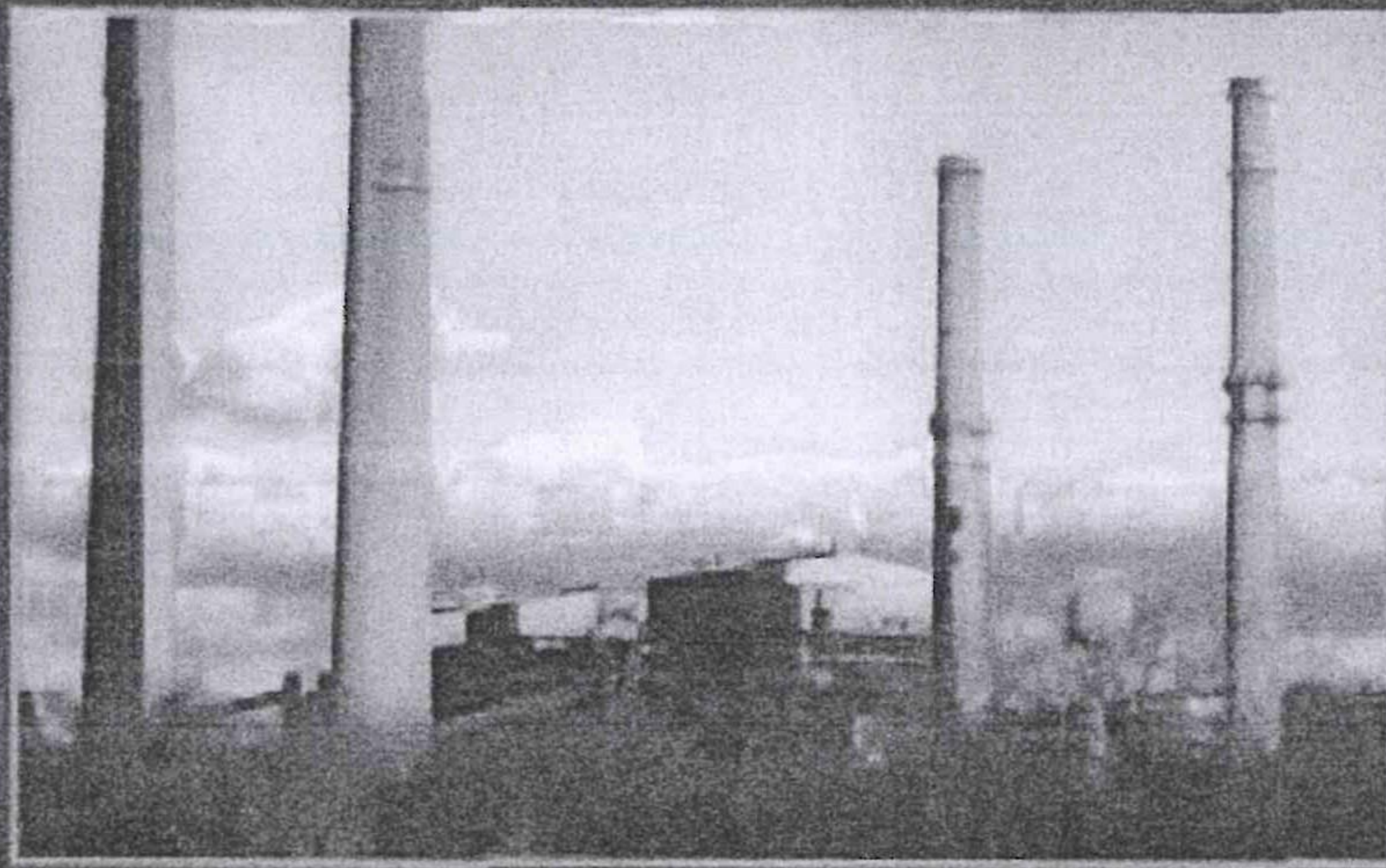


oikos

Revista de la Escuela de
Administración y Economía de la
Universidad Católica Silva Henríquez

ISSN 0717-327 X
año 14 número 30, 2^{do} semestre 2010



EN ESTE NÚMERO

Relaciones empresariales de responsabilidad social: caso Parque Industrial Sogamoso, Boyacá, Colombia

Evaluación de adiestramiento de recursos humanos: empresas de manufactura en Puerto Rico

Valor percibido por el cliente de las empresas promotoras de salud, como herramienta para el análisis competitivo

SATISFACCION DE USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE RECOLECCION DE DESECHOS SOLIDOS EN ECATEPEC MÉXICO.

USER SATISFACTION OF THE PUBLIC SERVICE SOLID WASTE COLLECTION IN ECATEPEC MEXICO.

Carlos Robles Acosta^{*}
Zacarías Torres Hernández^{**}

Resumen

Este estudio evalúa la satisfacción de los usuarios del servicio público de recolección de desechos sólidos en el municipio de Ecatepec en México, en el marco de un sistema de gestión de calidad bajo la norma de calidad ISO 9000 y, considerando el impacto y relevancia de la conservación ambiental derivada de la recolección y disposición de desechos sólidos. Para ello, se instrumentó una medición de la satisfacción de los usuarios a partir del concepto de corredor del cliente identificándose cinco dimensiones. Los resultados sugieren la satisfacción de los usuarios del servicio respecto de tres dimensiones (programación del servicio, trato recibido y costo) y la dos restantes fueron consideradas como insatisfactorias (seguridad e higiene y clasificación de desechos).

Abstract

This research evaluates the user satisfaction of public service solid waste collection in the municipality of Ecatepec in México as part of a quality management system under ISO 9000 quality standard and, given the importance of environmental conservation resulting from the collection and disposal solid waste. In this sense, It was developed a user's satisfaction indicators using the customer corridor concept and five dimensions identified. The results suggest the satisfaction of service users on three dimensions (schedule of service, courtesy and cost) and the remaining two were considered as unsatisfactory (health and safety and waste classification). However two indicators were considered unsatisfactory: security & hygiene, and garbage disposal culture.

Palabras clave: Satisfacción de usuarios; servicios públicos; tratamiento de desechos; sistemas de calidad.

Key words: user's satisfaction; public services; garbage disposal; quality systems.

* Nacionalidad Mexicana, Doctor en Ciencias Administrativas, profesor investigador del Centro Universitario Ecatepec de la Universidad Autónoma del Estado de México. Línea de investigación: Gestión estratégica y competitividad. E-mail: croblesa@uaemex.mx

** Nacionalidad Mexicana, Doctor en Administración, Profesor Investigador de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración del Instituto Politécnico Nacional. Línea de investigación: Gestión estratégica y competitividad. E-mail: ztorresh@gmail.com