresa para garantizar la seguridad física y emocional del usuario, la forma en que el personal aborda y trata al usuario, lo cual influye de en la percepción del servicio que ofrece la empresa, aumentando la sensación de bienestar del usuario, es importante mencionar que la dimensión de seguridad hace alusión a la claridad que debe existir en cuanto a la comunicación de la políticas, procedimientos y cualquier aspecto relevante de la empresa conforme la distribución del servicio.

### **Definición de empatía**

Según lo planteado por Noor et al. (2023), la empatía dentro del modelo ServQual, hace referencia a lo sencillo que es la relación entre los usuarios y el personal que ofrece el servicio. En este contexto el personal debe ser capaz de comunicarse y prestar atención plena a las demandas únicas de los usuarios, además de procurar tener en cuenta las emociones de estos. La dimensión se relaciona de manera directa con la atención personalizada y el cuidado que la empresa brinda al ofrecer sus servicios, la empatía es crucial para establecer la conexión emocional y poder satisfacer las necesidades específicas de cada usuario.

Alzaydi et al. (2018), en su artículo mencionan que, la empatía abarca el acceso y las necesidades del cliente impulsadas por el mercado y la amabilidad, además de la prestación de la atención individualizada y solidaria a los usuarios. La atención empática fomenta el desarrollo de una relación más fuerte entre el cliente y la empresa, al entender las emociones y necesidades del usuario el personal puede ser capaz de ofrecer soluciones adecuadas y rápidas, lo cual mejora la percepción del servicio ofrecido, puesto que se percibe el interés genuino del personal por el bienestar del usuario.

### **3. MARCO LEGAL**

De acuerdo con la *Constitución de la República del Ecuador (2008)*, dentro de su sección II, la normativa legal se incluye los siguientes artículos en cuanto, a que su población viva en un ambiente sano y limpio con el objetivo de la conservación de los ecosistemas y la biodiversidad y principalmente de la vida. Estos artículos se detallan a continuación.

*Art.14.* Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

*Art.15.* -El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientales limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto, la soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará al derecho del agua.

*La Ley Orgánica de Economía Circular Inclusiva (2021)*, dentro de su normativa legal incluye los siguientes artículos en cuanto a la calidad de los servicios de recolección de residuos.

*Art.5.-* Definiciones. -Para los fines de interpretación de la presente Ley, se establecen las siguientes definiciones:

*Definición 37. Recolección:* La recolección es la acción de retirar, recoger y colocar los residuos y desechos sólidos no peligrosos en el equipo destinado a transportarlos hasta las estaciones de transferencia o sitios de aprovechamiento previo a la disposición final.

*Definición 41. Reutilización:* Es la prolongación y adecuación de la vida útil de los residuos sólidos recuperados y que mediante procesos, operaciones o técnicas devuelven a los materiales su posibilidad de utilización en su función original o en alguna relacionada, sin que para ello requieran procesos adicionales de transformación.

Según *Código Orgánico de Organización Territorial (2010)*, en el literal d) del artículo 55, señala que los gobiernos descentralizados municipales tendrán la competencia exclusiva de “*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*”.

#### **4. MARCO METODOLÓGICO**

##### **4.1. Tipo de investigación.**

El presente trabajo investigativo implementó un enfoque de carácter cuantitativo, mediante la ejecución de instrumentos de levantamiento de información, como lo es ServQual, que establece un modelo de encuesta que permitió recopilar la información necesaria para la caracterización de la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, a través del nivel de satisfacción de los habitantes de la zona urbana del cantón Santa Elena.

Para Kotronoulas et al. (2023), “El procesamiento de datos en la investigación cuantitativa implica la combinación de técnicas de gestión de datos cuidadosas, conocimiento de las estadísticas y habilidades de pensamiento crítico para ayudar a la interpretación” (p. 9). Es por lo que, esta investigación no buscó alterar la realidad, sino ofrecer una interpretación precisa de cómo se perciben y experimentan los servicios públicos en la comunidad.

##### **4.2. Alcance de la investigación.**

Para el desarrollo de estudio se implementó una investigación de tipo descriptiva, cuya finalidad fue establecer la satisfacción de los usuarios por medio del estudio de la calidad de los servicios públicos, a través del análisis de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Es importante destacar que la investigación descriptiva se centró en caracterizar la percepción de los ciudadanos de la zona urbana del cantón Santa Elena respecto a la prestación de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, determinando su calidad por medio del estudio de la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, es necesario mencionar que, el paradigma positivista le otorga un marco sólido a este proceso investigativo, puesto que busca entender los fenómenos sociales a través de métodos cuantitativos, además de basarse en la premisa de una realidad objetiva, que puede ser comprendida a través de métodos científicos, generando verificación empírica, garantizando la existencia de resultados fiables y aplicables dentro del contexto práctico, como en el caso de este estudio acerca de la calidad de servicios públicos proporcionados por EMASA E.P.

#### 4.2.1. Operacionalización de variable

**Cuadro 1.**

*Matriz de operacionalización de la variable*

| Variable                             | Definición conceptual   | Dimensiones                | Indicadores  | Preguntas  | Técnica de levantamiento de información |
|--------------------------------------|---|----------------------------|--|--|---|
| <b>CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS</b> | Según Atencio Cárdenas & González Pertuz (2007): La calidad de los servicios públicos se refiere a la capacidad de estos servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de manera eficiente y efectiva, un servicio público de calidad no solo mejora la vida de las personas, sino que también fomenta la confianza en las instituciones y promueve el desarrollo social y económico. | <b>Elementos Tangibles</b> | -Calidad de las instalaciones<br>-Estado del equipamiento<br>-Prestación del personal          | ET14. ¿Cree usted que EMASA E.P., cuenta con equipamiento y maquinaria moderna?<br>ET15. ¿Considera usted que las instalaciones físicas de EMASA E.P., son visualmente atractivas y de aspecto moderno?<br>ET16. ¿Cree usted que en EMASA E.P., el material y equipamiento (camión recolector, uniformes, anuncios) son visualmente atractivos?  | Encuesta                                |
|                                      |   | <b>Fiabilidad</b>          | -Cumplimiento de horarios.<br>-Precisión en la prestación del servicio.<br>-Atención a quejas. | F1. ¿Cuándo EMASA E.P., promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple?<br>F2. ¿Cuándo usted tiene un problema, EMASA EP, muestra un interés sincero por solucionarlo?<br>F3. ¿EMASA E.P., desempeña bien su servicio a la primera?<br>F4. ¿EMASA E.P., realiza su servicio en el horario estipulado?<br>F5. ¿EMASA E.P., presta atención a los registros de errores suscitados en la prestación de su servicio? | Encuesta                                |

|  |  |                               |   |   |          |
|--|--|-------------------------------|---|---|----------|
|  |  | <b>Capacidad de respuesta</b> | <p>-Rapidez de atención.</p> <p>-Accesibilidad el servicio.</p> <p>-Efectividad en la comunicación.</p> | <p>CR6. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., debe mantener informado a los usuarios con respecto a cuando se ejecutaran los servicios?</p> <p>CR7. ¿El personal de EMASA E.P., ofrecen un servicio rápido?</p> <p>CR8. ¿El personal de EMASA E.P., siempre está dispuesto a ayudarle?</p> <p>CR9. ¿El personal de EMASA E.P., responde correctamente a las preguntas que le hacen?</p> | Encuesta |
|  |  | <b>Empatía</b>                | <p>-Interés</p> <p>-Atención</p> <p>-Disponibilidad</p>   | <p>E17. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., le brinda una atención individualizada?</p> <p>E18. ¿Cree que EMASA E.P., cuenta con horarios accesibles y cómodos para usted?</p> <p>E19. ¿Considera que el personal de EMASA E.P., se preocupa por sus intereses?</p>   | Encuesta |
|  |  | <b>Seguridad</b>              | <p>-Confianza</p> <p>-Comportamiento</p> <p>-Sensación general</p>                                      | <p>S10. ¿Considera usted que el comportamiento del personal de EMASA E.P., debe infundir confianza?</p> <p>S11. ¿Se siente seguro con el servicio que ofrece EMASA E.P.?</p> <p>S12. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., es amable?</p> <p>S13. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., tiene el conocimiento necesario para contestar sus preguntas?</p>                     | Encuesta |

#### 4.4. Población, muestra y periodo de estudio

Dada la revisión documental de los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2022) del cantón Santa Elena, la zona urbana cuenta con una población de 54.565 habitantes, divididos en 66 barrios pertenecientes al casco urbano, los cuales constan en los Estatutos de la Federación de Barrios del cantón Santa Elena, es así que, de esta población es necesario extraer un muestra concreta con la cual se trabajara de manera específica en todo el proceso de recolección datos relevantes con la finalidad de comprender el nivel de satisfacción de los pobladores en cuanto al grado de calidad de los servicios públicos por medio de los factores determinados, en el sector de estudio, por ende , se empleó la siguiente fórmula:

**Fórmula:**

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de la población:

**N** = Población total: 54.565

**e** = Margen de error: 5% (0.05)

**Z** = Nivel de confiabilidad: 95% (1.96)

**P** = Probabilidad de ocurrencia: 0.5

**Q** = Probabilidad de no ocurrencia: 0.5

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(54.565)}{(0.05)^2(54.656 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)(54.565)}{(0.0025)(53.565) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{52,404}{137}$$

$$n = 382$$

El resultado obtenido por medio del cálculo matemático determina que la muestra específica para la aplicación del instrumento es de 382 habitantes de la zona urbana del cantón, correspondientes a los 66 barrios pertenecientes a la Federación de Barrios del cantón Santa Elena. Es importante mencionar que para este trabajo investigativo la técnica para la selección de la muestra fue el método de muestreo probabilístico aleatorio simple.

### **Período de estudio**

Considerando el enfoque descriptivo de este trabajo investigativo de tipo cuantitativo, se plantea un periodo transversal, dado que la recolección de datos se realizó dentro de un período puntual, en un área de estudio en el periodo 2024. Durante un lapso específico se recopilaron datos, por medio de una encuesta adaptada del modelo ServQual y se analizó la información recolectada con la finalidad de comprender y establecer una caracterización sobre los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de levantamiento de información.**

Esta investigación utilizó como herramienta una encuesta adaptada del modelo ServQual, la misma que se aplicó a través de un Google Forms, en donde se visualizaron los 19 ítems adaptados al servicio a evaluar, planteados por medio de una escala de Likert, los cuales permitieron medir la calidad de servicios que ofrece EMASA EP., la encuesta se estructura en torno a las cinco dimensiones claves: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y capacidad de respuesta, con el objetivo de obtener información precisa de todos los usuarios acerca de los servicios públicos que proporciona la empresa.

La encuesta fue distribuida por el medio digital, a través de la creación de un grupo de WhatsApp en donde se encontraban los 66 presidentes de los barrios de la zona urbana del cantón Santa Elena, tras poner en conocimiento el objetivo de este trabajo académico y la importancia de la participación de los líderes barriales, se procedió a la difusión del instrumento de levantamiento de información, en este caso la encuesta con los 19 ítems divididos en secciones en donde se especificaban las 5 dimensiones de la ServQual.

Según Al Awadh (2022), el modelo metodológico de ServQual establece un análisis que tiene como objetivo medir la calidad del servicio, conocer las expectativas de los usuarios y cómo valoran el servicio. Por ende, para la presente investigación se optó por la encuesta del método ServQual donde se obtuvieron los resultados de los servicios públicos, para la búsqueda de propuestas para mejorar esta problemática que se presenta en dicho establecimiento.

Durante la recolección de datos se emplearon diferentes herramientas técnicas, como Google Forms, para facilitar el procesamiento de la información, sin embargo, también se

utilizó el software Statistical Package for the Social [Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales] (SPSS), como soporte estadístico para procesar y analizar los datos recolectados, además de realizar la tabulación y generar gráficos, permitiendo un análisis muy preciso de la variable, a través de las dimensiones clave, asegurando el propósito planteado del estudio.

#### **4.6. Análisis de confiabilidad del instrumento**

Para Christmann & Van Aelst (2006), el modelo Servqual implica el cálculo Alfa de Cronbach, siendo el valor obtenido una evidencia que demuestra la precisión que las encuestas al estar libre de errores, donde el coeficiente de Alfa de Cronbach es útil para evaluar la consistencia interna de una escala de medida en relación con las variables planteadas.

Con relación a la investigación, el análisis de confiabilidad comprendió un proceso sistemático el cual permitió una evaluación exhaustiva acerca del cuestionario adaptado al modelo ServQual, con el cual se mide la calidad de servicios de las diferentes instituciones ya sea públicas o privadas, para ello se procede a la validación de dicho instrumento en SPSS.

Para determinar la importancia de cada ítem, se utiliza la escala de Likert de 1 al 5, donde 1 indica el nivel más bajo de puntaje, el cual refleja un total desacuerdo por parte del usuario, mientras que 5 representa una puntuación alta indicando un fuerte acuerdo por parte del usuario con la pregunta.

#### **4.7. Prueba de fiabilidad**

De acuerdo con la primera fase, en donde se puede evidenciar la consistencia estadística del instrumento sobre el levantamiento de información se precisa determinar el indicador del Alfa de Cronbach, donde se obtuvieron los resultados de la prueba piloto la cual se aplicó a 10 usuarios, lo cual permitió realizar el respectivo proceso de validación en el programa SPSS.

##### **Cuadro 2.**

Estadística de fiabilidad

| <b>Alfa de Cronbach</b> |
|-------------------------|
| .808                    |

*Nota.* Datos procesados a través del programa SPSS con base a datos obtenido de la prueba piloto.

Tal como lo indica el cuadro 2, el resultado del Alfa de Cronbach fue de .808, esto se traduce a un instrumento considerado como válido y confiable con respecto a la fiabilidad de las preguntas, por lo que su aplicación fue consistente para el estudio, al dar información fiable mediante la división de las dimensiones de la variable de trabajo de investigación.

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Tabla 1.**  
*¿Barrio en que reside?*

| <b>BARRIOS</b>            |                                 |                             |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Alberto Spencer           | Manabí                          | Rocafuerte                  |
| Bellavista                | Narcisa de Jesús                | Primero De Mayo             |
| Carlos Rubira Infante     | Otto Arosemena                  | Ciudadela Los Corales       |
| 16 de Julio               | Galápagos                       | Brisa Marina                |
| 12 De octubre             | Samanes                         | Amazonas                    |
| Francisco Pizarro         | Valdivia                        | Cosmopolita                 |
| Guillermo Ordoñez Gómez   | Nueva Jerusalén 1               | 25 De diciembre             |
| Grelia Reyes De Aguirre   | Ciudadela UNE                   | 1 De septiembre             |
| Jimmy Candell Soto        | Entre Ríos                      | Esteros De Ballenita        |
| José Tipan Nizan          | Marqués De La Plata             | Lomas De Ballenita          |
| Julio Jaramillo Laurido   | Mauricio Del Peso - Ballenita   | Ciudadela Montebello        |
| Alborada                  | Los Olivos                      | Punta Barandua              |
| La Crucita                | Enriqueta Candell               | Enrique Drouet Sánchez      |
| Los Ceibos                | San Gregorio                    | El Mirador                  |
| Los Sauces                | Los Girasoles                   | Arena y Sol                 |
| Emperatriz De Santa Elena | Únete K3                        | 1 De mayo Nueva Santa Elena |
| Los Lirios                | 11 De enero                     | Mirador Turístico           |
| El Pacífico               | Ballenita - Sector 16           | Nueva Jerusalén II          |
| Valle De Santa Elena      | Sector 5 - El Tablazo           | Ángel Simón Yagual          |
| Facultad de Economía      | Ciudadela Ballenita - Sector 18 | Enrique Candell Chiriboga   |
| Ciudadela Gladys Cepeda   | Gilda Rubira                    | 24 de Julio                 |
| Sector 5 Esquinas         | Los Jardines                    | Santa Teresita De ADEMSE    |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

A través de los datos recolectados en la encuesta, se logró recolectar el total de 66 barrios (Tabla 1), los mismos que corresponden al casco urbano del cantón Santa Elena, los cuales constan como parte de la Federación de Barrios del cantón Santa Elena y registrados en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda respectivamente.

**Tabla 2.***¿Cuándo EMASA E.P., promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 46                | 12.0 %                   |
| Pocas Veces             | 120               | 31.4%                    |
| Ocasionalmente          | 136               | 35.6 %                   |
| La mayoría de las veces | 53                | 13.9 %                   |
| Siempre                 | 27                | 7.1 %                    |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Según la Tabla 2, se establece que un porcentaje significativo del total de las respuestas coinciden en que ocasionalmente EMASA E.P, ejecuta el servicio prometido en el tiempo estipulado, aunque el 31.4% de la población asegura que son pocas las veces en que la empresa cumple con lo prometido en un tiempo concreto, esto indica una necesidad de mejorar en el compromiso por parte de la empresa.

**Tabla 3.***¿Cuándo usted tiene un problema, EMASA EP, muestra un interés sincero por solucionarlo?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 48                | 12.6                     |
| Pocas Veces             | 101               | 26.4                     |
| Ocasionalmente          | 148               | 38.7                     |
| La mayoría de las veces | 54                | 14.1                     |
| Siempre                 | 31                | 8.1                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS

De acuerdo con la Tabla 3, se puede mencionar que los ciudadanos respondieron en la categoría ocasionalmente con un 38.7%, seguida de pocas veces con un 26.4% de la totalidad de la muestra encuestada, donde se demuestra un porcentaje bastante alto que señala que EMASA E.P, no muestra interés por solucionar algún problema que los usuarios tengan, generando en consecuencia que la ciudadanía aumente el grado de insatisfacción debido al incumplimiento de las expectativas y a la falta de comunicación efectiva, lo que puede llevar a conflictos y malentendidos.

**Tabla 4.***¿EMASA E.P., desempeña bien su servicio a la primera?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 39                | 10.2                     |
| Pocas Veces             | 103               | 27.0                     |
| Ocasionalmente          | 128               | 33.5                     |
| La mayoría de las veces | 81                | 21.2                     |
| Siempre                 | 31                | 8.1                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Según la Tabla 4, se puede mencionar que un porcentaje bastante significativo de encuestados coincide en que ocasionalmente y pocas veces EMASA EP, desempeña bien su trabajo a la primera, varios usuarios experimentan una baja satisfacción general del servicio y del funcionamiento correcto, es así que, se puede señalar que se necesitan acciones para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio para elevar los niveles de satisfacción del usuario, puesto que debido a los resultados obtenidos existe una gran deficiencia por parte de la empresa al desempeñar sus servicios.

**Tabla 5.***¿EMASA E.P. realiza su servicio en el horario estipulado?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 35                | 9.2                      |
| Pocas Veces             | 100               | 26.2                     |
| Ocasionalmente          | 120               | 31.4                     |
| La mayoría de las veces | 71                | 18.6                     |
| Siempre                 | 56                | 14.7                     |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Según la Tabla 5, hace referencia que la mayoría de encuestados percibe que el servicio que realiza es “ocasionalmente” con un 31.4% o “pocas veces” con 26.2%, lo que indica una inconsistencia preocupante en la puntualidad, solo un 18.6% afirma que el servicio se cumple “la mayoría de las veces”, y un 14.7% sostiene que se cumple “siempre”, un 9.2% reporta que EMASA EP., nunca cumple con su horario lo que significa un problema significativo.

**Tabla 6.**

*¿EMASA E.P., presta atención a los registros de errores suscitados en la prestación de su servicio?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 46                | 12.0                     |
| Pocas Veces             | 116               | 30.4                     |
| Ocasionalmente          | 130               | 34.0                     |
| La mayoría de las veces | 64                | 16.8                     |
| Siempre                 | 26                | 6.8                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

De acuerdo con la Tabla 6, se puede entender que la mayoría de los usuarios que realizaron la encuestas respondieron con un 34% en la categoría ocasionalmente, y entre pocas veces, el porcentaje también se considera alto, lo que hace alude que la empresa no presta la atención adecuada a los errores suscitados durante la ejecución del servicio, provocando una deficiencia crítica en la gestión del servicio del usuario, además el hecho que solo el 23% entre “la mayoría de veces” y “siempre” mencionaron que prestan atención no es un porcentaje considerable para evitar la percepción negativa generalizada que ocasiona el poco interés por parte de la empresa.

**Tabla 7.**

*¿Considera usted que el personal de EMASA E.P. debe mantener informado a los usuarios con respecto a cuando se ejecutaran los servicios?*

| <b>Categoría</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 3                 | 0.8                      |
| En desacuerdo            | 19                | 5.0                      |
| Neutral                  | 62                | 16.2                     |
| De acuerdo               | 104               | 27.2                     |
| Totalmente de acuerdo    | 194               | 50.8                     |
| <b>Total</b>             | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Según los datos de la Tabla 7, se pudo analizar que la mayoría de los usuarios que procedieron a responder la encuesta están totalmente de acuerdo que se debe mantener informados a los usuarios con respecto cuando se ejecutaran los servicios por parte de la empresa, mientras que un porcentaje bajo hace referencia que se mantiene neutral y en desacuerdo, en consecuencia, se manifiesta que la mayoría de los usuarios apoyan la idea que se debe comunicar cuando se va a llevar a cabo los servicios, dando a entender que la empresa no mantiene una comunicación efectiva con el usuario, generando insatisfacción al momento de recibir el servicio.

**Tabla 8.**

*¿El personal de EMASA E.P., ofrece un servicio rápido?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 42                | 11.0                     |
| Pocas Veces             | 98                | 25.7                     |
| Ocasionalmente          | 136               | 35.6                     |
| La mayoría de las veces | 78                | 20.4                     |
| Siempre                 | 28                | 7.3                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Como muestra la Tabla 8, se puede hacer referencia que un porcentaje bastante alto del 72.3% donde los usuarios respondieron que “ocasionalmente”, “pocas veces” y “nunca”, la empresa EMASA EP, ofrecen un servicio rápido, mientras que “la mayoría de veces “y “siempre” con un porcentaje bajo de 27.7% los usuarios respondieron que si da un servicio rápido, pero la percepción sobre del servicio del personal de la empresa es preocupante ya que indica que una porción considerable de los usuarios sienten que el tiempo de respuesta no cumplen con sus expectativas.

**Tabla 9.***¿El personal de EMASA E.P. siempre está dispuesto a ayudarle?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 42                | 11.0                     |
| Pocas Veces             | 111               | 29.1                     |
| Ocasionalmente          | 119               | 31.2                     |
| La mayoría de las veces | 78                | 20.4                     |
| Siempre                 | 32                | 8.4                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

De acuerdo con la Tabla 9, se puede mencionar que los usuarios que procedieron a responder la encuesta señalan que “ocasionalmente”, “pocas veces” y “nunca” con un porcentaje alto considerable, el personal de EMASA E.P, no siempre están dispuestos a ayudar, mientras que “la mayoría de las veces” y “siempre” si perciben la predisposición de ayudar a los usuarios, lo cual implica que se debe poner atención al servicio que brinda el personal ya que no es favorable para la empresa.

**Tabla 10.***¿El personal de EMASA E.P. responde correctamente a las preguntas que le hacen?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 44                | 11.5                     |
| Pocas Veces             | 108               | 28.3                     |
| Ocasionalmente          | 122               | 31.9                     |
| La mayoría de las veces | 78                | 20.4                     |
| Siempre                 | 30                | 7.9                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

La Tabla 10, manifiesta que el personal de la empresa EMASA E.P, responde correctamente las preguntas que le hacen, es así que, los usuarios mencionaron que “ocasionalmente”, “pocas veces” y “nunca” con un porcentaje alto el personal de forma inconsistente responde a las preguntas que el usuario realiza, mientras que parte de la población concuerda que “la mayoría de las veces” y “siempre” en efecto el personal responde los cuestionamiento planteados, así como se hace hincapié en que se debe mejorar la atención hacia el usuario.

**Tabla 11.**

*¿Considera usted que el comportamiento del personal de EMASA E.P., debe infundir confianza?*

| <b>Categoría</b>      | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-----------------------|-------------------|--------------------------|
| En desacuerdo         | 14                | 3.7                      |
| Neutral               | 77                | 20.2                     |
| De acuerdo            | 148               | 38.7                     |
| Totalmente de acuerdo | 143               | 37.4                     |
| <b>Total</b>          | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Con relación a los datos reflejados en la Tabla 11, la mayoría de los ciudadanos encuestados mencionaron que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con que el personal de EMASA E.P, deben infundir confianza, mientras que “neutral” y “en desacuerdo” fueron pocos los que coincidieron, sin embargo, se debe tener en cuenta que se debe mejorar las expectativas del personal lo cual debe estar enfocados en mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la confianza.

**Tabla 12.**

*¿Se siente seguro con el servicio que ofrece EMASA E.P.?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 38                | 9.9                      |
| Pocas Veces             | 90                | 23.6                     |
| Ocasionalmente          | 129               | 33.8                     |
| La mayoría de las veces | 90                | 23.6                     |
| Siempre                 | 35                | 9.2                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

De acuerdo con la Tabla 12, de los usuarios encuestados mencionaron que “ocasionalmente” “pocas veces” y “nunca” se sienten seguros con el servicio con un porcentaje bastante alto, de tal forma un porcentaje similar se siente seguro la “mayoría de veces” y “siempre”, si bien una parte se siente seguro con el servicio existe un aparte que experimenta inseguridad o incertidumbre, por tanto es necesario implementar acciones que mejoren la calidad en cuanto a la prestación del servicio y la confianza de los usuarios.

**Tabla 13.***¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., es amable?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 37                | 9.7                      |
| Pocas Veces             | 89                | 23.3                     |
| Ocasionalmente          | 121               | 31.7                     |
| La mayoría de las veces | 100               | 26.2                     |
| Siempre                 | 35                | 9.2                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Por medio de los datos recolectados y establecidos en la Tabla 13, se puede señalar que el 31.7% de la población encuestada concuerda en que el personal de EMASA E.P., muestra amabilidad de manera ocasional, así mismo se evidencia que una sumatoria de 33% coincide en que el personal nunca es amable al ejecutar el servicio, generando que los usuarios cuenten con experiencia negativas, pierdan confianza y la reputación de la empresa se deteriore con el tiempo, generando un impacto negativo en el desarrollo del servicio.

**Tabla 14.***¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., tiene el conocimiento necesario para contestar sus preguntas?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 40                | 10.5                     |
| Pocas Veces             | 103               | 27.0                     |
| Ocasionalmente          | 133               | 34.8                     |
| La mayoría de las veces | 76                | 19.9                     |
| Siempre                 | 30                | 7.9                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Según los datos de los datos proporcionados por la encuesta, se establece que un 34.8% de la población encuestada coincide en que de manera ocasional el personal de EMASA E.P., ha demostrado tener el conocimiento adecuado al momento de responder alguna pregunta planteada por los usuarios del cantón Santa Elena, mientras que solo un 27.8% señala que el personal ha logrado responder de manera adecuado a sus cuestionamientos, dejando en evidencia que poseen el conocimiento necesario para atender las dudas de los usuarios.

**Tabla 15.***¿Cree usted que EMASA E.P., cuenta con equipamiento y maquinaria moderna?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 62                | 16.2                     |
| Pocas Veces             | 95                | 24.9                     |
| Ocasionalmente          | 138               | 36.1                     |
| La mayoría de las veces | 62                | 16.2                     |
| Siempre                 | 25                | 6.5                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

De acuerdo con los datos recolectados en la encuesta, se logra evidenciar en la Tabla 15, que un 36.1% de la muestra seleccionada coincide en que ocasionalmente EMASA E.P, cuenta con el equipamiento y maquinaria moderna, es decir, la empresa alterna su maquinaria y equipamiento moderno con el antiguo, por otra parte, en una sumatoria 41.8% señala que son pocas veces o en su defecto nunca la empresa ejecuta los servicios ofrecidos con maquinaria y equipamiento moderno.

**Tabla 16.***¿Considera usted que las instalaciones físicas de EMASA E.P., son visualmente atractivas y de aspecto moderno?*

| <b>Categoría</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 72                | 18.8                     |
| En desacuerdo            | 85                | 22.3                     |
| Neutral                  | 146               | 38.2                     |
| De acuerdo               | 64                | 16.8                     |
| Totalmente de acuerdo    | 15                | 3.9                      |
| <b>Total</b>             | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Dada la información que se evidencia en la Tabla 16, se puede determinar que EMASA E.P, no cuenta con instalaciones física que sean visualmente atractivas y de aspecto moderno, ya que un 41.1% en sumatoria coinciden al estar en desacuerdo respecto al cuestionamiento planteado, además se visualiza que un 38.2% de la muestra se mantiene neutral respecto al aspecto actual de las instalaciones de la empresa, lo cual deja en evidencia que los usuarios debido a su insatisfacción pierden el interés en la empresa y sus instalaciones.

**Tabla 17.**

*¿Cree usted que en EMASA E.P., el material y equipamiento (camión recolector, uniformes, anuncios) son visualmente atractivos?*

| <b>Categoría</b>         | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| Totalmente en desacuerdo | 65                | 17.0                     |
| En desacuerdo            | 88                | 23.0                     |
| Neutral                  | 135               | 35.3                     |
| De acuerdo               | 68                | 17.8                     |
| Totalmente de acuerdo    | 26                | 6.8                      |
| <b>Total</b>             | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Partiendo de los datos evidenciados en la Tabla 17, que de la población encuestada un 23.0% de la población está en desacuerdo y un 17% está en total desacuerdo con el cuestionamiento, dejando en evidencia que EMASA E.P., no cuenta con material y equipamiento atractivo, ya sea desde el camión recolector, uniformes hasta los diferentes anuncios realizados por la empresa, se puede señalar la relación directa de la pregunta 18 y las pregunta 19, puesto que en ambos se cuestiona el aspecto que muestra la empresa a los usuarios.

**Tabla 18.**

*¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., le brinda una atención individualizada?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 59                | 15.4                     |
| Pocas Veces             | 101               | 26.4                     |
| Ocasionalmente          | 128               | 33.5                     |
| La mayoría de las veces | 66                | 17.3                     |
| Siempre                 | 28                | 7.3                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

Según los datos recolectados y establecidos en la Tabla 18, se puede añadir que un 33.5% de la muestra encuestada coincide en que el personal de EMASA E.P. brinda una atención individualizada de manera ocasional, mientras que un 15.4% de los usuarios señala que no existe una atención individualizada, por consiguiente no se visualiza una atención de calidad donde la mayoría de usuarios no tiene una buena experiencia con atención recibida lo que implica poder mejorar el servicio es parte importante para la mejora de la empresa.

**Tabla 19.**

*¿Cree que EMASA E.P., cuenta con horarios accesibles y cómodos para usted?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 38                | 9.9                      |
| Pocas Veces             | 87                | 22.8                     |
| Ocasionalmente          | 133               | 34.8                     |
| La mayoría de las veces | 93                | 24.3                     |
| Siempre                 | 31                | 8.1                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

La Tabla 19, evidencia que existe un 34.8% de la muestra encuestada que concuerda en que de manera ocasional los horarios establecidos por EMASA E.P., son accesibles y cómodos, reforzado por el 24.3% que menciona que esto se da la mayoría de las veces en que la empresa ejecuta su servicio, sin embargo, en contraste existe un 22.8% de usuarios que señalan que se da pocas veces, dejando en evidencia la inestabilidad presente en los horarios establecidos para la recolección de basura por parte de la empresa.

**Tabla 20.**

*¿Considera que el personal de EMASA E.P., se preocupa por sus intereses?*

| <b>Categoría</b>        | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> |
|-------------------------|-------------------|--------------------------|
| Nunca                   | 58                | 15.2                     |
| Pocas Veces             | 94                | 24.6                     |
| Ocasionalmente          | 134               | 35.1                     |
| La mayoría de las veces | 71                | 18.6                     |
| Siempre                 | 25                | 6.5                      |
| <b>Total</b>            | <b>382</b>        | <b>100.0</b>             |

**Nota.** Datos recolectados mediante la encuesta realizada a los presidentes barriales y sus respectivos moradores del cantón Santa Elena, 2024. Análisis estadístico mediante el software SPSS.

De acuerdo con los resultados adquiridos de la Tabla 20, se evidencia que el 35.1% de la población total coincide que el personal de EMASA E.P., se preocupa de manera sincera con por sus intereses, en contraste existe un 24.6% que señala que el personal pocas veces se interesa por el usuario y las diferentes necesidades que presenta en torno al servicio público que ofrece la empresa.

## **6. DISCUSIÓN**

Una vez realizado el análisis cuantitativo en base al instrumento aplicado a la población correspondiente se procede a la discusión y contraste con diferentes autores. Para este estudio sobre la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, es fundamental relacionar los objetivos de investigación con las teorías y los hallazgos de diversos autores, el objetivo general de caracterizar la calidad de los servicios públicos a través del nivel de satisfacción de los usuarios del cantón Santa Elena se alinea con la perspectiva de Meza-Morales et al. (2017), quien enfatiza que el usuario es el único juez de la calidad del servicio, mediante la investigación se manifiesta que se debe centrar la calidad del servicio en entender las expectativas y percepciones de los ciudadanos, bajo el contexto de este trabajo sería respecto a los servicios de EMASA E.P.

De tal forma, señalando uno de los objetivos específicos que establece una línea enfocada en identificar los tipos de servicios proporcionados por EMASA E.P, y describir de manera precisa su estado actual, se puede mencionar que la gestión de la calidad requiere que se implemente un control riguroso en donde se tomen en cuenta los diversos procesos que tengan relación directa con la satisfacción del usuario, es así que al implementar este tipo de enfoque, la calidad del servicio no solo establece sus estándares en la eficacia operativa, sino más bien se guía por medio de la capacidad de la empresa misma y del personal de adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Por esta razón, la teoría de Feigenbaum resalta que la relevancia de una gestión integral en la calidad del servicio, indicando que la supervisión y el control de calidad son básicamente para garantizar estándares apropiados, esto guarda una estrecha relación con la importancia de poner en marcha estrategias que mejoren la atención al usuario y la gestión de residuos, tal como se propone en el enfoque de Lino et al. (2023), lo cual versa sobre la sostenibilidad y el manejo de residuos sólidos.

Para poder llevar a cabo dicha investigación fue necesario analizar el instrumento de adaptación del modelo ServQual ya que dicha encuesta fue creada para medir la calidad de los servicios ya sea en las empresas públicas o privadas, el cual permitió obtener los diferentes

resultados, es por ellos que Guadalupe Bermeo et al. (2020), menciona que la investigación que se realizó en el Chimborazo se dio bajo el modelo antes mencionado, lo cual se basa en la identificación de las expectativas de acuerdo a la calidad de servicios, lo cual fue un éxito en su investigación.

Para Matsumoto Nishizawa (2014), establece que el modelo ServQual es una herramienta eficaz para poder medir la calidad del servicio, ya que permite identificar las brechas entre las expectativas de los usuarios y la realidad del servicio recibido en este caso por EMASA E.P, los resultados muestran que los usuarios perciben deficiencias en la fiabilidad y la empatía del servicio. Esta insatisfacción que se refleja en la falta del cumplimiento de las expectativas, donde los encuestados expresan que la empresa no responde adecuadamente a sus necesidades es por ello por lo que Jerez Peñafiel et al. (2018), enfatizan sobre la importancia de brindar un buen servicio a los usuarios.

Para establecer una relación entre los resultados obtenidos en la encuesta y los hallazgos de otros autores, se puede observar el porcentaje significativo del 38% de los encuestados que indica que EMASA E.P. Ocasionalmente muestra interés por solucionar problemas que surgen en la prestación de servicios, esto refleja un abaja satisfacción general y está en línea con lo que menciona Araujo Romero & López Marrufo (2022), quienes argumentan que la falta de respuesta efectiva por parte de las instituciones públicas puede erosionar la confianza de los ciudadanos en los servicios brindados.

Así mismo un 34% de los encuestados señaló que EMASA EP., presta atención en los registros ocasionalmente provocando una molestia en los usuarios lo que hace referencia Narváez-Gamboa et al. (2020), la atención a los errores y la retroalimentación son cruciales para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación con los usuarios, es por ellos que se puede decir que la empresa necesita una estrategia más efectiva para abordar las inquietudes de los usuarios y mejorar su perspectiva sobre la calidad de servicios.

La satisfacción del usuario es de suma importancia ya que al mencionar que la empresa no cumple con las expectativas de usuario con respecto a prometer algo y no cumplir, se resalta el aspecto de manera negativa puesto que también afecta a la empresa y el desempeño de su servicio, puesto que no se adapta al concepto de una buena calidad de servicio, y tampoco muestra un interés por solucionar algún inconveniente que se dé en algún momento. De acuerdo con Vicuña Matute et al. (2023), según el estudio que se llevó a cabo en la troncal hace referencia de la importancia de la satisfacción del usuario, ya sea para las empresas públicas o

privadas que prestan este servicio lo cual le permite a la entidad crecer y mantener un buen aspecto.

Es así como también, se menciona que si la empresa realiza un servicio de manera rápida de acuerdo con el porcentaje que se dio el 33% menciona que no se siente satisfecho, donde según la teoría analizada se manifiesta que los servicios públicos deben ser de calidad y realizados de manera rápida mucho más aún si son referentes al aseo, es así como Bel & Sebó (2021), mencionan que con unos buenos servicios públicos se ganaría más satisfacción y una mejor acogida.

Además, la dimensión de tangibilidad, discutida por Botero & Peña (2006), se ha evidenciado que las instalaciones y el equipamiento de las instalaciones de la empresa EMASA EP, no cumplen con los estándares esperados por los usuarios donde la dimensión de tangibilidad es crucial ya que los aspectos tangibles pueden influir significativamente en la percepción general de la calidad del servicios, en otro aspecto, la falta de inversión en infraestructura y recursos pueden llevar a una disminución de confianza de los usuarios, como lo menciona Narváez-Gamboa et al. (2020), quienes destacan que la confianza es esencial para la lealtad en un usuario del servicio de esa empresa.

En relación con los resultados de la investigación sobre los servicios de EMASA E.P, se puede establecer una relación directa con las afirmaciones de Orozco Medina et al. (2022), este autor destaca que el servicio de aseo público es crucial no solo para mantener la limpieza y la salud de los residentes, sino también para mantener la limpieza y la salud de la población donde preservar la imagen de pulcritud es algo fundamental para los turistas que decidan arribar a la localidad es parte de un buen ordenamiento por parte de las autoridades, lo que en gran parte les hace falta algunos países. Es por ello que, la investigación que se llevó a cabo se mencionó que, los habitantes perciben deficiencias en la recolección de desechos, lo que contrasta con la necesidad de un servicio eficaz y adecuado que el autor menciona.

Además, la falta de información y comunicación efectiva por parte de EMASA E.P, también contribuye a la percepción negativa, en la mayoría de los usuarios dio a conocer su molestia por que la empresa no mantiene informada a los ciudadanos en qué momento ejecutaran los servicios, donde se considera que la empresa debería mantener informado. Esto resalta la necesidad de que las instituciones públicas establezcan canales de comunicación permitiendo a los ciudadanos expresar sus opiniones y participar en la mejora de los servicios, tal como lo sugieren Cayatopa Gaona & Uriol Chávez (2024).

## 7. CONCLUSIONES

Este estudio ha permitido caracterizar la calidad de los servicios públicos proporcionados por EMASA E.P, en la zona urbana del cantón Santa Elena, estableciendo que la satisfacción de los usuarios representa un aspecto primordial para el proceso de evaluación de la eficacia, además de identificar los factores críticos que limitan la eficiencia del servicio. A través de un enfoque cuantitativo, se aplicó una encuesta adaptada del modelo ServQual, que permitió analizar las cinco dimensiones clave como; tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mediante una recopilación de datos por medio una escala de Likert, este proceso facilitó la identificación de brechas relevantes entre las expectativas de los usuarios y la prestación actual del servicio.

Los resultados obtenidos en este proceso de investigación indican que, en efecto existen diferentes aspectos positivos en la prestación del servicio, sin embargo, hay áreas que requieren atención, estas se presentan en dimensiones clave como la fiabilidad, capacidad de respuesta y la empatía, puesto que la percepción de los usuarios sobre el desarrollo de aptitudes del personal es crítica, evidenciando la insatisfacción respecto a la puntualidad, cumplimiento de promesas y a la poca comunicación efectiva por parte de la empresa.

Es así que, se presenta la necesidad urgente de implementar medidas estratégicas que optimicen la gestión del tiempo y la comunicación con los usuarios, además de que el proceso de atención al usuario requiere ser mejorado, con el fin de fortalecer la confianza entre el personal de EMASA E.P y los habitantes del casco urbano del cantón Santa Elena. El estudio también destaca la importancia presente de adoptar un enfoque centrado en la opinión y perspectiva del usuario, aludiendo al criterio de uno de los autores anteriormente mencionados que afirmaba que para evaluar la calidad de un servicio el único juez era el usuario, al implementar este enfoque se fomenta una relación más establece, cercana y transparente entre la empresa y los habitantes del sector de estudio.

De tal forma también es importante mencionar que el trabajo de investigación se lo relaciono con un Objetivo de Desarrollo Sostenible ( ODS) Bienestar y Salud ya que la salud de la ciudadanía es de suma importancia al poder investigar algún problema y buscar la forma de mejorar dicha situación para eliminar enfermedades y las diferentes dificultades que se presentan para mantener una vida saludable de la población , donde mantener una ciudad limpia debe ser prioridad de la empresa que brinda dicho servicio.

Por tal razón también es necesario decir que esto también nos permite tener un ambiente sano y ayudar a evitar la contaminación ambiental ya que en los últimos tiempos esto es lo que nos está afectando de alguna u otra forma a la población en general.

En consecuencia, no solo se contribuye a la mejora de la calidad del servicio público, sino que también se facilita una mayor participación ciudadana en el proceso relacionado con la gestión de residuos sólidos y la limpieza de áreas públicas, promoviendo así una cultura ambiental más sólida, ahora bien, es importante destacar que desde un punto de vista institucional se debe priorizar la implementación de un sistema control de calidad que se optimice por medio del uso de recursos tecnológicos, sin dejar de lado el recurso humano y el diseño de mecanismos efectivos que faciliten la retroalimentación del servicio.

Es necesario mencionar que alcanzar un nivel óptimo en la prestación del servicio público proporcionado por EMASA E.P, por medio de mecanismos basados en la interacción de la empresa y los usuarios permitirá abordar un enfoque participativo en donde la gobernabilidad puede ser el punto principal para el desarrollo de un diálogo constante entre ambas partes, permitiendo que se identifiquen de manera directa las áreas de mejora y a través de esto desarrollar estrategias que respondan a las expectativas comunitarias.

En conclusión, este trabajo de investigación establece una caracterización de la calidad de los servicios públicos por medio del análisis de las dimensiones clave: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mismas que debido al procesamiento de datos se reconoce la importancia de optar por medidas orientadas en el mejoramiento del trato del personal para con el usuario, el continuo mejoramiento en los procesos operativos, gestión del tiempo de respuesta y el fortalecimiento de la comunicación con los usuarios, además al fortalecer un proceso de gobernabilidad por medio del desarrollo de enfoque guiado por la gestión social participativa no solo se logrará mejorar el nivel de calidad de los servicios, sino que también se contribuye a construir un entorno más limpio y saludable en la zona urbana del cantón Santa Elena, siendo relevante el fortalecer la confianza en la interacción entre los ciudadanos y la entidad pública, lo que a su vez puede influir de manera positiva y efectiva en la percepción del servicio, además de resultar en un desarrollo urbano sostenible y de mayor satisfacción entre los usuarios.

## 8. RECOMENDACIONES

Para mejorar la percepción de los usuarios respecto a los servicios públicos se recomienda implementar estrategias centrados en la mejora continua del servicio relacionado con la gestión de residuos sólidos y en la optimización de la interacción que se da entre el personal y los usuarios, a continuación, se presentan una serie de recomendaciones derivadas del estudio realizado:

- Programa Integral de Desarrollo de Competencias: se requiere de una evaluación inicial para la identificación de áreas en donde el personal necesita capacitación, dividiendo el programa en módulos, cómo:
  - Módulo Operacional: orientado al mejoramiento del aprendizaje en el área técnica en relación con los servicios ofrecidos cómo: recolección de desechos sólidos, limpieza de sumideros y áreas públicas, bajo la implementación adecuada de la maquinaria y herramientas, respetando las normativas ambientales.
  - Módulo de Atención: dirigido a mejorar las habilidades interpersonales, estableciendo un proceso de aprendizaje vinculado con la empatía y la comunicación efectiva, con el de ofrecer una mejor atención al usuario al momento de procesar quejas.
  - Módulo de Cuidado Ambiental: encaminado a destacar la importancia de la implementación de las 3 R (reutilizar, reciclar y reducir), además de fomentar la cultura ambiental por medio de la correcta separación de los residuos orgánicos e inorgánicos.
- Manejo de tecnologías para la comunicación efectiva: establecer un sistema de comunicación basado en el uso de tecnologías como aplicaciones de la red social, con el fin de mantener informados a los usuarios, tecnologías cómo:
  - Fomentar la interacción por medio de la página oficial de EMASA E.P.
  - Diseño de aplicación móvil, en donde se visualicen los horarios de recolección, con casilla de atención virtual para quejas y reporte directo sobre errores del servicio.
- Implementación de software: centrado en la gestión de rutas de recolección, sugerencias:
  - Route4Me: plataforma que se basa en una nube que facilita la creación, optimización y gestión de rutas, que permite el recalcular de rutas en función

al tráfico y demás factores, además incluye geocodificación y seguimiento en tiempo real.

- Reconocimiento de áreas de alta generación de residuos: señalamiento visual de áreas de alta producción de residuos, cómo: mercados parques, áreas comerciales y escuelas, además de establecer un horario de mayor frecuencia de recolección.
- Sistema de registro de mantenimiento: con el fin de implementar un programa de seguimiento en donde se evalúe de manera periódica el estado del equipo, material, transporte y hasta de los uniformes del personal.
- Programas de Participación Ciudadana: dividido en dos módulos
  - Módulo Participación virtual: fomentar a través de foros, o encuestas periódicas la participación de los usuarios, con el fin de obtener una retroalimentación directa de los usuarios.
  - Modulo Participación presencial: generando un programa de voluntariado ambiental, en donde se fomente de manera directa la Cultura Ambiental, por medio de mingas y campañas educativas sobre el reciclaje, la reutilización y la división de residuos sólidos.

## REFERENCIAS

- Aguilar Solano, M. (2020). Triangulation and Trustworthiness —Advancing Research on Public Service Interpreting through Qualitative Case Study Methodologies. *FITISPos International Journal*, 7(1), 31–52. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2020.7.1.249>
- Alcaldía Ciudadana de Santa Elena. (2024, 08 30). EMASA EP. Obtenido de emasaep.gob: <https://emasaep.gob.ec/quienes-somos/>
- Al Awadh, M. (2022). Utilizing Multi-Criteria Decision Making to Evaluate the Quality of Healthcare Services. *Sustainability*, 14(19), 12745. <https://doi.org/10.3390/su141912745>
- Alzaydi, Z. M., Al-Hajla, A., Nguyen, B., & Jayawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery. *Business Process Management Journal*, 24(1), 295–328. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Araujo Romero, L. A., & López Marrufo, C. A. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364–6382. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3879](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3879)
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial*. LEXIS. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15\\_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf)
- Asamblea Nacional. (2021). *Ley Orgánica de Economía Circular Inclusiva*. LEXIS. <https://procuraduria.utpl.edu.ec/NormativaExterna/LEY%20ORG%C3%81NICA%20DE%20ECONOM%C3%8DA%20CIRCULAR%20INCLUSIVA.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. LEXIS. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Atencio Cárdenas, E., & González Pertuz, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172–186. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182007000100013&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013&lng=es&tlng=es)
- Bel, G., & Sebó, M. (2021). Watch your neighbor: Strategic competition in waste collection and service quality. *Waste Management*, 127, 63–72. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2021.04.032>

- Botero, M. M., & Peña, P. (2006). CALIDAD EN EL SERVICIO: EL CLIENTE INCÓGNITO. *Suma Psicológica*, 13(2), 217–228. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134216870007>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cabrera Moya, D. R. R. (2014). Liderazgo en el sector público: una revisión de la literatura. *Suma de Negocios*, 5(11), 96–107. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70024-2](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70024-2)
- Cañón Cárdenas, A. E., & Rubio Rodríguez, D. (2018). Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el período 2010-2016. *Fundación Universitaria de Ciencias de La Salud*. <http://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/669>
- Cayatopa Gaona, W., & Uriol Chávez, S. J. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista de Climatología*, 24, 1089–1096. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096>
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Christmann, A., & Van Aelst, S. (2006). Robust estimation of Cronbach's alpha. *Journal of Multivariate Analysis*, 97(7), 1660–1674. <https://doi.org/10.1016/j.jmva.2005.05.012>
- Da Rosa Sampaio, R. de C., Vargas Mangan, P. K. V. M., & Borges, M. de L. (2023). Desafíos y alternativas para el reciclaje de residuos sólidos en Brasil: la experiencia de dos cooperativas. *YACHAQ*, 6(1), 125–142. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v6i1.8>
- Delgado Bustamante, D., Meléndez Arista, Y., Meneses Valle, Y., & Tapia Chambergo, P. (2018). Administración de la calidad total: *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>
- Diz Comesaña, M. E., & Rodríguez López, N. (2010). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. *Industrial Data*, 13(2), 48–55. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81619984006>

- Fernández Ruiz, J. (2010). Disertación sobre el servicio público. *Foro: Revista De Derecho*, 5–21. <http://hdl.handle.net/10644/2891>
- Gómez-Xul, G. de los Á., Acosta-Vázquez, I., Álvarez-Morales, S., & Chable-Cruz, T. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 253–263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>
- Guadalupe Bermeo, A. G., Iglesias Morell, A., & González Meriño, R. F. (2020). Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2446>
- Hu, S., An, L., & Shen, L. (2023). A multi-objective modeling and optimization approach to municipal solid waste collection for classified treatment in China towards sustainable development. *Sustainable Cities and Society*, 98, 104846. <https://doi.org/10.1016/J.SCS.2023.104846>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *CENSO ECUADOR*. <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS Y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA. *TZHOECOEN*, 13(2), 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Jerez Peñafiel, W., Borja Salinas, E., & D'Armas Regnault, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(21), 7–26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215058535002>
- Kotronoulas, G., Miguel, S., Dowling, M., Fernández-Ortega, P., Colomer-Lahiguera, S., Bağcıvan, G., Pape, E., Drury, A., Semple, C., Dieperink, K. B., & Papadopoulou, C. (2023). An Overview of the Fundamentals of Data Management, Analysis, and Interpretation in Quantitative Research. *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151398. <https://doi.org/10.1016/j.soncn.2023.151398>
- Lino, F. A. M., Ismail, K. A. R., & Castañeda-Ayarza, J. A. (2023). Municipal solid waste treatment in Brazil: A comprehensive review. *Energy Nexus*, 11, 100232. <https://doi.org/10.1016/j.nexus.2023.100232>

- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Meza-Morales, M. I., Antonio-Antonio, A., Medina-Álvarez, J. E., & Cruz-Netro, Z. G. (2017). Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio de Altamira Tamaulipas. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(13), 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)
- Morais Pena, M., Santos da Silva, E. M., Rizzato Tronchin, D. M., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Morris Díaz, A., Vizán Idoipe, A., Rodríguez Monroy, C., & Martínez Soto, M. (2011). La Calidad del Servicio en las Unidades de Atención a los Trabajadores de la Industria Petrolera. *XV Congreso de Ingeniería de Organización*, 191–199. <https://doi.org/10.31428/10317/12427>
- Muguruza Aramburu, A. (2022). Gestión de residuos sólidos en Brasil. *ICEX: España Exportación e Inversiones*, 1–8. [https://www.icex.es/content/dam/es/icex/oficinas/022/documentos/2022/12/fichas-sector/FS\\_Gesti%C3%B3n%20de%20residuos%20s%C3%B3lidos%20en%20Brasil%202022\\_REV.pdf](https://www.icex.es/content/dam/es/icex/oficinas/022/documentos/2022/12/fichas-sector/FS_Gesti%C3%B3n%20de%20residuos%20s%C3%B3lidos%20en%20Brasil%202022_REV.pdf)
- Murdifin Haming, A. Zulfikar Syaiful, Aditya Halim Perdana Kusuma Putra, & Imaduddin Murdifin. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25–31. <https://doi.org/10.15722/jds.17.2.201902.25>
- Narváez-Gamboa, E., Reinoso-Mayorga, C., & Castro-Analuiza, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *593 Digital Publisher CEIT*, 3(5), 191–204. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Noor, A., Alhidayatullah, A., & Amal, M. K. (2023). Dimensions of Service Quality in Influencing Customer Satisfaction. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 2(2), 189–197. <https://doi.org/https://doi.org/10.54099/aijms.v2i2.656>

- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 2(2).  
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Orozco Medina, M. G., Martínez Abarca, J., Hernández, G., Lozano, F., Vega Fregoso, G., Aguirre, E., Alatorre, A., García, Y., Granados, I., Godínez, A., Lugo, Y., Mejía, A., Santos Orozco, D., Arellano, M., Contreras, L., Figueroa, A., Flores, T., Ramírez, R., & Davydova, V. (2022). *Una visión de los trabajadores del aseo público*.  
[https://www.researchgate.net/publication/378070794\\_Una\\_vision\\_de\\_los\\_trabajadores\\_del\\_aseo\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/378070794_Una_vision_de_los_trabajadores_del_aseo_publico)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/1251430>
- Peñafiel-Álvarez, D. L., & Bermeo-Pazmiño, K. V. (2022). Calidad proactiva del Cliente con enfoque Servqual y competitividad de la banca pública, Azogues, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 807. <https://doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1889>
- Sáez, A., Machado, E., & Godoy, E. (2012). Calidad del servicio público de aseo urbano. Caso: Municipio Maracaibo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(56).  
<https://doi.org/10.31876/revista.v16i56.10654>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 06(09), 330–341. <https://doi.org/10.51505/IJEBMR.2022.6924>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. In *HCI in Business, Government and Organizations* (pp. 188–204). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>

- Torres Saumeth, K. M., Ruiz Afanador, T. S., Solís Ospino, L., & Martínez Barraza, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Dimensión empresarial*, 10(2), 100–107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>
- Vicuña Matute, W. G., Orellana Orellana, C. P., Orellana Orellana, E. F., & Quinteros Cortázar, M. P. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 204–218. <https://doi.org/10.31876/rsc.v29i3.40706>
- Zhang, S., Luo, Y., & Zhang, P. (2024). A comparative study of factors influencing residents' waste sorting behavior in urban and rural areas of China. *Heliyon*, 10(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e30591>

## ANEXOS

### Anexo 1

*Encuesta adoptada al modelo ServQual*

| DIMENSIÓN                                      | ENUNCIADO   | ESCALA DE LIKERT |   |   |   |   |
|--|---|------------------|---|---|---|---|
| <b>FIABILIDAD-<br/>F</b>                       | F1. ¿Cuándo EMASA E.P., promete hacer algo en cierto tiempo, realmente lo cumple?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | F2. ¿Cuándo usted tiene un problema, EMASA EP, muestra un interés sincero por solucionarlo?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | F3. ¿EMASA E.P., desempeña bien su servicio a la primera?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | F4. ¿EMASA E.P., realiza su servicio en el horario estipulado?  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P5. ¿EMASA E.P., presta atención a los registros de errores suscitados en la prestación de su servicio?                                       | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>CAPACIDAD<br/>DE<br/>RESPUESTA -<br/>CR</b> | P6. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., debe mantener informado a los usuarios con respecto a cuando se ejecutaran los servicios? | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P7. ¿El personal de EMASA E.P., ofrecen un servicio rápido?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P8. ¿El personal de EMASA E.P., siempre está dispuesto a ayudarle?  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P9. ¿El personal de EMASA E.P., responde correctamente a las preguntas que le hacen?  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SEGURIDAD - S</b>                           | P10. ¿Considera usted que el comportamiento del personal de EMASA E.P., debe infundir confianza?  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P11. ¿Se siente seguro con el servicio que ofrece EMASA E.P.?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P12. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., es amable?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P13. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., tiene el conocimiento necesario para contestar sus preguntas?                            | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ELEMENTO<br/>TANGIBLES -<br/>ET</b>         | P14. ¿Cree usted que EMASA E.P., cuenta con equipamiento y maquinaria moderna?  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P15. ¿Considera usted que las instalaciones físicas de EMASA E.P., son visualmente atractivas y de aspecto moderno?                           | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P16. ¿Cree usted que en EMASA E.P., el material y equipamiento (camión recolector, uniformes, anuncios) son visualmente atractivos?           | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>EMPATÍA - E</b>                             | P17. ¿Considera usted que el personal de EMASA E.P., le brinda una atención individualizada?  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P18. ¿Cree que EMASA E.P., cuenta con horarios accesibles y cómodos para usted?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | P19. ¿Considera que el personal de EMASA E.P., se preocupa por sus intereses?   | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Anexo 2**  
*Instalaciones de EMASA E.P.*



**Anexo 3**  
*Instalaciones de EMASA E.P.*



**Anexo 4**  
*Evidencia de recolección de muestra*

A screenshot of a Google Forms survey results page. The page title is 'PROCESO DE DATOS' and it shows '382 respuestas' (382 responses). A red banner indicates 'No se aceptan más respuestas' (No more responses accepted). Below this, there is a message for respondents: 'Mensaje para los encuestados' and 'Gracias por tomarse el tiempo de responder esta encuesta.' The survey question is '¿Barrio en que reside?' (Which neighborhood do you live in?) and the response is 'Cosmopolita'. The page also shows navigation options like 'Resumen', 'Pregunta', and 'Individual', and a 'Ver en Hojas de cálculo' (View in spreadsheet) option.

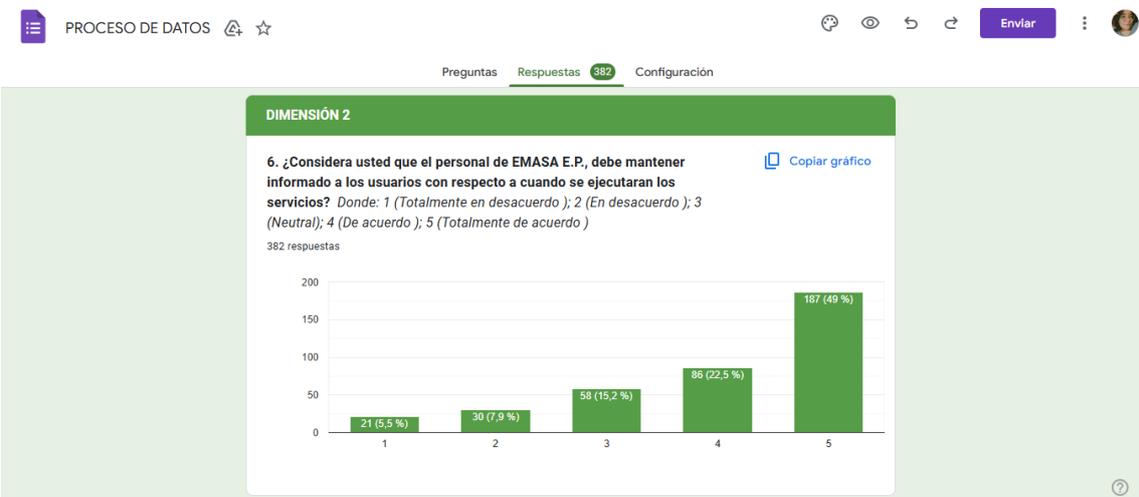
## Anexo 5

### Evidencia de la encuesta aplicada en Google Forms. Dimensión Fiabilidad



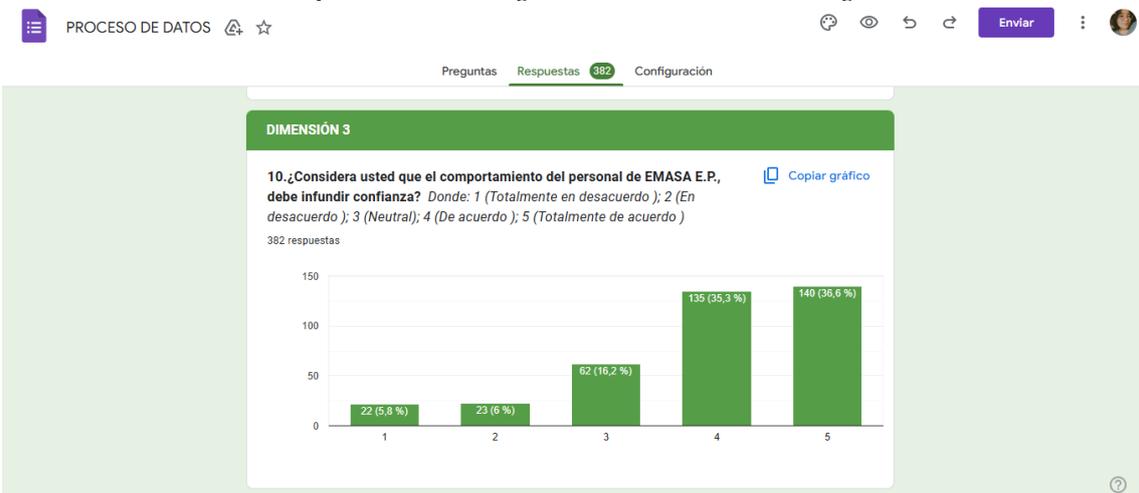
## Anexo 6

### Evidencia de la encuesta aplicada en Google Forms. Dimensión Capacidad de respuesta



## Anexo 7

### Evidencia de la encuesta aplicada en Google Forms. Dimensión Seguridad



## Anexo 8

### Evidencia de la encuesta aplicada en Google Forms. Dimensión Tangibilidad



## Anexo 9

### Evidencia de la encuesta aplicada en Google Forms. Dimensión Empatía

