

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera Administración de Empresas



Modalidad De Titulación:

Ensayo o Artículo Académico

Autor:

Gissela Cecibel Rivas Mero

Título de Investigación:

Gestión de incidencias en recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en cantón Montecristi

Tutor:

Ing.Carlos Alberto Velasco Delgado, Mtr

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	CERTIFICADO DE TUTOR.	VERSIÓN: 1
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de Manta de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular, bajo la autoría de la estudiante Rivas Mero Gissela Cecibel, legalmente matriculada en la carrera de Administración de empresas, período académico 2025-2, cumpliendo el total de 288 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es "Gestión de incidencias en recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en Cantón Montecristi".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 21 de enero de 2026.

Lo certifico,


 Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado, Mtr.
Docente Tutor

ARTÍCULO - GESTIÓN DE RESIDUOS MONTECRISTI.

9%
Textos
sospechosos



 **7% Similitudes**
0 % similitudes entre comillas
< 1 % entre las fuentes
mencionadas

 **2% Idiomas no reconocidos**

 **24% Textos potencialmente
generados por la IA (ignorado)**

Nombre del documento: ARTÍCULO - GESTIÓN DE RESIDUOS
MONTECRISTI.docx
ID del documento: 3fd7437c717d29d4bffa285c67d99a755d3aad770
Tamaño del documento original: 108.04 kB

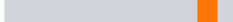
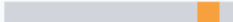
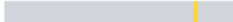
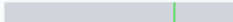
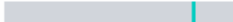
Depositante: Carlos Velasco Delgado
Fecha de depósito: 21/1/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 21/1/2026

Número de palabras: 7474
Número de caracteres: 52.306

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 MOREIRA CHOEZ IRWIN ALEJANDRO TESIS PREGRADO.docx MOREIRA... #da91da Viene de de mi grupo 5 fuentes similares	6%		 Palabras idénticas: 6% (440 palabras)
2	 ZAMBRANO MOLINA MARIA AUXILIADORA TESIS PREGRADO.docx ZA... #740f2a Viene de de mi grupo	5%		 Palabras idénticas: 5% (344 palabras)
3	 www.gadmriobamba.gob.ec https://www.gadmriobamba.gob.ec/images/convocatorias/2024/TDR_CAR.TASA_GADMR.ok.-s...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
4	 ARTICULO CIENTIFICO LANDY ANCHUNDIA.docx ARTICULO CIENTIFIC... #abaf76 Viene de de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
5	 repositorio.autonomadeica.edu.pe https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2968/1/2- NAVARRO WON...	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.usat.edu.pe https://repositorio.usat.edu.pe/bitstreams/b293a93b-14db-4972-8b39-007a25ad1051/download	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	 dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8243547.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	 Documento de otro usuario #159365 Viene de de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	 revistas.uh.cu https://revistas.uh.cu/revflasco/article/view/7307	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	 ociogune.unirioja.es Pablo Arranz Val - Red OcioGune https://ociogune.unirioja.es/investigadores/37130/colaboracion/investigador/2531357?lang=en	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (16 palabras)
6	 www.redalyc.org Percepción de la calidad del servicio de recolección de desech... https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/movil/	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
7	 repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6599/1/ULEAM-ADM-0403.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: **"Gestión de incidencias en recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en Cantón Montecristi"**, elaborado por la egresada Rivas Mero Gissela Cecibel, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, de la Carrera Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Ing. Jefferson Alexander Triviño Quijije, Mtr.
Presidente del tribunal



Ing. Alba Lucia Caceres Larreategui, Mtr
Miembro del tribunal



Ing. Jose Luis Morante Galarza, Mtr.
Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Rivas Mero Gissela Cecibel, con cédula de identidad N°1314506773, declaro que el presente trabajo de titulación: **"Gestión de incidencias en recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en Cantón Montecristi"** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

Gissela Rivas M.

Rivas Mero Gissela Cecibel
C.I.: 1314506773
E-mail: gissela23rivas@gmail.com
Telf: 0988498356

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz en mis momentos de duda y la fuerza en mis horas de cansancio. Gracias por bendecirme con la salud y la sabiduría necesarias para transitar este camino, y por permitirme culminar hoy esta meta que un día pareció lejana, pero que con tu guía hoy es una realidad.

A mis padres, por sus sacrificios silenciosos y por enseñarme que con esfuerzo todo es posible, gracias por siempre brindarme su apoyo incondicional. Este título es también fruto de su esfuerzo y confianza permanente.

A mi hermano, por tu alegría y por estar presente en este camino, este éxito también es tuyo y te sirva de luz para alcanzar tus propios anhelos. Recuerda siempre que, en cada paso que des, tendrás en mí a tu apoyo más firme e incondicional.

A mi esposo, mi compañero de vida y mi roca. Gracias por sostener mi mano en las crisis, por tu paciencia infinita y por entender mis ausencias y desvelos. Tu comprensión y amor han sido el refugio donde siempre encontré la paz necesaria para seguir adelante; gracias por caminar a mi lado como mi apoyo más firme.

A mi hijo, mi luz y mi mayor motor. Eres la razón de cada uno de mis esfuerzos y la inspiración detrás de mis ganas de superación. Todo lo que hago es para dejarte un legado de perseverancia y para demostrarte que, con amor y fe, no existen imposibles. Eres mi motivo para ser, cada día, una mejor versión de mí misma.

A mis familiares y seres queridos, quienes con su presencia y palabras de aliento tejieron la red de apoyo que me sostuvo en este proceso. Gracias por creer en mí, por celebrar mis pequeños triunfos y por ser parte esencial de esta alegría que hoy compartimos.

Gracias con amor y eterna gratitud.

Gissela Cecibel Rivas Mero

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios por concederme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa tan significativa de mi formación profesional.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, mi alma mater, por brindarme la formación académica. De manera especial, manifiesto mi profundo reconocimiento a mi tutor, Ing. Carlos Alberto Velasco Delgado, Mtr., cuya mentoría experta, rigor académico y valiosas observaciones constituyeron el soporte esencial para la culminación exitosa de este trabajo.

Asimismo, extiendo mi gratitud a mi familia quienes han sido el pilar fundamental de mi vida. Su sacrificio, consejos y apoyo incondicional me han permitido llegar hasta aquí. Cada enseñanza, cada palabra de aliento y cada muestra de confianza en mí han sido la base sobre la cual construí este logro.

Finalmente, agradezco a los docentes de la carrera Administración de Empresas, quienes, con su invaluable vocación y disposición para compartir conocimientos y experiencias, fortalecieron mi formación académica y profesional. Este artículo representa el cierre de un ciclo académico, pero sobre todo, es el reflejo de las enseñanzas, el pensamiento crítico y los valores éticos que cada uno de ellos sembró en mi formación.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo: Analizar la gestión de incidencias en la recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi. Dentro de la investigación se adoptó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con un diseño no experimental de tipo correlacional. Para llevar a cabo la recolección de datos se aplicó una encuesta con base al modelo SERVQUAL con una muestra probabilística de 382 habitantes, tomando en consideración dimensiones como elementos tangibles, capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad.

A través de los resultados se reflejó una percepción negativa muy alta con un 52,9% de insatisfacción en la gestión de incidencias. En la investigación a través del coeficiente Rho de Spearman, se estableció la correlación entre las variables, haciendo énfasis en la falta de puntualidad y ausencia en la capacidad de respuesta. En conclusión, lo que deteriora la confianza institucional es la ineficiencia operativa y la ausencia de canales que permitan una comunicación con la institución. Es recomendable que el GAD de Montecristi realice una reestructuración en donde la infraestructura se modernice y se implemente nuevos sistemas de atención al usuario que sean proactivos con el fin de poder optimizar los servicios y fomentar la inclusión social.

Palabras clave: Gestión de incidencias; Montecristi; recolección de residuos; satisfacción ciudadana; servicios públicos.

ABSTRACT

This study aimed to analyze incident management in waste collection and its impact on citizen satisfaction in the Montecristi canton. The research adopted a quantitative, descriptive approach with a non-experimental, correlational design. Data was collected using a survey based on the SERVQUAL model with a probabilistic sample of 382 residents, considering dimensions such as tangibles, responsiveness, reliability, empathy, and assurance.

The results reflected a very high negative perception, with 52.9% of respondents expressing dissatisfaction with incident management. The Spearman's Rho coefficient was used to establish a correlation between the variables, highlighting the lack of punctuality and responsiveness. In conclusion, operational inefficiency and the absence of communication channels with the institution are what erode institutional trust. It is recommended that the Montecristi GAD carry out a restructuring in which the infrastructure is modernized and new proactive user service systems are implemented in order to optimize services and promote social inclusion.

Keywords: Incident management; Montecristi; waste collection; citizen satisfaction; public services.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN RECOLECCIÓN DE RESIDUOS Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANTÓN MONTECRISTI

GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECOLECCIÓN DE RESIDUOS Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.

AUTORES:

Gissela Cecibel Rivas Mero ¹

Carlos Alberto Velasco Delgado ²

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

¹Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Carrera Administración de Empresas, e1314506773@live.uleam.edu.ec

²Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, Docente de la Carrera Administración de Empresas, carlos.velasco@uleam.edu.ec

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo: Analizar la gestión de incidencias en la recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi. Dentro de la investigación se adoptó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con un diseño no experimental de tipo correlacional. Para llevar a cabo la recolección de datos se aplicó una encuesta con base al modelo SERVQUAL con una muestra probabilística de 382 habitantes, tomando en consideración dimensiones como elementos tangibles, capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad.

¹ Estudiante de la Carrera Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. e1314506773@live.uleam.edu.ec, código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7099-3900>. Manabí, Ecuador.

² Ingeniero Comercial, Docente de la ULEAM. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, carlos.velasco@uleam.edu.ec, código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7899-5317>. Manabí, Ecuador.

A través de los resultados se reflejó una percepción negativa muy alta con un 52,9% de insatisfacción en la gestión de incidencias. En la investigación a través del coeficiente Rho de Spearman, se estableció la correlación entre las variables, haciendo énfasis en la falta de puntualidad y ausencia en la capacidad de respuesta. En conclusión, lo que deteriora la confianza institucional es la ineficiencia operativa y la ausencia de canales que permitan una comunicación con la institución. Es recomendable que el GAD de Montecristi realice una reestructuración en donde la infraestructura se modernice y se implemente nuevos sistemas de atención al usuario que sean proactivos con el fin de poder optimizar los servicios y fomentar la inclusión social.

Palabras clave: Gestión de incidencias; Montecristi; recolección de residuos; satisfacción ciudadana; servicios públicos.

ABSTRACT

This study aimed to analyze incident management in waste collection and its impact on citizen satisfaction in the Montecristi canton. The research adopted a quantitative, descriptive approach with a non-experimental, correlational design. Data was collected using a survey based on the SERVQUAL model with a probabilistic sample of 382 residents, considering dimensions such as tangibles, responsiveness, reliability, empathy, and assurance.

The results reflected a very high negative perception, with 52.9% of respondents expressing dissatisfaction with incident management. The Spearman's Rho coefficient was used to establish a correlation between the variables, highlighting the lack of punctuality and responsiveness. In conclusion, operational inefficiency and the absence of communication channels with the institution are what erode institutional trust. It is recommended that the Montecristi GAD carry out a restructuring in which the infrastructure is modernized and new proactive user service systems are implemented in order to optimize services and promote social inclusion.

Keywords: Incident management; Montecristi; waste collection; citizen satisfaction; public services.

INTRODUCCIÓN

La gestión de incidencias en la recolección de residuos sólidos es un tema de creciente interés en el ámbito urbano, especialmente en un mundo donde la urbanización y el aumento poblacional presentan desafíos significativos.

De acuerdo con Mariscal et al. (2023), la correcta administración de los residuos no solo impacta el medio ambiente, sino que también influye en la calidad de vida de los ciudadanos. La insatisfacción con los servicios de recolección puede llevar a problemas más profundos, afectando la salud pública y la percepción de las instituciones.

Para Vargas et al. (2022) los residuos sólidos vienen del resultado de la actividad humana y animal, son materiales desechados debido a que se los considera inútiles o inservibles para el fin que tenían. El mismo autor menciona que los residuos sólidos aumentan debido a que la población está en constante crecimiento, y entre más crece más residuos existen.

Los residuos sólidos que se encuentran en el aire libre sin que se les dé un correcto tratamiento, es lo que causa una contaminación ambiental, afectando la calidad de vida de las personas, de la misma manera, la gestión ineficiente es la causa principal de que estos residuos permanezcan en el ambiente. (Velásquez, 2024).

Las Naciones Unidas exigen a las autoridades internacionales, nacionales, regionales y locales que dentro de sus actividades de gobierno exista el mitigar el daño ambiental, proteger los ecosistemas y aprovechar los recursos que son naturales. A pesar de eso, el problema sigue existiendo, la gestión de residuos es un punto que debe ser estudiado nacional e internacionalmente (Armesto et al., 2021).

A nivel internacional, la gestión de residuos sigue presentándose como un problema y obstáculo que llega a afectar a la salud de las personas. En la mayoría de los lugares los residuos van al mar y son vertidos en cualquier lugar, haciendo que la contaminación sea otra de las consecuencias (Revista Gestión Digital, 2018).

En países como China, la urbanización de zonas rurales ha sido parte fundamental en la correcta gestión de residuos sólidos, debido a que, el mejorar la infraestructura y los servicios básicos, les ha permitido implementar sistemas efectivos de recolección y tratamiento de desechos. La integración rural-urbana ha permitido un manejo más sostenible y efectivo de los residuos, reduciendo la contaminación y mejorando la calidad de vida (Xinhua, 2021).

A nivel regional, en América Latina, de acuerdo con el informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) titulado "Situación de la gestión de residuos sólidos en América Latina y el Caribe" la recolección de residuos llega a altos porcentajes con un 89,9%, que en comparación a la población mundial es un nivel alto, a pesar de esos datos los obstáculos persisten. Diversas proyecciones de desarrollo establecen que puede aumentar, por lo que a través de políticas públicas se han reformado todo tipo de clases de recolección de residuos no aptas para el ambiente, para que los recicladores puedan gestionar de manera eficaz los residuos, en razón a la ausencia de educación ambiental (Grau et al., 2019).

En países como Argentina y Colombia, el servicio de recolección de residuos presentan niveles altos de quejas, lo que refleja una insatisfacción ciudadana elevada. En Ecuador, el problema no es menor, porque se observa poco compromiso cooperativo por parte de las autoridades, lo que ha provocado reclamos y quejas, lo que establece la necesidad de mejorar la gestión (Najar, 2024).

A nivel nacional, los retos con respecto a la gestión de residuos también son evidentes. En muchos lugares del país la recolección es insuficiente debido a su infraestructura. A pesar de que existe normativa en relación a la correcta gestión de recolección de residuos, todavía existen grandes puntos de mejora para lograr los objetivos institucionales. En Riobamba se tiene previsto cerrar botaderos para mejorar este ámbito, pero para todo eso se necesita mejor planificación (Viteri, 2024).

Los residuos dentro de las distintas provincias son ocasionados por la extracción de materia prima, el crecimiento demográfico, la velocidad de producción, en donde las personas consumen y desechan, siendo este un proceso social, ambiental y económico, siendo importante que exista una correcta gestión de los mismos. (Paredes, 2024).

En la provincia de Manabí, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, son los encargados y tienen la obligación de comunicarle a la sociedad sobre cada una de sus gestiones. (Márquez et al., 2018). En este contexto, es el Gobierno Autónomo Descentralizado – GAD de Montecristi, la institución competente para velar por la solventación de estos desafíos.

Los GAD gozan de autonomía política, administrativa y financiera, para poder fortalecer e impulsar procesos y formas de desarrollos en relación y de la mano a la historia, cultura y características propias de la circunscripción territorial (Cruz et al. 2020). Lo que les permite accionar en casos como la gestión de residuos.

El GAD de Montecristi, realiza una gestión de residuos sólidos a través de la Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi - EP (2025), esta opera con una planificación semanal de recolección de residuos sólidos, la cual está dividida por rutas y sectores tanto residenciales como comerciales. La programación contempla

días fijos de recolección por zona, con frecuencia de hasta tres veces por semana según la demanda poblacional, a excepción de rutas como Centro y PASA.

Según establece la Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (2025) actualmente, dentro de la empresa se cuenta con cuatro compactadores en la flota de vehículos, todos equipados para poder recolectar, compactar y transportar los residuos sólidos de manera eficaz y eficiente.

El GAD de Montecristi ha velado por brindar un sistema óptimo e integral, sin embargo, a pesar de todo eso los problemas siguen persistiendo, en razón a no establecer rutas totalmente adecuadas, de la misma manera, la ineficacia se ve reflejada a través de la dependencia de botaderos.

Este contexto plantea la necesidad de investigar ¿Cómo la gestión de incidencias influye en la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio de recolección de residuos en Montecristi?. Asimismo, se plantean como preguntas específicas que se busca responder en esta investigación las siguientes: Como primer interrogante específico: ¿Cómo la consistencia y puntualidad en la recolección de residuos influyen en la percepción de satisfacción de los ciudadanos en Montecristi? Como segunda interrogante: ¿De qué manera la rapidez y efectividad en la gestión de incidencias afectan la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos? Como tercera interrogante también encontramos: ¿Cómo la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de la comunidad impactan en la percepción general de calidad del servicio de recolección de residuos? Seguida de esta se encuentra: ¿Cómo la calidad de la infraestructura y los equipos utilizados en la recolección de residuos afectan la satisfacción de los ciudadanos con el servicio? Finalmente, como última interrogante de la investigación se encuentra: ¿Cómo la confianza en la competencia del personal de recolección influye en la satisfacción general de los ciudadanos con el servicio?

Este estudio es relevante debido a la gran necesidad de mejora con respecto a la gestión de recolección de residuos, de forma directa en relación al manejo de las quejas/reclamos. La comprensión de las maneras en las que se puede optimizar la gestión de incidencias puede permitir que se transformen las políticas públicas en las herramientas necesarias para poder contribuir a la ciudadanía y mejorar la confianza que tienen los ciudadanos.

La seguridad, junto con, la capacidad que tienen las instituciones para dar respuesta a problemas, es lo que provoca satisfacción en los ciudadanos, más cuando se brinda un servicio de calidad en relación a la recolección de residuos (Puche et al., 2021).

Por otro lado, según Jomehpour y Behzad (2020), la aplicación de reporte de basura agiliza los procesos de gestión de residuos y mejora la eficiencia al permitir a los ciudadanos denunciar la acumulación de basura y su eliminación inadecuada, fomentando la responsabilidad ambiental y la participación comunitaria. Además, sugiere modificar los procesos de gestión de residuos basándose en la participación ciudadana activa.

Por ello surge la necesidad de realizar la presente investigación cuyo **objetivo general** es: Analizar la gestión de incidencias en la recolección de residuos en el cantón Montecristi y su impacto en la satisfacción ciudadana, con el fin de identificar oportunidades de mejora que optimicen el servicio y promuevan una mayor satisfacción entre los habitantes.

Para el cumplimiento de este se presentan los siguientes **objetivos específicos**: Identificar la Relación entre la Fiabilidad del Servicio de la gestión de incidencias en la recolección de residuos y la Satisfacción Ciudadana en el cantón Montecristi. Examinar el Impacto de la Capacidad de Respuesta de la gestión de incidencias en la recolección de residuos y la Satisfacción Ciudadana en el cantón Montecristi. Investigar la Influencia de la Empatía y Atención al Usuario de la gestión de incidencias de la recolección de residuos en la Satisfacción Ciudadana en el cantón Montecristi. Evaluar la Relación entre los Aspectos Tangibles del Servicio de recolección de residuos y la Satisfacción Ciudadana en el cantón Montecristi. Determinar la Correlación entre la Seguridad Percibida en la gestión de incidencias de la recolección de residuos y la Satisfacción Ciudadana en el cantón Montecristi.

Añadido a esto, como hipótesis general a verificar: Existe relación entre la gestión de incidencias en la recolección de residuos y la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi. Para abarcar las hipótesis estas fueron establecidas a través de cada dimensión, dentro de la primera hipótesis con respecto a la Fiabilidad y Satisfacción, la hipótesis se establece de la siguiente manera: La fiabilidad del servicio de recolección de residuos (consistencia y puntualidad) está positivamente relacionada con la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.

Seguido con la hipótesis sobre Capacidad de Respuesta y Satisfacción: A mayor capacidad de respuesta en la gestión de incidencias, mayor será la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos en Montecristi. Así mismo, la hipótesis sobre Empatía y Satisfacción: La empatía y atención personalizada del personal encargado de la recolección de residuos tienen un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos en el cantón Montecristi. También se encuentra la hipótesis sobre Aspectos Tangibles y Satisfacción establecida como: La calidad de los aspectos tangibles del servicio de recolección de residuos (infraestructura y equipos) está positivamente relacionada con el nivel de satisfacción ciudadana en Montecristi.

Finalmente, la hipótesis sobre seguridad y satisfacción que se establece como: La percepción de seguridad respecto a la competencia del personal de recolección está positivamente correlacionada con la satisfacción general de los ciudadanos en el cantón Montecristi.

FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA

Teorías sobre gestión de residuos

La gestión de residuos se fundamenta en diversas teorías que buscan optimizar la recolección, tratamiento y disposición final de los desechos generados en las comunidades.

Según la teoría de la jerarquía de residuos, se establece un enfoque que prioriza la reducción en la fuente, la reutilización y el reciclaje antes de considerar la eliminación final (García et al., 2023).

En palabras de Alanis et al., (2022), los residuos tienen un ciclo de vida que debe ser tomado en cuenta porque el impacto que tienen los residuos es alto, abarcando todos los puntos, desde el inicio hasta su fase final de producción. Por lo que es importante que las instituciones no solo creen políticas que mejoren la gestión de residuos, sino que también, permiten mejorar la sostenibilidad.

Gestión de incidencias o quejas

En la gestión de incidencias o quejas, se destaca la importancia de establecer canales efectivos de comunicación entre los ciudadanos y las autoridades. Según estudios previos, la falta de respuesta a las quejas puede deteriorar la confianza ciudadana en los servicios públicos. Cuando existe un sistema correcto e integral que brinde los servicios de manera eficiente y de respuesta a las quejas, las autoridades pueden ver puntos y áreas que necesitan atención (Tenorio, 2024).

Los ciudadanos validan las distintas situaciones bajo la experiencia, por lo que la percepción que tienen con respecto a la recolección de residuos también depende de cómo la autoridad ayudó, brindó y cumplió con el servicio que ofrece. Por lo que, tener un enfoque en donde la atención de las incidencias sea priorizada podría mejorar de manera significativa a la satisfacción ciudadana (Tagle et al., 2022). En este sentido, es crucial que los sistemas de gestión de residuos integren estrategias para abordar las quejas de manera proactiva, fomentando un diálogo continuo con la comunidad y asegurando una respuesta efectiva a sus necesidades.

Modelos de satisfacción del cliente

Los modelos de satisfacción del cliente son herramientas fundamentales para evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, incluido el ámbito de la gestión de residuos.

El modelo SERVQUAL, establece una medida para analizar la satisfacción del cliente, entre estas se plasma dimensiones que involucran: Tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Según establecen Jaen y Solano (2019), el modelo se deja claro que la percepción y la satisfacción de los usuarios se plasma a través de la experiencia que presentan en relación a las dimensiones antes mencionadas.

Manifiesta Molina (2019), que la satisfacción no solo se basa en el cumplimiento de expectativas, sino también en la percepción de la calidad del servicio recibido. En este sentido, un cliente satisfecho es aquel que percibe que la calidad del servicio supera sus expectativas. Indica que, en el caso de la recolección de residuos, aspectos como la puntualidad y la atención a quejas son cruciales para lograr esta percepción positiva.

Métodos de análisis de incidencias

Los métodos de análisis de incidencias son esenciales para identificar y resolver problemas en la gestión de servicios. Según la metodología de análisis de causa raíz, se busca identificar las causas subyacentes de las incidencias reportadas, lo que permite abordar los problemas de manera efectiva.

De acuerdo a esta metodología, el enfoque no debe limitarse a resolver los síntomas, sino a entender las dinámicas que generan las quejas (Tagle et al., 2022).

El análisis de datos referente a recolección de residuos mediante la aplicación de encuestas permite recopilar información en relación a las incidencias que son recurrentes y el cómo afecta a la satisfacción de los ciudadanos. Cuando se analiza la información, las instituciones y autoridades competentes pueden establecer los puntos de mejora que permitan fortalecer el servicio que se brinda (Puche et al., 2021).

En general, tanto los modelos de satisfacción del cliente como los métodos de análisis de incidencias son herramientas interrelacionadas que permiten a las autoridades no solo evaluar la calidad del servicio de recolección de residuos, sino también implementar mejoras significativas que respondan a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Impacto de servicios públicos en comunidades

El impacto de los servicios públicos en las comunidades es un tema crucial para el desarrollo social y económico. Tomando en consideración las palabras de Machcuy (2023), se puede establecer que cuando se brinda calidad en los servicios públicos, los ciudadanos potencian su calidad de vida. En el caso de la recolección de residuos, una correcta gestión mejora la salud pública, lo que consecuentemente genera un entorno sano y limpio, digno para vivir.

Los servicios públicos y como estos llegan a los ciudadanos afecta a la percepción y de la misma forma a la confianza de las personas para con las autoridades responsables. Para Rodríguez y Baca (2022), los servicios básicos efectivos y brindados de manera consistente fortalece la relación entre las instituciones encargadas y la población en general; cuando no existe calidad, cuando lo que se presenta es ineficiencia, se genera frustración y desconfianza.

De la misma manera, y guardando concordancia con los autores antes mencionados, con la teoría del desarrollo sostenible, se manifiesta que cuando existe una correcta gestión de recolección de residuos, la calidad de vida de las personas se mejora, así mismo, a nivel del ambiente, los recursos naturales se potencian y se evita la contaminación (Tenorio,2024).

Con base a todo lo plasmado en los párrafos anteriores, se puede establecer que existe un gran impacto de los servicios públicos para con las comunidades, englobando distintos aspectos como son: Salud, confianza, sostenibilidad, satisfacción. Es importante brindar una recolección de residuos con calidad, más cuando este influye de forma directa a la percepción que tienen los ciudadanos, es así como, es fundamental que las instituciones responsables de este manejo del servicio den respuesta al problema y cumplan con las expectativas de la población.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque

El enfoque de la investigación es **cuantitativo**, lo que implica la recolección y análisis de datos numéricos para evaluar las relaciones entre las variables planteadas. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo es adecuado para estudios que buscan establecer patrones y correlaciones, permitiendo así una interpretación objetiva de los datos. Este enfoque facilitará la medición de la satisfacción ciudadana y la evaluación de cómo diferentes dimensiones de la gestión de incidencias afectan dicha satisfacción.

En resumen, la combinación de un nivel descriptivo y un enfoque cuantitativo permitirá una exploración exhaustiva del fenómeno estudiado, proporcionando resultados que podrán ser utilizados para mejorar la gestión de incidencias en la recolección de residuos y, en última instancia, aumentar la satisfacción de los habitantes de Montecristi.

Nivel de investigación

La presente investigación se enmarca en un nivel descriptivo, ya que busca caracterizar y detallar las diferentes dimensiones de la gestión de incidencias en la recolección de residuos, así como su impacto en la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación descriptiva permite obtener información detallada sobre características y variables de un fenómeno específico, lo que resulta esencial para identificar áreas de mejora en el servicio de recolección.

Objeto de estudio

El **objeto de estudio** de esta investigación son los habitantes del cantón Montecristi, quienes serán encuestados para obtener información sobre sus experiencias y percepciones respecto a la gestión de residuos. Se utilizarán métodos estadísticos para analizar las relaciones entre las variables identificadas en los objetivos específicos, lo que permitirá una comprensión clara de cómo la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles y seguridad percibida impactan en la satisfacción del ciudadano.

Población

Según Arguelles et al. (2021), la población se define como el conjunto de elementos o individuos que poseen características comunes y que son objeto de estudio en una investigación. En este caso, la población estará constituida por los habitantes del cantón Montecristi, quienes proporcionarán información valiosa sobre sus experiencias con la gestión de residuos.

En esta investigación la población está constituida por 99.937 según el último censo del (Instituto Nacional de Estadística y Censo - INEC, 2022). De los cuales se tomó a la Población Económicamente Activa (PEA) que representan el 65,8%, es decir, 65.759 habitantes que utilizan el servicio.

Muestra

El muestreo probabilístico es una técnica utilizada en la investigación y la estadística para seleccionar una muestra representativa de una población más grande. En lugar de recopilar datos de todos los elementos de la población, se selecciona una muestra utilizando métodos basados en la probabilidad. Cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida o calculable de ser seleccionado en la muestra. Esto permite hacer inferencias y generalizaciones

sobre la población en base a los datos recopilados en la muestra (Mucha & Lora, 2021).

Tabla 1. Datos para el cálculo de muestra

Cálculo de Tamaño de la Muestra	
Tamaño de la muestra	382
Nivel de confiabilidad (El 95% = $0.95/2 = 0.4750 = 1.96$)	1.96
Probabilidad de ocurrencia	0.5
Probabilidad de no ocurrencia ($1-0.5=0.5$)	0.5
Tamaño de la población	65.759
Error de muestra	5%

Elaboración propia.

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * N * P * q}{I^2(N-1) + Z^2 * P * q}$$

$$n = \frac{65.759 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(0,05)^2 (65.759 - 1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{63.154,9436}{164.395 + 0,9604} = 381,93$$

Por lo tanto, la muestra probabilística se compone por 382 habitantes a quienes se aplica el instrumento de la investigación.

Técnica de Investigación

Encuesta

De acuerdo con Oppenheim (1992), "la encuesta es una técnica de recolección de datos que permite obtener información de un grupo de personas a través de un cuestionario, facilitando la medición de actitudes, opiniones y comportamientos". En este estudio, se empleará una encuesta estructurada basada en el modelo SERVQUAL para evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la gestión de incidencias en la recolección de residuos.

Esta se basa en las dimensiones de calidad del servicio en relación con la satisfacción ciudadana. La encuesta constará de 25 preguntas, distribuidas en las cinco dimensiones del modelo: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La recolección de datos se realizará utilizando una escala de Likert de 5 puntos, donde los encuestados podrán expresar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, desde "totalmente en desacuerdo" (1) hasta "totalmente de acuerdo" (5). Esta metodología permitirá cuantificar la percepción de los ciudadanos y analizar las relaciones planteadas en los objetivos específicos de la investigación. Datos que serán analizados a través del software SPSS.

RESULTADOS

Variable Independiente

Tabla 2

X_GESTIÓN_DE_INCIDENCIAS_EN_LA_RECOLECCIÓN_DE_RESIDUOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	4,7	4,7	4,7
	De acuerdo	102	26,7	26,7	31,4
	Indeciso	60	15,7	15,7	47,1
	En desacuerdo	124	32,5	32,5	79,6
	Totalmente en desacuerdo	78	20,4	20,4	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborado con datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Los resultados de la variable independiente reflejan una marcada tendencia negativa en relación a la gestión de incidencias en la recolección de residuos en el cantón. De los encuestados un 52,9% manifiesta un desacuerdo o totalmente desacuerdo con respecto a la manera en la que los reclamos y problemas del servicio son administrados. En contraste la aprobación apenas llega a un 31,4%, lo que refleja una brecha importante en la capacidad operativa de respuesta institucional.

Variable Dependiente

Tabla 3

Y_SATISFACCIÓN_CIUDADANA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	2,6	2,6	2,6
	De acuerdo	94	24,6	24,6	27,2
	Indeciso	55	14,4	14,4	41,6
	En desacuerdo	118	30,9	30,9	72,5
	Totalmente en desacuerdo	105	27,5	27,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Tabla elaborado con datos obtenidos de la encuesta aplicada.

Los resultados de la variable dependiente reflejan niveles alarmantes de insatisfacción ciudadana. Los encuestados en un 58,4% expresan una percepción negativa en relación al servicio recibido, con un 27,5% que manifiestan estar totalmente en desacuerdo con la calidad actual de la recolección. Teniendo a la satisfacción ciudadana con un 2,6% una cifra estadística marginal a diferencia de los antes mencionados.

CORRELACIONES

Tabla 4

CORRELACIÓN: X – Y

			X_GESTIÓN_DE_INCIDENCIAS_EN_LA_RECOLECCIÓN_DE_RESIDUOS	Y_SATISFACCIÓN_CIUADANA
Rho de Spearman	X_GESTIÓN_DE_INCIDENCIAS_EN_LA_RECOLECCIÓN_DE_RESIDUOS	Coefficiente de correlación	1,000	,654***
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Y_SATISFACCIÓN_CIUADANA	Coefficiente de correlación	,654***	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

Nota.***. La correlación es significativa al nivel de 0,01 (bilateral).

A través de los resultados se encontró una correlación positiva moderada-fuerte ($Rho = 0,654$, $p < 0,01$). Los valores obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general, lo que refleja la existencia de una relación realmente significativa entre la variable dependiente y la independiente. Con esto se establece que a medida que mejora la gestión de incidencias, la satisfacción ciudadana tiende a aumentar de manera significativa, a pesar de eso, el resultado sugiere también que hay otros factores externos que inciden en la percepción de los ciudadanos del cantón Montecristi.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación reflejan una percepción en su mayoría negativa de la gestión de incidencias en la recolección de residuos en el cantón de Montecristi. Los encuestados con un 52,9% manifiestan estar en desacuerdo con la administración actual de los reclamos hacia la institución.

En concordancia, los encuestados con un 58,4% manifiesta gran insatisfacción siendo este un porcentaje alarmante, de la misma manera, un 27,5% manifiesta estar totalmente en desacuerdo con el servicio recibido y su calidad.

Estos hallazgos mantienen relación con lo que establecen Tagle et al. (2022) y Tenorio (2024), autores que establecen que la percepción de calidad de un servicio se encuentra relacionada de forma directa a la experiencia que tiene el ciudadano al momento de presentar quejas o reclamos; cuando no existe una respuesta efectiva la confianza en los servicios públicos se ve deteriorada, afectando a la satisfacción.

Es la insatisfacción que se observa en el cantón Montecristi lo que refleja esa problemática presente en América Latina que describe Najjar (2024), donde se observa ausencia de coordinación y proactividad institucional, situación que aumenta las quejas de los ciudadanos. A través de la aplicación del modelo SERVQUAL, se estableció una correlación positiva moderada-fuerte ($Rho = 0,654$, $p < 0,01$) entre las variables.

El valor obtenido acepta la hipótesis general, lo que confirma que, de existir una mejora en la gestión de los reclamos, esto incrementaría de forma significativa la satisfacción de la ciudadanía, a pesar de eso, el resultado también sugiere que existen otros factores externos, tal como ocurre en el caso de la infraestructura que menciona Viteri (2024), la ausencia de una infraestructura eficiente influye en la percepción de los habitantes.

La marcada tendencia negativa en relación a la capacidad institucional de respuesta con solo un 31,4% de aprobación en correcta gestión, deja en evidencia que la planificación semanal por parte de la Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi – EP no es suficiente para compensar la ineficacia ante imprevistos, por lo que se debe buscar puntos de mejora.

Como establece el autor Molina (2019), incumplir con las expectativas que tiene la ciudadanía en relación a la puntualidad y la atención es de los factores principales que reduce y nubla la percepción de calidad. La ausencia de canales de comunicación que sean efectivos y rápidos es lo que impide que el GAD de Montecristi pueda adoptar un modelo de participación ciudadana activa, modelo que es sugerido por los autores Jomehpour y Behzad (2020), quienes establecen que un canal de comunicación es fundamental para darle agilidad a los procesos de gestión de residuos.

CONCLUSIONES

La principal causa de insatisfacción ciudadana por parte de los habitantes de Montecristi es la ineficacia en el manejo de las quejas y reclamos. El nivel bajo de fiabilidad y puntualidad del servicio reflejan que la planificación institucional actual es insuficiente. Con base a eso, se presenta la necesidad de rediseñar de manera técnica las rutas y su frecuencia, con el objetivo de optimizar el uso de los vehículos compactadores, para que de esa forma se pueda cubrir la demanda de la población.

La falta de canales de comunicación efectivos por parte de la ciudadanía se ve a través de la desaprobación con respecto a la gestión de quejas. Lo que requiere de la implementación de una aplicación móvil o app de denuncia georreferenciadas, con el objetivo de reportar acumulaciones de residuos en tiempo real, abarcando la respuesta institucional y transformándola en una respuesta proactiva.

La insatisfacción por parte de la ciudadanía está relacionada al deterioro de los elementos tangibles del servicio. La solución no debe recaer en una reforma administrativa general, debe basarse en una inversión directa en la actualización y modernización de los elementos como contenedores, junto con, el mantenimiento de la flota con el objetivo de mitigar riesgos de salud pública, mejorando la percepción visual del servicio brindado.

En la actualidad, la institución da respuesta a las quejas de manera ineficaz, el manejo de la atención a los usuarios no llega a los estándares establecidos, provocando que los ciudadanos se sientan insatisfechos. Para poder mejorar este aspecto, es de suma importancia que el GAD de Montecristi determine un nuevo protocolo administrativo direccionado a dar respuesta sobre las incidencias de manera rápida y eficaz, para que de esa manera la ciudadanía en general tenga una percepción positiva y confíe en la institución, aumentando así su satisfacción.

Referencias Bibliográficas

- Alanis, C., Álvarez, G., & Ávila, L. (2022). Modelo institucional con perspectiva de ciclo de vida para el tratamiento de residuos orgánicos. *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*, 7(14), 15. <https://www.redalyc.org/journal/6681/668171207002/html/>
- Argüelles, V., Hernández, A., & Palacios, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico De La Escuela Superior De Huejutla*, 9(17), 33-34. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/huejutla/article/view/6701>
- Armesto, M., Vallejos, R., & Valdivia, E. (2021). Revisión sistemática sobre la educación remota universitaria latinoamericana en pandemia. *Cuadernos de Desarrollo Aplicados A las TIC*, 10(4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8243547>
- Cruz, I., Montoya, M., & Quishpi, J. (2020). Gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador. *Iustitia Socialis. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas.*, 3. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8965186.pdf>
- Grau, J., Terraza, H., Rodríguez, D., Rihm, A., & Sturzenegger, G. (2019). América Latina y la gestión de residuos sólidos. Inter American Development Bank. <https://publications.iadb.org/es/situacion-de-la-gestion-de-residuos-solidos-en-america-latina-y-el-caribe>
- Herrera, M., Valiente, Y., Garibay, J., & Herrera, S. (2023). Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal: Revisión sistémica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(16). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882023000200150
- Instituto Nacional de Estadística y Censo - INEC. (2022). *Censo Nacional Ecuador 2022*. Ecuador. <https://www.censoecuador.gob.ec/>
- Jaen, S., & Solano, S. (2019). La aplicación de servqual, servicios educativos. Universidad Técnica de Machala. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstreams/962d26f6-4920-4491-beb6-2154e34e34af/download>
- Jomehpour, M., & Behzad, M. (2020). An investigation on shaping local waste management services based on public participation: A case study of Amol, Mazandaran Province, Iran. *Environmental Development*, 35, 100519. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211464520300385>
- Luna, D., Quintero, F., Bertone, R., & Taruschio, M. (2024). *Proyecto Aplicación para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos*. Estructplan. Obtenido de <https://estructplan.com.ar/proyecto-aplicacion-para-la-gestion-de-residuos-solidos-urbanos/>
- Machacuy, C. (2023). *La gestión pública por resultados en la calidad de vida de los ciudadanos de la región Junín 2021 [Tesis doctoral de ciencias de la empresa]*. Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://190.12.84.13/handle/20.500.13084/8068>

- Mariscal, Z., Esparza, A., & Coello, E. (2023). Contaminación ambiental por desechos plásticos en la ciudad de Babahoyo, Ecuador. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 11(2), 43-51. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/7307>
- Molina, G. (2019). Modelo de análisis y medición de percepción de calidad de servicio, propuesta. Universidad Espíritu Santo.
<http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2413/1/Galo%20Molina%20M%C3%A1rmol%20Trabajo%20final.pdf>
- Mucha, L., & Lora, M. (2021). *Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: aplicación informática*. México: Fondo Editorial.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78250>
- Najar, E. (2024). Manejo de residuos sólidos en zonas urbanas en América Latina. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 28(2), 78-97. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357977785005/html/>
- Paredes, J., Valiente, Y., & Diaz, F. (2023). Revisión sistemática: Residuos sólidos y su valoración. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1).
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882023000300674
- Puche, J., Porras, S., Jiménez, A., Aparicio, S., & Arranz, P. (2021). Exploring determinants of public satisfaction with urban solid waste collection services quality. *Environment, Development and Sustainability*, 23, 9927–9948. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10668-020-01040-1>
- Revista Gestión Digital. (16 de Diciembre de 2018). *Cómo la basura afecta al desarrollo de América Latina*. <https://revistagestion.ec/sociedad-analisis/como-la-basura-afecta-al-desarrollo-de-america-latina/>
- Rodríguez, A., & Baca, A. (2022). Generación de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) análisis de una década de gestión en países de Europa y América. *Revista Ecuatoriana de Medicina y Ciencias Biológicas: REMCB*, 43(1), 49-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8714767>
- Tagle, D., Rodríguez, A., & Caldera, R. (2022). Percepción social del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en León, Guanajuato. *Revista Decumanus*, 8(8), 10.
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/decumanus/article/view/4503>
- Tenorio, F. (2024). *Gobierno digital y la simplificación administrativa en la gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Santiago de Surco*. Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/1b9d2455-594d-4ce1-be31-008c52806ec0>
- Vargas, C., Gutiérrez, J., Vélez, D., Gómez, M., Aguirre, D., Quintero, L., & Franco, J. (2022). Gestión del manejo de residuos sólidos: un problema ambiental en la universidad. *Revista Pensamiento & Gestión*, 50. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000100117

Velásquez, F., Olivera, M., Diaz, F., & Mantilla, J. (2024). Gestión de residuos sólidos: Una revisión documental. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(2).

https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2542-30882023000400806&script=sci_arttext

Viteri, A. (2024). *Estudios de Factibilidad y Diseños Definitivos para la gestión integral de residuos sólidos que incluya el Complejo Ambiental Riobamba (CAR) para el aprovechamiento y disposición final de los RSU del Cantón Riobamba*. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.

https://www.gadmriobamba.gob.ec/images/convocatorias/2024/TDR_CAR.TASA_GADMR.ok.-signed.pdf

Anexos

Anexo 1: ENCUESTA.

Objetivo:

La encuesta tiene como finalidad la evaluación de las percepciones de los ciudadanos en relación al servicio de recolección de residuos sólidos y la calidad que estos perciben en el cantón Montecristi.

Instrucciones:

Lea atentamente cada afirmación y marque la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo según su experiencia personal.

Escala de valoración:

- a) En desacuerdo
- b) Indeciso
- c) De acuerdo
- d) Totalmente de acuerdo

Dimensión: Tangibles	1	2	3	4	5
El camión recolector de basura llega puntualmente a mi sector.					
El personal de recolección utiliza uniforme adecuado y claramente identificado.					
Los horarios y rutas de recolección están debidamente informados y accesibles para la ciudadanía.					
Los contenedores de basura de mi sector se encuentran en buen estado y son funcionales.					
Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
La recolección de residuos se realiza regularmente en los días y horarios establecidos.					
Cuando se presenta una queja, la Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (EP) la soluciona en un tiempo razonable.					
La basura es recogida completamente, sin dejar residuos en las vías públicas.					

La Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (EP) garantiza la capacitación continua de su personal para una recolección eficiente y adecuada.					
Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
La Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (EP) responde con prontitud a los reclamos relacionados con el servicio de recolección.					
Al presentar una incidencia, recibo una solución oportuna y efectiva.					
El canal oficial para la Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (EP) para presentar quejas o sugerencias es accesible y funciona adecuadamente.					
El tiempo promedio de atención a una queja es razonable.					
Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
Me siento seguro al interactuar con el personal de recolección.					
El manejo de los residuos por parte del personal es higiénico, ordenado y seguro.					
El servicio de recolección no representa un riesgo para la salud pública de mi barrio.					
Confío en que el personal cumple responsablemente con su labor, evitando la acumulación de residuos.					
Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
El personal de recolección muestra respeto, cortesía y trato adecuado hacia los ciudadanos.					
La Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (EP) informa oportunamente sobre cambios en horarios o rutas de recolección.					
Las autoridades municipales demuestran interés en mejorar la calidad del servicio de aseo.					
La Empresa Municipal de Aseo Integral de Montecristi (EP) toma en cuenta la opinión ciudadana para mejorar el servicio de recolección.					

Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA: Gestión de incidencias en recolección de residuos y su impacto en la satisfacción ciudadana en Cantón Montecristi.						
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE (X)			
P.G: ¿Cómo la gestión de incidencias influyen en la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio de recolección de residuos en Montecristi?	O.G: Analizar la gestión de incidencias en la recolección de residuos en el cantón Montecristi y su impacto en la satisfacción ciudadana, con el fin de identificar áreas de mejora que optimicen el servicio y promuevan una mayor satisfacción entre los habitantes	H.G: Existe relación entre la gestión de incidencias en la recolección de residuos y la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.	Gestión de incidencias en la recolección de residuos	X1: Elementos Tangibles	- Estado de los vehículos de recolección - Disponibilidad de contenedores - Información visible - Apariencia del personal	Nivel de investigación: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Objeto de estudio: Habitantes del cantón Montecristi Población: 65.759 habitantes Muestra: 382 habitantes Técnicas: Encuesta basada en el modelo SERVQUAL
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS				
P.E1 ¿Cómo la consistencia y puntualidad en la recolección de residuos influyen en la percepción de satisfacción de los ciudadanos en Montecristi?	O.E1: Identificar la relación entre la fiabilidad del servicio de la gestión de incidencias en la recolección de residuos y la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi	H.E1: La fiabilidad del servicio de recolección de residuos (consistencia y puntualidad) está positivamente relacionada con la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.		X2: Fiabilidad	- Puntualidad en la recolección - Consistencia del servicio - Resolución de incidencias - Precisión en la información	

P.E2 ¿De qué manera la rapidez y efectividad en la gestión de incidencias afectan la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos?	O.E2: Examinar el impacto de la capacidad de respuesta de la gestión de incidencias en la recolección de residuos y la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.	H.E2: A mayor capacidad de respuesta en la gestión de incidencias, mayor será la satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos en Montecristi.		X3: Capacidad de respuesta	• Tiempo de respuesta a quejas • Disponibilidad de canales de comunicación • Atención a emergencias • Capacidad de adaptación
P.E3 ¿Cómo la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de la comunidad impactan en la percepción general de calidad del servicio de recolección de residuos?	O.E3: Investigar la influencia de la empatía y atención al usuario de la gestión de incidencias de la recolección de residuos en la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.	H.E3: La empatía y atención personalizada del personal encargado de la recolección de residuos tienen un impacto positivo en la satisfacción de los ciudadanos en el cantón Montecristi.	VARIABLE DEPENDIENTE (Y) Satisfacción ciudadana	Y1: Seguridad	• Confianza en el personal • Sensación de seguridad • Transparencia en la gestión • Estabilidad del servicio

P.E4: ¿Cómo la calidad de la infraestructura y los equipos utilizados en la recolección de residuos afectan la satisfacción de los ciudadanos con el servicio?	O.E4: Evaluar la relación entre los aspectos tangibles del servicio de recolección de residuos y la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.	H.E4: La calidad de los aspectos tangibles del servicio de recolección de residuos (infraestructura y equipos) está positivamente relacionada con el nivel de satisfacción ciudadana en Montecristi.	Y2: Empatía	• Atención personalizada • Comprensión de necesidades • Interacción con la comunidad • Apoyo y asesoría
P.E5 ¿Cómo la confianza en la competencia del personal de recolección influye en la satisfacción general de los ciudadanos con el servicio?	O.E5: Determinar la correlación entre la seguridad percibida en la gestión de incidencias de la recolección de residuos y la satisfacción ciudadana en el cantón Montecristi.	H.E5: La percepción de seguridad respecto a la competencia del personal de recolección está positivamente correlacionada con la satisfacción general de los ciudadanos en el cantón Montecristi.		