

## **MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA BASADO EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA RECOLECCIÓN DE LOS DESECHOS SÓLIDOS**

**PUBLIC MANAGEMENT MODEL BASED ON THE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN THE COLLECTION OF SOLID WASTE**

**García S., Jesús M.<sup>1</sup>**

### **RESUMEN**

Desde el contexto legal, servicio público está referido a actividades prestacionales que debe asumir el Estado, tendientes a satisfacer necesidades generales o colectivas en cumplimiento de una obligación constitucional, sin embargo pese a la importancia que estos servicios representan, son pocas las investigaciones en el ámbito académico y científico que las ha abordado, siendo necesario trabajar sobre el diseño de un modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos. Como resultado, se obtuvo las percepciones, expectativas y necesidades están orientados a la ausencia de una visión global sobre el servicio y el dominio de una lógica de acumulación política en el modo de gestión, además de evaluar el servicio como bueno o malo sólo desde una visión estética del problema, en consecuencia no entra en la agenda política del gobierno local. El modelo consta de 5 dimensiones con sus principios y procesos.

**Palabras Clave:** Servicios públicos, recolección, desechos sólidos, domiciliario

### **ABSTRACT**

From the legal context public service refers to benefit activities that the State must undertake, tending to satisfy general or collective needs in compliance with a constitutional obligation, however, despite the importance that these services represent, there are few investigations in the field academic and scientific that has addressed them, being necessary to work on the design of a public management model based on the quality of customer service in the collection of solid waste. As a result, it was obtained the perceptions, expectations and needs are oriented to the absence of a global vision about the service and the dominance of a logic of political accumulation in the management mode, in addition to evaluating the service as good or bad only from a aesthetic vision of the problem, consequently it does not enter the political agenda of the local government. The model consists of 5 dimensions with their principles and processes.

**Keywords:** Public services, collection, solid waste, domiciliary

**JEL:** L380

**Recibido:** 10 de julio de 2020 **Aceptado:** 18 de septiembre de 2020

---

<sup>1</sup> Investigador de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.  
[jesusmanuel1912@gmail.com](mailto:jesusmanuel1912@gmail.com)

## **INTRODUCCIÓN**

La globalización viene jugando un papel relevante en cuanto a la liberación de los mercados, la prestación de servicios y la búsqueda de una mejor calidad en todo aquello que genere un beneficio; y esto a su vez ha promovido la formación de clientes cada vez más críticos con la calidad del servicio.

De acuerdo con Sharma y Mehta (2004) un camino que han decidido tomar las empresas para adaptarse al entorno competitivo ha sido el de reorientar su filosofía para enfocarse en el servicio al cliente, con el fin de introducir el concepto de calidad del servicio en la mente sus clientes, buscando con ello su crecimiento.

Esto indica, que ya no sólo se trata de proveer un bien o servicio sino de otorgar un valor adicional al producto o servicio a través de la manera en la que es recibido el servicio por el cliente. Sin embargo, para el caso de los servicios públicos domiciliario, la historia es otra, pues la medición respecto a la calidad de servicio que se ofrece ha sido poco estudiada y el entorno de estos servicios no siempre es alentador; tal como se presenta con el servicio de desechos sólidos.

De acuerdo con Torres (2011) la calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad. No obstante, la evaluación y consideración de la calidad de los servicios públicos se ha dejado a un lado dejando a la colectividad desprovista de satisfacer sus necesidades de servicios básicos que por ley lo merece.

En este orden de ideas uno de los principales servicios públicos que durante años ha presentado descontento en por parte de sus clientes, según Castro (2011), es el servicio de recolección de desechos sólidos. De acuerdo con la organización BIOMA, en Venezuela la presencia de desechos sólidos ha ido en continuo aumento, encontrándose entre los países generadores de más basura per cápita, 62% de origen doméstico y 38% de origen industrial. En Venezuela se estima que,

en promedio, cada persona produce 850g de basura por día. Si se agregan los residuos de comercios, hospitales y servicios, la cantidad aumenta en 25-50%, y alcanza hasta 1,2KG por persona/día Adan (1999). Lo descrito anteriormente estimula en esta investigación a diseñar un modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos.

## **BASES TEÓRICAS**

### **Modelo de Gestión**

El término sobre gestión enmarca diferentes aspectos desde el punto de vista gerencial, reconociéndose también como un proceso equivalente a la administración, en todo ámbito la misma implica una relevancia contundente considerando pertinente conocer cómo funciona y cuál es su naturaleza, se citan autores que coadyuvan a la afirmación de capacidad que se tiene al hacer gestión para lograr los fines.

Para Ivancevich (2005), la gestión es el proceso comprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera, trabajando sola, no podría alcanzar.

Por su parte, Stoner (2006) define a la administración, (entendiéndose como proceso equivalente a la gestión) como el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas. Siguiendo a este autor, lograr dichos objetivos, deben ponerse en práctica los cuatro procesos que caracterizan la gerencia, ellos son: planear, e innovar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales

Dentro de la planeación, Herrera (2005) en una de sus publicaciones dirigidas al sector público, expone que la planeación estratégica es una de las herramientas más útiles que todo emprendedor o profesional podría cultivar. La visualiza como una inversión de valor incalculable, principalmente por la connotación del pensamiento estratégico sobre la consecución de objetivos y la resolución de pro-

blemas, dentro de un marco contextual concreto, es decir, identifica al pensar estratégico como un instrumento para conseguir lo deseado, en una de sus mejores formas, buscando vencer las dificultades.

En cuanto a la innovación Según Escorsa (1997), la innovación es el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente aceptado, de acuerdo a este concepto, innovar no es más que el proceso de desarrollar algo nuevo o que no se conoce a partir del estudio metódico de una necesidad, ya sea personal, grupal u organizacional, para lograr una meta económica.

### **Modelo de excelencia en la gestión Malcom Baldrige**

Para Baldrige Fundación (2015) este modelo el liderazgo debe orientarse hacia la dirección estratégica y los clientes. Asimismo, los líderes han de gestionar basándose en los resultados. La medición y los indicadores se consideran básicos para la construcción de estrategias que posibiliten que la organización mejore su desempeño, aumente la satisfacción de clientes y grupos de interés y, consecuentemente, sus resultados clave.

El Modelo Baldrige, en palabras de Baldrige Fundación (2015) propone su propio mecanismo de evaluación del desempeño de los indicadores. En lo fundamental esto se refiere a que los indicadores deben permitir la generación de datos disponibles que muestren tendencias de largo plazo y muestra comparaciones pertinentes que se muestran de forma favorable, donde los indicadores deben configurar las tendencias favorables.

Agrega, Baldrige Fundación (2015) que de esta manera, las organizaciones tienen que acumular información comparativa para cada indicador definido. Para Baldrige Fundación (2015), las comparaciones deben comprender las metas propias, el desempeño de empresas o procesos similares, con la finalidad de asegurar un marco de referencia para la mejora permanente y la excelencia de la gestión.



**Figura 1. Modelo Malcom Baldrige**

**Fuente:** Baldrige Fundación (2015). Modelo de evaluación Malcom Baldrige. <http://www.baldrigepe.org/> (2015), California, USA. (Con adaptaciones)

En esta figura 1, se observa que contiene siete secciones. En seis de ellos se refieren a los aspectos relacionados con la gestión, e involucra a los resultados. Baldrige Fundación (2015) expone que cada una de las secciones del modelo contiene ciertas preguntas, basados en los criterios que se exponen en la siguiente tabla 1:

**Tabla 1. Criterios del Modelo Malcolm Baldrige**

Liderazgo visionario	Gestión para la innovación
Excelencia orientada al consumidor	Gestión por hechos Responsabilidad social
Aprendizaje organizativo y personal	Enfoque en resultados y creación de valor
Valorar a empleados y socios	Perspectiva del sistema
Agilidad	
Enfoque en el futuro	

**Fuente:** Baldrige Fundación (2015). Modelo de evaluación Malcom Baldrige.

Con estos criterios se desarrollan preguntas a modo de requisitos, y deben ser respondidas por las empresas que aspiran a gestionarse con excelencia. Los siete Criterios presentados en el gráfico se subdividen en subcriterios; liderazgo (120), planeamiento estratégico (85), orientación hacia el cliente y el mercado (85, medición, análisis

y gestión del conocimiento (90), orientación hacia las personas (85), gestión de procesos (85), resultados (450). De esta manera, el Modelo Baldrige, según Baldrige Fundación (2015) es una guía para la mejora de las empresas a largo plazo, asigna fortalezas, áreas de mejora y una puntuación de resultados de la empresa sobre las consideraciones presentadas.

### **Gestión Pública**

Para Albi (2002), la gestión pública se sustenta en la filosofía del racionalismo económico y más propiamente de carácter instrumental, explicando que la racionalidad económica es el logro eficiente y efectivo de un objetivo, es decir se desea la mayor productividad al menor costo, lo que no debe suponer disminución de la calidad de servicio. (Disminución de costos en detrimento de la calidad del servicio y de su cobertura para el caso de los servicios públicos, especialmente la salud).

Para Ochoa (2008) le indica que a finales de los noventa cuando recién nació un nuevo gobierno que se presentó al proceso electoral con un proyecto de Estado y sociedad alternativo al neoliberalismo, asistieron en Venezuela a un proceso de transformación impulsado por el Estado venezolano a través de políticas estatales, promotoras de la equidad, la justicia social y la democracia participativa, donde deben entonces emanarse los innovadores con pensares estratégicos que hagan que dichas acciones encajen cuasi perfectamente en todos los escenarios habidos, sin tener discordancia por aristas de índoles diferentes.

Continúa estableciendo Ochoa (2008), que se está en un proceso que ha pasado por la transformación del propio Estado, el cual ha definido a través de un nuevo marco constitucional, nuevas leyes, programas, proyectos y otras formas de prescripción de las orientaciones transformadoras, tanto en lo que respecta a fines como a estrategias o procesos para formular e implementar estas orientaciones, bien llamadas políticas públicas.

## **Servicios Públicos**

De acuerdo con De Stefano (citado por Chou (2011) la mayoría de las definiciones acerca de los servicios públicos se aproximan al concepto tradicional del derecho administrativo que incluye dos elementos: por un lado, desde un punto de vista funcional se refiere a todas aquellas actividades que tienden a satisfacer necesidades de interés general y, por otro lado, desde un punto de vista formal indica el conjunto de personas y de medios que están encargados de prestar tal actividad.

En este orden de ideas, haciendo énfasis el ámbito nacional venezolano, la concepción que se tiene de servicio público; se maneja a partir de la definición de servicios públicos domiciliarios, los cuales según la Asamblea Nacional (2006); son aquellos que presta el Estado a los ciudadanos y ciudadanas directamente en sus viviendas, y en prioridad los servicios de electricidad, agua potable y saneamiento y aseo domiciliario.

## **Evaluación de los servicios públicos**

En la actualidad son pocas investigaciones que abordan la evaluación del servicio público domiciliario como temática de estudio, el servicio y su medición se ha orientado más al sector privado, lo que ha limitado el abordaje de esta temática en el orden colectivo y comunitario que interesa. Sin embargo autores como Siano y Mejías (2007), entre otros; han iniciado investigaciones en este ámbito, donde se destaca el uso del modelo SERVQUAL (Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berr, 1985, 1988) como medio para la medición de la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio.

Es de acotar que en el caso de la calidad de los servicios de recolección de basura (desechos sólidos, en términos legales) en particular, no ha sido ampliamente abordada desde el punto de vista cuantitativo. No obstante en los últimos cinco años se pueden ubicar algunos trabajos en el ámbito nacional que da cuenta del servicio de recolección de basura desde su mejoramiento (Granadillo y García (2010) y Guzmán (2010) hasta la calidad del mismo Chou (2011), los cuales pueden tomarse como base para el desarrollo teórico del presente estudio.

## **Calidad de servicio**

Antes de hacer mención a la calidad de servicio, es necesario abordar primero el concepto de servicio, el cual de acuerdo con Lovelock, et al. (2004) es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción. Asimismo, el servicio de acuerdo con este autor presenta diversas características de las cuales se pueden señalar las siguientes:

- Naturaleza intangible
- Intervención directa del cliente en el proceso de producción
- La calidad se expresa en términos de la percepción del cliente
- No existe inventarios luego de ejecutado el servicio
- El tiempo de prestación del servicio es una variable clave.

Para Galgano (1995) La calidad se obtiene con la participación de todas las áreas de la empresa. O sea, la calidad del producto es el resultado del trabajo de todos los departamentos; cada uno de ellos debe llevar a cabo sus funciones y realizarlas con calidad. Además la calidad se proyecta sobre todo hacia el interior de la empresa, pero existe también un significado operativo que se proyecta hacia el exterior y que representa uno de los pilares fundamentales de todo el edificio de la Gestión de la Calidad Total (GCT).

Por otra parte según ISO 9000/2000. Calidad es la capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para satisfacer los requisitos de los clientes y otras partes interesadas. De acuerdo con Bolaños (2005), calidad de servicio implica satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. Destaca el autor, que la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que ex-

perimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances

Para los fines de la presente investigación, el concepto de calidad de servicio que se ajusta a la misma es el propuesto por Kotler (1997), en la cual se destaca, que la calidad es ajustarse a las especificaciones, desde una perspectiva ingenieril se define como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es hacerlo bien, a la primera vez y conseguir cero defectos, confirmando que la calidad está basada en cuatro principios absolutos: cumplimiento de requisitos, sistema de prevención, su estándar de realización es cero defectos y su medida es el precio del incumplimiento.

Siguiendo el orden de ideas, en lo que se refiere a la calidad del servicio esta se define según Parasuraman, et al. (1988) en términos de la percepción del servicio que tiene el cliente versus sus expectativas. Conocer las percepciones, expectativas y necesidades se convierte en la información fundamental para diseñar el proceso de producción del servicio. Adicionalmente, este autor en su definición de calidad de servicio, plantea 5 dimensiones que el cliente aprecia en el momento de recibir el servicio, como son tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía.

En tal sentido, la tangibilidad se refiere a la capacidad de infraestructura adecuada para prestar el servicio por parte del productor. La confiabilidad representa la capacidad para que el servicio se ejecute bajo los parámetros y tiempo previstos. Capacidad de respuesta es la voluntad de ayudar al cliente con una respuesta rápida. Garantía incluye competencia para prestar el servicio, voluntad, cortesía y comunicación, es decir la actitud para prestar el servicio. Empatía son todos los esfuerzos dirigidos a comprender las necesidades del cliente, entender al cliente.

Para Jerez, Borja y D' Armas (2018) identificaron tres factores que determinan la calidad de los servicios de recolección de desechos sólidos en el Gad de Milagro, Seguridad y Tangibilidad, Puntualidad y Empatía, y, Capacidad de Respuesta; básicamente, una reestructuración de las cinco dimensiones de la calidad de servicio propuestas

por Parasuraman, et al (1988), con la finalidad medir la Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos, para lo cual presentan algunas variables para el logro de su objetivo.

### **Mejoramiento Continuo**

En el mundo entero, numerosas organizaciones se están dando cuenta que su éxito depende en gran medida del grado hasta el cual puedan satisfacer a sus clientelas. Estas prácticas de atención al consumidor han dado resultados alentadores a las organizaciones que lo han adoptado, al extremo tal que llevan la estrategia de cuidado al cliente mucho más allá del deseo de atender bien al cliente por la incorporación de estas actitudes dentro de la organización. Para Wellington (1997,) el *Kaizen* se traduce como:

Mejoramiento (Kai, que significa cambio, y Zen que significa bueno). Se usa para describir un proceso gerencial y una cultura empresarial que ha llegado a significar mejoramiento continuo y gradual, implementando mediante la participación activa y compromiso de todos los empleados de una compañía en lo que dicha compañía hace y, más precisamente en la forma en cómo se realizan las actividades. (p. 14)

Según Imai (1988) el mejoramiento continuo, el cual involucra a todas las personas, tanto Gerentes como trabajadores y ocasiona un gasto relativamente pequeño. El *Kaizen* puede mejorar la calidad, reducir el costo en forma considerable y satisfacer los requerimientos de entrega de los clientes, sin inversión o introducción significativa de nueva tecnología. En ambos casos, el mejoramiento continuo depende de requisitos fundamentales para el logro del éxito en las organizaciones, para Harrington (1998) señala los requisitos de la siguiente manera:

Aceptación que el cliente es el elemento más importante del proceso.  
El convencimiento de que sí hay forma de mejorar.  
Enfoque administrativo, liderazgo y participación.  
El estándar del desempeño de cero errores.  
Enfocar el mejoramiento en el proceso, no en las personas.  
El reconocimiento a los éxitos. (p. 17)

El nuevo contexto a la cual están sometidas las empresas, lo cual involucra por un lado el impresionante avance en las comunicaciones (tanto Internet, el teletrabajo, como el gran abaratamiento y velocidad en materia de transporte de larga distancia) y la conformación de bloques económicos permite por un lado colocar sus productos en nuevos mercados, pero por otro se ven ante el avance de competidores de otras regiones.

### **Etapas de implementación de la mejora continua**

La mejora continua en el desempeño global de la Organización debería ser un objetivo permanente, incrementando la probabilidad de aumentar la satisfacción de los Clientes y de otras partes interesadas. Por lo anterior, es oportuno reseñar las etapas de mejora continua citadas por Münch y García (2006):

- Desarrollo de la calidad: Se refiere a la aplicación de técnicas y herramientas para el mejoramiento de la calidad en todos los procesos.
- Aseguramiento de calidad con los clientes: Se refiere a que los servicios adquiridos por los consumidores, deben tener las especificaciones necesarias para la satisfacción de las necesidades.
- Servicios: Es el valor agregado de la venta, para lo cual se puede aplicar los principios y técnicas de calidad y servicios.

### **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del estudio se realizó una investigación de tipo documental, con una revisión de cuatro ejes temáticos, que requirió seguir las siguientes fases: Modelo de gestión, se plantea la importancia dentro del sistema y los modelos de gestión pública seleccionados de manera intencional que favorecen la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

El segundo, sobre los servicios públicos, que se definen como aquellos que presta el Estado a los ciudadanos y ciudadanas directamente en sus viviendas, y en prioridad los servicios de electricidad, agua potable y saneamiento y aseo domiciliario.

Posteriormente, se presentó la calidad del servicio desde en la percepción del servicio que tiene el cliente versus sus expectativas. Conocer las percepciones, expectativas y necesidades se convierte en la información fundamental para diseñar el proceso de producción del servicio. Por último, se abordó al mejoramiento continuo como una práctica gerencial a la cual están sometidas las empresas, lo cual involucra por un lado el impresionante avance en las comunicaciones y la conformación de bloques económicos permite por un lado colocar sus productos en nuevos mercados, pero por otro se ven ante el avance de competidores de otras regiones

Es por ello que requirió de la técnica del análisis y la lógica para la revisión bibliográfica, buscando el estado del arte, caracterizado por el uso de instrumentos para la recopilación, identificación y almacenamiento, como los portafolios digitales y las unidades de almacenamiento para las fuentes de información. Se realizó las respectivas interpretaciones con un arqueo hermenéutico y un análisis basado en el método de la teoría fundamentada, para llegar a las conceptualizaciones presentadas como propias, a partir del entendimiento, sustentación, alcance y vigencia de los planteamientos, para hacer el diseño de un modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En los resultados obtenidos del arqueo hermenéutico, se requiere innovación ante problemas como los fundamentados por Hernández (2002) al explicar que la ausencia de una visión global sobre el servicio y el dominio de una lógica de acumulación política en el modo de gestión.

Esto ha traído como consecuencia que el tema de la basura no sea tomado en cuenta dentro de los problemas de la sociedad local. Para Hernández (2002), esto puede explicarse desde dos vertientes: la primera está asociada con la manera tradicional de hacer política; la basura como tema o problema históricamente en nuestras sociedades no es proclive a generar dividendos políticos como la vivienda. En consecuencia, para los políticos el problema de la basura tiene poco interés. La segunda

razón, también histórica, tiene que ver con la representación que tiene la población sobre el servicio; culturalmente se tiende a percibir o a evaluar el servicio como bueno o malo sólo desde una visión estética del problema.

### **Diseño del Modelo de gestión**

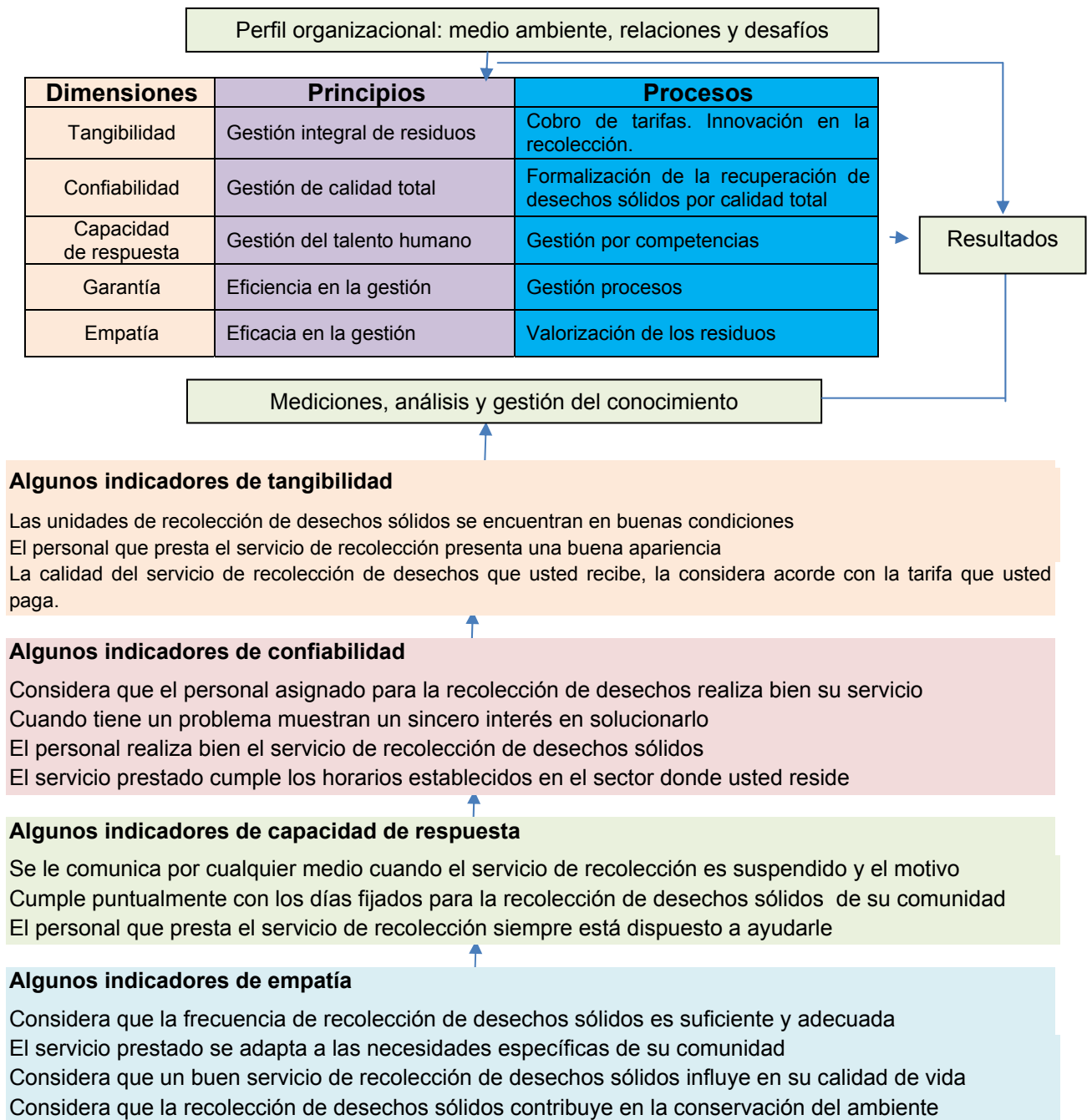
De acuerdo con el RAE (Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua). Un modelo, en su más amplia definición, es un punto de referencia para imitarlo o reproducirlo. Esto indica que cuando se construye un modelo de gestión es importante, no sólo definir la referencia, sino también un mecanismo que permita comparar el estado de una organización respecto de ese modelo, es decir, cuánto falta (brecha) para alcanzar lo que el modelo propone. Esto es lo que permite definir las mejoras a implementar para ir acercándose progresivamente al ideal propuesto. En la actualidad son muchos los modelos de gestión como referencia para organizaciones que quieren conocerse mejor a sí mismas y mejorar su funcionamiento y sus resultados. Siendo estos aplicables a organizaciones tanto públicas como privadas y se llaman modelos de excelencia. Si bien los modelos de excelencia surgen para ser implementados en organizaciones privadas con o sin fines de lucro, rápidamente su aplicación se ha extendido exitosamente en instituciones del sector público.

En ese orden de ideas uno de los principales modelos de gestión que hoy en día ha sido adaptado en más de 70 países con el propósito de mejorar la gestión pública de los servicios, es el modelo Malcom Baldrige, desarrollado en Estados Unidos el año 1987 con el objeto de difundir prácticas de excelencia y mejoramiento entre organizaciones, tanto públicas como privadas. Los criterios del modelo Malcolm Baldrige están fundamentados en valores y conceptos nucleares (algo común en los modelos de calidad y excelencia), que deben ser propiciados y difundidos por las organizaciones que buscan un desempeño excelente de modo que se interioricen en la cultura organizacional con base a la gestión pública, debido a que se interpreta que al sostenerse inicialmente de diversas ciencias y disciplinas, se sirve la gestión pública se sirve del objeto de la economía, el cual debe resolver el problema económico, administrando eficaz y eficientemente los recursos escasos. para satisfacer las necesidades de la población y así lograr un mejor bienestar colectivo.

Para los venezolanos en general se hace necesario tener una gestión pública que los dignifique y los atienda efectivamente en sus penurias, carencia que se vislumbra en todos los escenarios posibles, sin embargo basados en el análisis documental se puede contrastar las conceptualizaciones antes descritas, para los fines, para llegar a conceptualizar en esta investigación que se manejará el servicio público como el derecho administrativo emanado por el Estado, que busca mediante una actividad específica, en este caso el aseo domiciliario, satisfacer el interés general de una colectividad, y esta satisfacción debe partir de la orientación al cliente, la adecuación a sus necesidades y expectativas, que están cambiando en lo que respecta sus requisitos de calidad, lo que lleva a pensar en la calidad total.

De aquí se conceptualiza que la gestión pública basada en la calidad del servicio se puede describir como la aplicación del proceso administrativo para mejorar de forma continua las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización recolectora de desechos. En este sentido, el mejoramiento continuo, exige al sector de los servicios públicos en específico al de la recolección de desechos sólidos, niveles cada día superior en materia de capacitación y asesoramiento tanto para el desarrollo de planes estratégicos, como para incrementar la competitividad y visualizar los posibles escenarios. Dentro de estas pautas y considerando que los mejores niveles de calidad, y los menores tiempos de respuestas están dejando de ser ventajas competitivas para pasar a ser necesidades básicas a los efectos de participar en el juego de mercado, es que han pasado a primer plano diversas técnicas o métodos administrativos que permitieron a muchas empresas sobrevivir a diversas crisis y ser catalogadas como de Clase Mundial. Entonces, para el caso del diseño del modelo, también se debe considerar el vínculo innovador, que sería el pensamiento estratégico desde la calidad de servicio, planteado en las 5 dimensiones que el cliente aprecia en el momento de recibir el servicio, tal como expresa Parasuraman (1988) como son tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía, complementado con las etapas del mejoramiento continuo: desarrollo de la calidad, aseguramiento de la calidad y servicios. De esta forma, se propone un modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos, que sirva de referencia

para la organización, y como un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como de las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización, para el logro de los objetivos.



**Figura 2. Modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos**

## **CONCLUSIONES**

Se hizo uso de la fusión de varios modelos de gestión pública con la teoría de la calidad y servicios, con la finalidad de diseñar un modelo de referencia en este sentir, aunque no resulta fácil en el país, sobre todo por la forma de evaluación, cuando se evalúa positivamente el servicio en términos de ciudad limpia, es lo que se percibe como natural y en este caso, por lo general, el servicio no genera conflictos sociales, por lo tanto, pierde significación política y no requiere cambio, en consecuencia no entra en la agenda política del gobierno local. Si por el contrario, el servicio es evaluado negativamente por la población, (una ciudad sucia) allí toma cierta relevancia y puede ser considerado por la administración municipal.

Es por ello, que se realizó el diseño el modelo de gestión pública basado en la calidad de servicio al cliente en la recolección de los desechos sólidos, tomando en consideración la mejora continua con un enfoque competitivo de gestión así como la importancia de velar por servicios públicos, volcados a la generación de resultados positivos de su labor, en forma tal que éstos pueden ser mejorados en la medida que se aumente la eficiencia y eficacia de los procesos que los generan.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso ahondar en futuras investigaciones en la aplicación del modelo propuesto partiendo de los indicadores antes expuestos, a fin de poder establecer comprobar su usabilidad, otras líneas de investigaciones futuras a proponer está basada en la sensibilización de la comunidad, para la participación ciudadana.

## **REFERENCIAS**

- Albi, E. (2002). **Gestión Pública. Fundamentos, técnicas y casos**. Barcelona, Ariel.
- Asamblea Nacional, República Bolivariana de Venezuela (2006). **Proyecto de Ley Orgánica de los Servicios Públicos**: Autor.
- Asociación para la Defensa del Ambiente y de la Naturaleza – ADAN (1999) **Basura Municipal: Manual de Gestión Integrada**. Caracas.

- Baldrige Fundación (2015). **Modelo de evaluación. Malcom Baldrige.** <http://www.baldrigepe.org/> (2015), California, USA.
- Chou, (2010) **Percepción de la Calidad del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos. Un Estudio de Caso en el Municipio Naguanagua, Venezuela.** Grupo de Investigación en Gestión de la Calidad. Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo.
- De Stefano (2011) **Percepción de la Calidad del servicio de recolección de Desechos Sólidos.** Un estudio de caso en el Municipio Naguanagua. Venezuela. Escuela de Ingeniería Industrial. Grupo de Investigación en Gestión de la Calidad. Facultad de Ingeniería. Universidad de Carabobo. Valencia. Estado Carabobo. Venezuela.
- Escorsa, P. (1997). **Tecnología e innovación en la empresa.** Dirección y gestión. España. Editorial **UPC GETEC.**
- Galgano, A. (1995). **Los siete instrumentos de la calidad total.** Editorial Díaz de Santos. España.
- Harrington, J. (1998). **Como incrementar la Calidad Productiva.** Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández de Padron, M. (2002). **Gestión Local y Servicio Público: el Servicio de Basura en el Municipio Libertador en Mérida.** *Rev. Vzlna. de Soc. y Ant.* [online]. vol.12,n.34 [citado 2015-11-10], pp. 321-342. Disponible en: [http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-30692002000200007&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-30692002000200007&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0798-3069
- Herrera, K. (2005). **Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional.** Gestión y Política Pública, año/vol. XIV, número 002. Pp. 403-407.
- Imai. (1998). **Como Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba).** Editorial Mc Graw hill.
- Ivancevich, J. (2005). **Gestión, calidad y competitividad.** España. Editorial McGraw Hill.
- Jerez, W; Borja, E; y D' Armas, M. (2018). **Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador.** *Revista Ingeniería Industrial*, 21 (6), 7-26.
- Kotler, P. (1998). **Las preguntas más frecuentes sobre marketing.** Editorial Norma. Bogotá.
- Lovelock, C.; Reynoso, J.; D. Andrea, G. y Huete, L. (2004). **Administración de Servicios.** Pearson-Prentice Hall. México.

- Münch, L y García, J. (2006). **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas. México.
- Navarro (2011) **Desarrollo de un Modelo de Medición de la Calidad del Servicio a través de la Escala SERVQUAL para el Sector Ferretero**.
- Ochoa, H. (2008). **Innovación de la gestión pública en Venezuela**. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 5 (1) 65-78.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). **SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**. Journal of Retailing, 64: 12- 40.
- Sharma, A. y Mehta, V. (2004): **Service quality perceptions in financial services - A case study of banking services**, *Journal of Services Research*, 4(2), pp. 205-223.
- Siado, M. y Mejías, A. (2007). **Evaluación de la Calidad de Servicio Percibida por los Clientes de Alto consumo de una Empresa de Servicios Eléctricos**. *Revista Ingeniería y Sociedad*, 1, 21-26.
- Stoner, J. (2006). *Administración*. México. Editorial Prentice Hall.
- Torres (2011) **Gerencia y servicios a la gerencia de servicios**. Revista Debates IE-SA. Vol XI. Nro. 3. Caracas.