

**47B46B45B44B43B42B41B40B39B38B37B36B35B34B33B32B
31B30B29B28B27B26B25B24B23B22B21B20B19B18B17B16B
15B14B13B12B11B10B9B8B7B6B5B4B3B2B1B0BUNIVERSID
AD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRAC0H1H2HIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO
SUCRE, ESTADO SUCRE-VENEZUELA
ENERO - MARZO 2011.
CASO: *PARROQUIA ALTAGRACIA***

Realizado por:

Br. Barillas V. Hildamar C.

Br. Martínez M. Germán E.

Br. Salmerón F. Elsy I.

Profesora: Beatriz Ramírez.

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL DE LA
ASIGNATURA CURSO ESPECIAL DE GRADO “GESTIÓN PÚBLICA”
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**

Cumaná, mayo de 2011

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO
SUCRE, ESTADO SUCRE-VENEZUELA
ENERO - MARZO 2011.
CASO: PARROQUIA ALTAGRACIA**

AUTORES

Barillas V, Hildamar C. C.I.: 15.475.007

Martinez M, German E. C.I.: 16.314.663

Salmerón F, Elsy I. C.I.: 18.416.468

ACTA DE APROBACIÓN

CURSO ESPECIAL DE GRADO **APROBADO EN NOMBRE DE LA
UNIVERSIDAD DE ORIENTE. EN LA CIUDAD DE CUMANÁ, EL DÍA ONCE
DE ABRIL DE DOS MIL ONCE.**

**Profesora. Beatriz Ramírez Ortiz
Asesora**

3HDEDICATORIA

A Dios Todopoderoso y a la Virgen del Coromoto, por estar en todos los días de mi vida y darme sabiduría para seguir adelante.

A mis Padres Coromoto e Hildemaro, por darme la vida y ser mi inspiración para poder lograr este sueño tan anhelado; por estar y comprenderme en los momentos más difíciles y ayudarme a levantarme. Los quiero mucho, sin ustedes no lo habría podido lograr.

A mi hermana Heydimar, por su confianza, comprensión, apoyo incondicional y por estar pendiente de todos los pasos de mi vida. Te amo mucho.

A mi Nona Rufina y madrina Ada, gracias por su apoyo y cariño. Te quiero mucho.

A la memoria de Marelis. A ti por haber estado conmigo tanto en las buenas como en las malas y darme tu apoyo en todo momento, fortaleciendo y levantándome los ánimos para seguir adelante. Gracias amiga jamás te olvidare.

A mis Compañeros y amigos, Militza, Ángela, Jessica, Arianni, Emperatriz, María, Luis, Carlos, Esther a todos por ser parte de este logro y por su gran apoyo y confianza durante mi carrera...

A todos mis compañeros de curso especial de grado: Carlos, José, Germán, Jeannelis y Susana por su compañerismo, comprensión, confianza y apoyo en todos los momentos difíciles de este proyecto.

Hildamar Barillas

4HAGRADECIMIENTO

A la Universidad de Oriente, por abrirme sus puertas, a la Escuela de Administración, al personal de la Biblioteca de Administración. Gracias por su colaboración.

A la Asesora Académica Prof. Beatriz Ramírez, por guiarme con mano firme y segura a la realización de este proyecto y darme el apoyo necesario para culminar con éxito este trabajo. Gracias profesora.

A todos los profesores de la Escuela de Administración y Contaduría, por su valiosa colaboración y aporte académico que permitieran culminar la carrera de Licenciado en Contaduría Pública. En especial a los profesores, Gina Ortiz, Paulimar Tachinamo, Diego Salazar, Fernando Gómez, Ramón Domingo Velásquez, Vicente Narváez, Luisa Álamo. Gracias por su apoyo los llevaré siempre dentro de mi corazón.

A las Sra. Juana Marcano, Teodora Alcalá y Miriam García gracias por su amor, comprensión, apoyo y palabras de aliento todos los días. Dios las bendiga. Tienen un lugar muy especial mi corazón.

Y a todas aquellas personas (familiares, profesores, amigos y compañeros), que contribuyeron a la culminación de mi carrera.

Hildamar Barillas

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por haberme permitido llegar a este momento y lograr una de mis metas como la es la de obtener el título de Licenciado en Administración.

A mi madre por ser mi más grande motivo de inspiración durante toda esta etapa de mi vida que he culminado, eres mi orgullo gracias por tu amor incondicional y por brindarme el honor de ser tu hijo y sobre todo estar conmigo en los momentos difíciles y como mejor regalo te brindo el orgullo de cumplir uno de tus sueños que es el de verme realizado como profesional esto también va dedicado a ti. Te amo mamá.

A mi papá por su apoyo constante y sabios consejos que me dieron fuerzas y motivos para seguir adelante en pro del logro de esta meta.

A mi hermano Germán José Martínez por su presencia y ser la persona que en mis momentos difíciles con sus palabras y mano amiga me permitieron no perder mi animo así poder levantarme cuando creía nunca llegar a este momento. Te adoro hermano.

A mi tía Luisa Julia Marval mi segunda madre que desde el cielo fue una guía y protección en cada día y cada paso que di hasta lograr este objetivo en mi vida, fuiste y siempre serás un motivo y razón para no rendirme a pesar de las caídas y obstáculos que se me presenten.

A mis tíos Freddy Ramón Marval y Sarahit Marval por ser grandes apoyos durante todo el desarrollo de mi carrera en la universidad de Oriente.

German Martínez

AGRADECIMIENTO:

La Universidad de Oriente por abrirme sus puertas y haberme brindado la oportunidad de adquirir conocimientos que me permitieron desarrollarme profesionalmente.

Profesora Beatriz Ramírez por guiarme con su experiencia y conocimiento durante la realización de este proyecto y culminarlo de manera exitosa. Gracias profesora.

A los profesores de la escuela de administración y contaduría que desde el inicio hasta la culminación de mi carrera me ayudaron: Maria Raymunde, Paulimar Tachinamo, Flor Romero, Rosmary Veltri, Ramón Domingo Velásquez, Emilio Tineo, José Luis Sánchez

A mis grandes amigos Ronald Sánchez y Eliana Fermín que hicieron de mi estadía en el cafetín de administración y contaduría pasara momentos inolvidables y que fueron un apoyo sincero en los días de tristeza y de poco animo, gracias siempre los recordare y estarán en mi corazón.

A mis compañeros y amigos de la Escuela de Administración y Contaduría y todos los integrantes del Centro de estudiantes y aquellos que compartieron conmigo durante mi carrera.

A mis compañeros de la alternativa: Hildamar, Elsy, Susana, Jeannelys, Carlos y José por su valiosa colaboración, su compañerismo, confianza y apoyo en los momentos difíciles en la realización de este proyecto

German Elías

DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar a mi DIOS primeramente porque sin él no hubiese tenido toda la fuerza para seguir adelante. También quiero dedicárselo a mi mamá es una de las personas que siempre ha tenido fe en mi y por todo ese apoyo que solo una madre puede dar..... *GRACIAS* por ser la persona con quien más puedo contar, quiero que te sientas orgullosa de tu hija.

Especialmente te lo dedico a ti Elsy Salmerón, Nunca te arrepientas de las cosas que has hecho, porque hasta las experiencias más amargas te dejan una lección muy valiosa que podrás utilizar alguna vez en tu vida.... Disfruta tu logro, te lo mereces SONRIE!!!

Elsy salmerón

AGRADECIMIENTO

A mí madre: Elsa Franco, por la educación recibida, por su enseñanza, paciencia y confianza por apoyarme en los momentos necesarios, y por siempre creer en mi gracias.

A mis hermana: Omira y Luisa, quienes ocupan un lugar muy especial en mi vida, por su ayuda incondicional en todo momento, por tratarme como un hija muchas gracias.

A mi sobrina: Yolmaris, quien han estado a mi lado compartiendo experiencias importantes para mí, y que siga el ejemplo que hoy le doy.

A Marcos Javier, por su apoyo incondicional en toda circunstancia y su cariño que me dan motivación y fuerza para continuar luchando; Dios te bendiga.

A mi equipo de alternativas de grado, que a pesar de todos los problemas pudimos cumplir con las actividades académicas,

A mis amigos: Yarineth, Dohurimar, José Daniel, Ninoska, Oscar y Luisa: quienes siempre me acompañaron en mis años de estudios en la universidad; los quiero mucho y gracias por su amistad incondicional

A la U.D.O, Núcleo Sucre; por su formación profesional y por la experiencias aprendidas en esta casa de estudio.

A nuestra profesora, Beatriz Ramírez, por guiarme en el desarrollo del trabajo de una forma correcta y responsable; por hacer un uso adecuado de su experiencia profesional en la formación de sus alumnos.

Elsy salmerón

5HÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL.....	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I.....	21
ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN..	21
1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	21
1.2 MEDICIÓN COMO UN PROCESO.....	24
1.3. SERVICIOS PÚBLICOS.....	25
1.3.1 Características de los servicios públicos.	26
1.3.2 Clasificación de los servicios públicos.	26
1.3.3 Principios fundamentales de los servicios públicos según la CRBV.	29
1.3.4 Creación de los servicios públicos.	30
1.4 MODELO TEÓRICO DE MEDICIÓN	32
CAPITULO II.....	36
EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE	36
2.1 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO.	36
2.2. EL MUNICIPIO EN VENEZUELA.....	37
2.2.1 Competencias del municipio en Venezuela.....	38
2.2.2 Funciones y atribuciones del alcalde. Art. 78 Ley Orgánica del Poder Público Municipal.	40
2.2.3 Atribuciones del alcalde.....	41

2.2.4	Funciones organizativas del Poder Público Municipal.....	41
2.3	EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE.....	43
2.3.1	Ordenamiento territorial.....	44
2.3.2	Geografía y actividades socio-económicas.	44
2.3.3	Actividades sociales, culturales, económicas, educativas y científicas.....	44
2.3.4	Instituciones prestadoras de servicios públicos en el municipio Sucre. 47	
2.4	PARROQUIA ALTAGRACIA.	49
2.4.1	Historia local.....	49
2.4.2	Localización geográfica.	50
2.4.3	Actividades económicas.....	51
2.4.4	Potencial de recursos.....	51
CAPÍTULO III.....		56
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		56
3.1	ELEMENTOS TANGIBLES	58
3.2	FIABILIDAD.....	71
3.3	CAPACIDAD DE RESPUESTA	80
3.4	SEGURIDAD	92
3.5	EMPATIA.....	105
3.6	PREGUNTAS OPCIONALES	114
CONCLUSIONES		120
BIBLIOGRAFIA.....		121
ANEXOS.....		123
HOJA DE METADATOS		144

6H

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfica N° 1: Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos.	59
Gráfica N° 2: Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados.	62
Gráficas N° 3: Relación porcentual de la percepción según las instalaciones físicas.	64
Gráfica N° 4: Relación porcentual de la percepción según la comunicación a través de oficios.	67
Gráfica N° 5: Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios.	69
Gráfica N° 6: Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de los proyectos.	72
Gráfica N° 7: Relación porcentual de la percepción según el horario del servicio de aseo urbano domiciliario.	74
Gráfica N° 8: Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones.	75
Gráfica N° 9: Relación porcentual de la percepción según las condiciones del servicio de vialidad.	79
Gráfica N° 10: Relación porcentual de la percepción según la comunicación de jornadas de trabajo.	81
Gráfica N° 11: Relación porcentual de la percepción según la solución a las quejas.	83
Gráfica N° 12: Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario.	86
Gráfica N° 13: Relación porcentual de la percepción según las respuestas a las inquietudes.	89

Gráfica N° 14: Relación porcentual de la percepción según la confianza de los usuarios para llegar al destino del servicio de transporte público.	92
Gráfica N° 15: Relación porcentual de la percepción según la atención recibida.	94
Gráfica N° 16: Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados.....	97
Gráfica N° 17: Relación porcentual de la percepción según la seguridad en las transacciones.	101
Gráfica N° 18: Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados.	103
Gráfica N° 19: Relación porcentual de la percepción según el interés por el estado físico de las unidades del servicio de transporte público	106
Gráfica N° 20: Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada.	107
Gráfica N° 21: Relación porcentual de la percepción según la atención en los centros asistenciales de salud.	109
Gráfica N° 22: Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo.....	110
Gráfica N° 23: Relación porcentual de la percepción según la participación en los proyectos.....	114
Gráfica N° 24: Relación porcentual de la percepción según la participación en jornadas especiales.	117

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE-
VENEZUELA ENERO - MARZO 2011.
CASO: PARROQUIA ALTAGRACIA**

Autores:

Barillas V. Hildamar C.

Martínez M. Germán E.

Salmerón F. Elsy I.

Asesor: Prof. Beatriz Ramírez.

Fecha: Mayo de 2.011

7HRESUMEN

Los servicios públicos son las actividades asumidas por entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por alguna Ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa o a través de cualquier otro medio legal. Los entes gubernamentales prestadores de servicios deben introducir criterios de competitividad entre sus normas de actuación, a pesar de que tengan garantizada la sobrevivencia en su misión de proveer de servicios esenciales a la comunidad. En este sentido, se realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos que presta el municipio Sucre del estado Sucre-Venezuela, en la parroquia Altigracia durante el primer trimestre del 2011. Para ello, se utilizó un tipo de investigación documental y de campo, a un nivel descriptivo; El método utilizado para medir la calidad de los servicios fue el modelo teórico de medición SERVPERF, el cual deviene del modelo SERQUAL, SERVPERF propone medir la calidad del servicio recibido estableciendo una diferencia entre percepción y expectativas. Sin embargo, el SERVPERF utiliza a la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Los datos se recopilaron directamente de la población objeto de estudio a través de un cuestionario basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF con un total de 22 preguntas y 2 opcionales. El análisis e interpretación de la información se realizó por medio del programa SPSS (Statistical Data Analysis). Los servicios públicos juegan un papel fundamental dentro de las funciones que realiza un gobierno local, ya que a través de ellos se mide la buena gestión del mismo y se plantean las demandas de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida y de esta manera sentirse satisfechos con los servicios recibidos. Finalmente se puede concluir que existe una insatisfacción de los usuarios de la parroquia Altigracia ya que los organismos públicos no están cumpliendo con las funciones para prestar los servicios; sin embargo el servicio mejor percibido fue el teléfono y el peor según los usuarios encuestados fue el servicio de vialidad.

8HINTRODUCCIÓN

La calidad de vida es el nivel de satisfacción de las necesidades básicas que todo ser humano requiere para llevar una condición de vida digna. Quienes administran un Estado o una comunidad, deben procurar darle a la sociedad que gobierna todo lo relacionado con las condiciones básicas para mejorar su calidad de vida. Una persona necesita, para el pleno desarrollo de su ser, no sólo de alimento, salud y vivienda, además requiere que le sean dadas las condiciones para el desarrollo de su intelecto y sus capacidades, que le servirán como una forma de retribuir a la sociedad todo aquello que esta le ha podido brindar.

En este sentido, las políticas urbanas contribuyen a mejorar o empeorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Y es el municipio, como una entidad con personalidad jurídica propia, quien debe suministrarle los servicios públicos a una ciudad. Estos, servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por alguna ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, asimismo, juegan un papel fundamental dentro de las funciones que realiza un gobierno local, ya que a través de ellos se mide la buena gestión y se plantean las demandas de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. Así, el desempeño de una administración municipal se mide por la cantidad y calidad de servicios públicos que esta pueda prestar.

Las actividades o tareas antes descritas le correspondería asumirlas al municipio Sucre del estado Sucre y específicamente a la parroquia Altagracia

que constituye el objeto de estudio de esta investigación. Esta parroquia es una de las 7 que conforman el municipio Sucre y está ubicada en una zona estratégica de la ciudad donde la prestación de los servicios públicos se constituye en un elemento fundamental para la calidad de vida de la zona. En el trabajo, se estudio la parroquia y se indagó sobre los servicios públicos que allí se prestan.

En este contexto, la investigación se planteó, como objetivo determinar la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios públicos que presta el municipio Sucre del estado Sucre, específicamente en la parroquia Altagracia. Para el desarrollo de la misma se analizo el papel del sector público y privado,

La gestión de calidad de los servicios públicos es de reciente estudio y desarrollo en nuestra sociedad como una forma de incidir en el mejoramiento sustancial de los índices de desarrollo de los ciudadanos, la calidad ha sido un aspecto olvidado de los servicios porque ella es una dimensión menos cuantificable que los precios, mas difícil de regular y menos tangible, pero los usuarios se dan cuenta cuando falta

Para evaluar la satisfacción de los usuarios se utilizo el modelo teórico de medición SERVPERF, el cual deviene del modelo SERQUAL, este último propone medir la calidad del servicio recibido estableciendo una diferencia entre percepción y expectativas. Sin embargo, el SERVPERF utiliza a la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Se hizo más conveniente trabajar con la percepción debido a que disponíamos de un corto tiempo para abordar esta investigación.

El modelo teórico de medición SERVPERF sirvió de guía para plantear

los objetivos específicos, de acuerdo a las dimensiones de dicho modelo. Estos fueron:

1. Medir la calidad percibida de los aspectos físicos de las instituciones prestadoras de los servicios.
2. Medir la calidad percibida del servicio entre las distintas Instituciones públicas.
3. Medir la calidad percibida de los servicios según la capacidad de respuesta de las instituciones públicas.
4. Medir la calidad percibida de los servicios según el nivel de profesionalidad de los empleados de las instituciones que los prestan.
5. Medir la calidad percibida de la atención individualizada (empatía) que ofrecen las instituciones a los usuarios.

La presente investigación se considera de tipo documental y de campo. documental, porque la información se obtuvo de fuentes impresas, audiovisuales o electrónicas, y de campo porque es desarrollada por el investigador directamente en la realidad, en este caso, la recolección directa de datos de los usuarios de los servicios públicos que habitan en la parroquia Altagracia del municipio Sucre del estado Sucre

Consecuentemente, según su nivel de conocimiento, es un estudio descriptivo. Una investigación de este tipo busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, por tanto, en este trabajo se busca describir las propiedades importantes de la parroquia Altagracia, es decir, está dirigida a evaluar y describir las relaciones que se suceden en el lugar de los hechos, con la finalidad de presentar un panorama de la situación actual del mismo que sirva como punto de partida y guía, para definir el problema y, por tanto, alcanzar o cumplir con lo que se propone.

Generalmente, entre los materiales que se obtienen al consultar distintas fuentes de información, se mezclan las fuentes primarias, las cuales proporcionan información directa y original de los hechos que nos interesa conocer para tratar el tema objeto de estudio, como son: los habitantes de la parroquia Altagracia, La alcaldía del municipio Sucre, Concejo Municipal, Cámara Municipal, Fundaciones, Institutos Atónomos, entre otros, con las fuentes secundarias o de segunda mano, que contienen datos que han sido reelaborados o sintetizados por otros, dando información indirecta sobre los hechos, estas son: libros, monografías, periódicos, folletos, informes, obras de referencia, revistas de resúmenes, boletines de información y ficheros bibliográficos.

La recolección de datos primarios se hizo utilizando la técnica de la observación de la realidad objeto de estudio, y la encuesta que tuvo como instrumento la entrevista y el cuestionario aplicados a la muestra seleccionada de las viviendas de la parroquia. Para la recolección de datos secundarios se utilizó el fichaje como técnica y la ficha bibliográfica como instrumento.

La población es considerada finita ya que se conoce la cantidad de unidades que la integran y estuvo constituida por las 18.863 viviendas de la parroquia Altagracia, pertenecientes al municipio Sucre del estado Sucre, según los registros de CORPOELEC, La muestra resultante fue de 96 viviendas. Utilizamos el muestreo aleatorio simple para seleccionar los sectores de las parroquias y el muestreo aleatorio sistemático para seleccionar las viviendas en los sectores.

Para un mejor análisis e interpretación de los resultados, la técnica de

procesamiento de datos utilizada fue el programa SPSS (Statistical Data Analysis).

El trabajo quedó estructurado en tres capítulos:

Capítulo I: Aspectos generales de la medición de la satisfacción, es decir, la calidad de los servicios públicos y su medición. Modelo Servperf.

Capítulo II: generalidades del municipio. el municipio en Venezuela El municipio Sucre del estado Sucre. Conformación político territorial, variables: población, actividades económicas, superficie, límites. Parroquia: Altagracia.

Capítulo III: Análisis de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones del estudio en donde se pudo percibir que las instituciones públicas no están cumpliendo cabalmente con la funciones de los servicios que prestan, por lo tanto existe una insatisfacción de los usuarios; sin embargo, el servicio mejor percibido en la parroquia Altagracia fue el teléfono aunque existe una minoría que no cuenta con este servicio y el servicio que presentó más problema según los usuarios encuestados fue el de vialidad.

Asimismo, nos sentiríamos recompensados, si los resultados de esta investigación pudieran servir para mejorar la calidad de los servicios públicos, evaluar a los usuarios descontentos, conocer sus percepciones y animarlos a expresar directamente las quejas a las autoridades encargadas para iniciar acciones correctivas que permitan una mejora sustancial en la calidad de los servicios públicos.

Asimismo la presente investigación puede servir como herramienta para evaluar el cumplimiento de las competencias sobre los servicios públicos que la LOPPM determina deben ser cumplidos por los municipios, frente a las carencias o no que tengan.

9HCAPÍTULO I

10HASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

En este capítulo se presentan los elementos teóricos que sirvieron de base a la investigación: conceptos relacionados con la medición de la satisfacción, los servicios públicos, y el modelo teórico SERVPERF para medir la calidad de servicio; es decir, escala para medir la calidad percibida basada en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado, para lo cual se desarrollan detalladamente las dimensiones que componen dicho modelo.

11H1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.

La medición de la satisfacción según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988) requiere de los siguientes aspectos:

- **Identificación del usuario.**

Se refiere a que el personal conozca las necesidades y expectativas que cada cliente tiene, y necesita ver satisfechas, cuando se acerca a su proveedor.

- **Necesidades del usuario.**

Suelen ser fácilmente explícitas y objetivas; con frecuencia se refieren a las prestaciones funcionales del producto, a su calidad y a su precio.

Justifican el producto a comprar o el servicio a recibir y definen el estándar mínimo que el cliente aceptará. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común.

- **Expectativas del usuario.**

Por su propia naturaleza, son básicamente subjetivas y más cambiantes que las necesidades; aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la percepción por el cliente sobre la calidad.

- **Conducta del usuario.**

Es posible decir que el consumidor constituye el elemento más relevante de la teoría del marketing, puesto que esta concepción establece la diferencia entre la orientación comercial hacia la producción o la venta y la dirigida hacia el mercado.

La orientación hacia la venta o la producción parte de la consideración de la capacidad que poseen los individuos o las empresas para producir un bien o un servicio y luego buscar a quienes se les puedan transferir comercialmente. En cambio, en la orientación hacia el marketing, se parte del polo opuesto, debido a que primero se averigua cuál es la necesidad que los individuos desean satisfacer, para luego buscar la manera de producir los bienes y servicios que podrán satisfacerlas.

- **Fidelidad del usuario.**

Debido al escaso crecimiento de algunos mercados, conseguir que sus clientes sean fieles se ha convertido en uno de los objetivos más importantes; disponer de clientes fieles es rentable incluso a corto plazo.

Sin embargo, a través de los procesos de medición de su satisfacción y tratamiento de reclamaciones se detectan áreas de mejora que, debidamente gestionadas, contribuyen a conseguir cada vez más la fidelidad de los clientes.

- **Proceso de satisfacción del usuario.**

Para que el concepto de satisfacción del cliente sea operativo dentro de la empresa, hay que entender muy bien su significado y la globalidad del proceso humano a través del cual el cliente la percibe; sólo así será posible gestionarla. De otra forma no pasará de ser un tópico más.

En tal sentido, el proceso a través del cual el cliente percibe la satisfacción de su necesidad se resume en la figura 1, en él se presenta al cliente por un lado, con sus necesidades y expectativas, y al proveedor por otro. En la medida en que haya alineación o sintonía entre lo que el cliente desea y lo que el proveedor hace, habrá una positiva percepción de satisfacción que hará crecer la fidelidad del cliente.

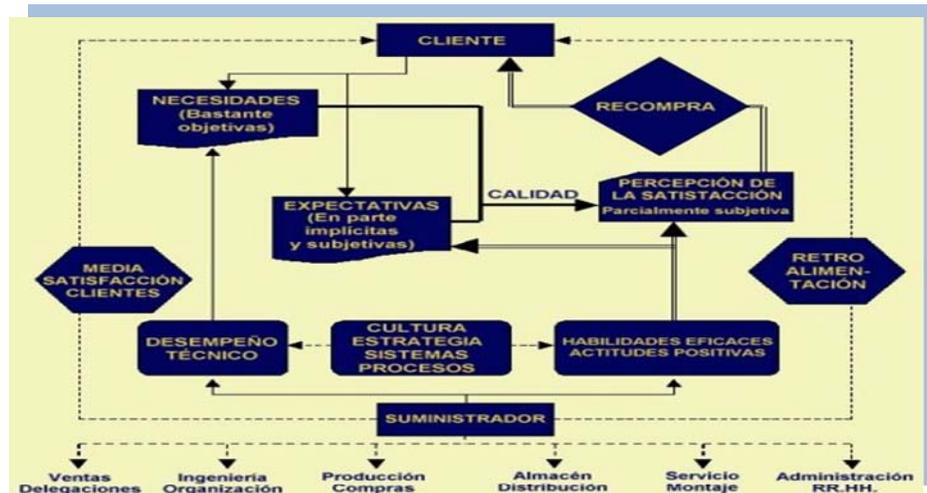


Figura 1. Esquema del proceso de satisfacción del cliente. Fuente: Salinas, A. (2007).Pág. 107.

12H1.2 MEDICIÓN COMO UN PROCESO.

La medición de la satisfacción del cliente según Salinas, A. (2007) puede y debe ser vista como un proceso, es decir, como una secuencia continua de actividades; de las cuales se destacan las principales:

- ✓ Identificación de las necesidades y expectativas del cliente.
- ✓ Captura de datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas.
- ✓ Proceso de datos y obtención de información.
- ✓ Integración de los resultados obtenidos para la mejora de la gestión de las áreas clave de la empresa.

1.2.1 Medición de la satisfacción del usuario.

El objetivo de esta medición es detectar áreas de insatisfacción, que serán mejoras potenciales que se deberán introducir bajo la perspectiva de los clientes. Además, se trata de estar en estrecho contacto con ellos a

través de sus percepciones. Obsérvese en la figura 1, en donde se establece la relación mediante el cual el proveedor está en permanente contacto con la percepción del cliente:

- ✓ Realimentación continua y no necesariamente formalizada.
- ✓ Medida objetiva, periódica y formal de la calidad percibida.

13H1.3. SERVICIOS PÚBLICOS.

Para definir lo que en este trabajo se denomina servicios públicos, sus características y su clasificación, nos basamos en lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), ya que nuestro objeto de estudio está vinculado a la satisfacción de los servicios prestados por uno de los tres niveles de gobierno del Estado venezolano; el Poder Público Municipal.

Según el Art 142 de la C RBV, se denominan servicios públicos:

Las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

Cuando dice que “son actividades, entidades u órganos públicos o privados” se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito Capital, los Estados, los Municipios y los Distritos Metropolitanos -personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial- o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente:

institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). Cabe destacar, que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

1.3.1 Características de los servicios públicos.

Según los Arts. 113 y 184 de la CRBV la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden resumirse así:

- ✓ Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- ✓ Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- ✓ La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- ✓ Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecha por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

15H

1.3.2 Clasificación de los servicios públicos.

La Ley Orgánica Para Poder Municipal (LOPMM), en su artículo 38 clasifica los servicios públicos en:

- **Obligatorios y operativos**

Los primeros los señalan como tales la CRBV y las leyes; y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

Por la forma de prestación del servicio el artículo 41 de la LOPPM los clasifica en directos y por concesionarios u otros medios legales:

- **Directos:** su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estatales, municipales, distritales, entes descentralizados).
- **Por concesionarios:** no los asume directamente el Estado; se prestan a través de concesionarios.

Fernández, (1995, p.162-163), sostiene que en la doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos; estos son:

- **Esenciales y no esenciales.**

Son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: policía, educación, sanidad. Los no esenciales, a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.

- **Permanentes y esporádicos.**

Los permanentes son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación son de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

Caicedo, I. (1999), los clasifica desde el punto de vista de su naturaleza en:

- **servicios administrativos**

- **servicios públicos industriales y comerciales.**

Estos últimos, específicamente, referidos a las actividades de comercio, bien sea, de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

Por su parte, Serra (1981) establece la clasificación por el origen del órgano del poder público o ente de la administración que los presta en:

- **Nacionales, Estadales, Distritales, Municipales y concurrentes**

Si son prestados por cada una de las personas jurídicas territoriales: nacionales por la República u otros órganos del Poder Nacional; los Estadales son los prestados por cada uno de los Estados que integran la Federación venezolana, particularmente los señalados en la CRBV o en la (Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público) y, los Municipales de conformidad con la CRBV y LOPPM.

- **servicios públicos de competencia concurrente;**

Son aquellos en cuya prestación concurren distintos órganos de los niveles del Poder Público, bien sean nacionales, distritales, estatales o municipales y los hay que son prestados en forma exclusiva por órganos de la administración o por los particulares.

16H1.3.3 Principios fundamentales de los servicios públicos según la CRBV.

- ✓ Iniciar y proseguir de oficio o a petición del (los) interesado (s), cualquier investigación conducente al esclarecimiento de asuntos de su competencia.
- ✓ Interponer, adherirse o de cualquier modo intervenir en las acciones de inconstitucionalidad, interpretación, amparo, hábeas corpus, hábeas data, medidas cautelares y demás acciones o recursos judiciales y, cuando lo estime justificado y procedente, las acciones subsidiarias de resarcimiento, para la indemnización y reparación por daños y perjuicios, así como para hacer efectiva las indemnizaciones por daño material a las víctimas por violación de derechos humanos.
- ✓ Actuar frente a cualquier jurisdicción, bien sea de oficio, a instancia de parte o por solicitud del órgano jurisdiccional correspondiente.
- ✓ Mediar, conciliar y servir de mediador en la resolución de conflictos materia de su competencia, cuando las circunstancias permitan obtener un mayor y más rápido beneficio a los fines tutelados.
- ✓ Velar por los derechos y garantías de las personas que por cualquier causa hubieren sido privadas de libertad, recluidas, internadas, detenidas o que de alguna manera tengan limitada su libertad.

- ✓ Visitar e inspeccionar libremente las dependencias y establecimientos de los órganos del Estado, así como cualquiera otra institución o empresa en la que se realicen actividades relacionadas con el ámbito de su competencia, a fin de garantizar la protección de los derechos humanos.
- ✓ Velar por los derechos de los pueblos indígenas y ejercer las acciones necesarias para su garantía y efectiva protección.

17H1.3.4 Creación de los servicios públicos.

La creación de los servicios públicos procede por disposiciones de la CRBV. Crear un servicio público significa que el Estado ha decidido suministrar prestación directa o indirectamente a la colectividad, bien sea que asuma la administración, la gerencia o el manejo de una actividad para satisfacer de manera regular y continua cierta categoría de necesidades de interés colectivo teniendo la iniciativa y el control sobre esta prestación a cargo de particulares.

Para Jéze G, (1949, p.4), la creación de un servicio público:

Consiste en disponer que una determinada necesidad colectiva sea satisfecha con la prestación de un servicio público. Por consiguiente, para la creación de los servicios públicos deben tomarse las previsiones legales pertinentes a fin de prever en la Ley de Presupuesto, en Leyes Especiales y Ordenanzas Municipales, las partidas necesarias para su organización y funcionamiento ininterrumpidos.

Medición de la calidad de servicio.

Para todo tipo de empresas es de gran importancia medir “la calidad del servicio que brinda a sus clientes”, y lograr su satisfacción, además de esforzarse en exceder sus expectativas. Entre sus beneficios más significativos permite clasificar a los clientes por orden de satisfacción y lograr brindar un servicio personalizado.

La calidad del servicio también ha sido descrita según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988) como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Al cliente le resulta más difícil valorar la calidad relacionada con el servicio, debido a la intangibilidad del mismo. Por eso, la evaluación debe resultar de la comparación de las expectativas con el desempeño del servicio recibido, fijándose para ello, tanto en el resultado del proceso como en la forma en la que se desarrolla el mismo.

La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no está del todo clara, si bien se ha generalizado la idea de que la primera se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica.

1.3.5 Factores que influyen en el servicio esperado.

Muchos factores son los que ejercen influencia en el servicio esperado, entre ellos se encuentran:

Comunicación boca a boca.

La opinión que se forma el potencial cliente depende de lo que oye

decir sobre él a otros consumidores. Las características y circunstancias personales de cada cliente modifican las expectativas que se pueden llegar a crear. Las expectativas que tienen los clientes que no han utilizado nunca el servicio no suelen ser las mismas que las de aquellos que ya han experimentado con el uso de ese servicio o con otro de características similares.

Comunicación externa.

Se refiere a los mensajes directos e indirectos que lanzan las empresas a sus clientes, de los cuales merece la pena destacar el precio.

18H1.4 MODELO TEÓRICO DE MEDICIÓN

La medición es a la vez el último y el primer paso a la hora de mejorar la calidad de servicio y conseguir ofrecer un servicio excelente. Mejorar un servicio es muy difícil si no se tiene en cuenta los resultados que se están obteniendo con un sistema que permita cuantificarlos o medirlos.

Habitualmente, la satisfacción del cliente se ha medido como la diferencia entre las expectativas de este y las percepciones del servicio prestado. En esta línea está el denominado modelo SERVQUAL, ampliamente aceptado para medir la calidad percibida del servicio.

Los datos obtenidos del SERVQUAL evalúan la calidad global del servicio, tal y como la perciben los clientes, y por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. Además, estos datos determinan cuáles son las dimensiones o los criterios más importantes para el cliente, lo que permite

centrar en esas áreas los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio.

Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985,1988) desarrollan la escala SERVQUAL de medición de las expectativas así como de las percepciones de los clientes en relación con el servicio ofrecido. La escala consiste en 22 parejas de preguntas repartidas en dos secciones, una sección de expectativas y otra de percepciones.

En su formato básico SERVPERF utiliza la escala de 22 enunciados sobre percepciones agrupándolos en 5 dimensiones de la calidad del servicio.

- **ELEMENTO TANGIBLES**

Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan.

- **CONFIABILIDAD**

Significa realizar el servicio prometido de manera precisa, rápida y bien hecho.

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Consiste en la capacidad de la empresa de responder con rapidez, proporcionando ayuda inmediata al cliente.

- **SEGURIDAD**

Es el conocimiento, la credibilidad, profesionalidad y seguridad que construyen la confianza del cliente.

- **EMPATIA**

El fácil acceso, la buena comunicación y el entendimiento con el cliente llevan a un servicio personalizado que hace que el cliente se sienta único.

La sección de expectativas recoge las expectativas de los clientes para una categoría de servicios genérica; la sección de percepciones mide las valoraciones de un cliente sobre una empresa particular. Tanto las expectativas como las percepciones son medidas en escalas de Likert de 7 puntos (desde 1 “muy en desacuerdo” hasta 7 “muy de acuerdo”).

La medida de la calidad de servicio viene dada por la suma de las diferencias (percepciones menos expectativas) entre los correspondientes ítems de las dimensiones.

Aunque numerosos autores han mostrado sus críticas hacia la escala SERVQUAL, sigue siendo hoy un punto de referencia en los trabajos sobre la medición de la calidad del servicio. Las principales críticas provienen de la consideración o no de las expectativas.

Por otra parte, Teas (1993) observa -de la misma manera que los propios autores- que el modelo percepción-expectativas SERVQUAL es problemático bajo ciertas condiciones. Como punto de partida, los tres aspectos débiles que Teas (1993) resalta como básicos y que permiten, en su opinión, cuestionar la validez del modelo SERVQUAL son los problemas conceptuales y de definición relacionados con las expectativas, su justificación teórica como componente del marco percepciones expectativas, y la validez de medida de las mismas. Este autor presenta dos modelos alternativos para intentar superar estas limitaciones: el modelo de

Desempeño Evaluado (Teas, 1993) y el modelo del Índice de la Calidad Normada (Teas, 1993).

Asimismo, Cronin y Taylor (1992, 1994) y Babakus y Boller (1992), centran su crítica en la consideración de las expectativas del cliente para medir la calidad. Como resultado, proponen la escala SERVPERF, una escala elaborada para medir la calidad percibida, basada únicamente en las percepciones del cliente sobre el servicio prestado. El modelo reduce a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL y lo convierte en un instrumento mucho más manejable y menos costoso de utilizar. Además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida.

El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño, recibido del modelo SERVQUAL.

19HCAPITULO II

20HEL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE

21H2.1 GENERALIDADES DEL MUNICIPIO.

El municipio es una institución de muchos siglos, encargada de organizar las colectividades en sus aspectos más inmediatos de convivencia, se remonta hasta la antigüedad clásica del mundo romano, y es precisamente el derecho público romano el creador de la institución del municipio.

Municipio deriva del vocablo latino municipium y significa el desempeño de una función que se asume por sí misma y se complementa como institución. Para algunos autores, etimológicamente el término municipio viene del latín "manus" (carga, oficio, misión) y "capio" (tomar, coger, asumir a la fuerza). Lo que implica la idea del desempeño de una función que se asume o que se recibe de otro que de algún modo se venía ejerciendo. Se decía de aquellas ciudades, que habían conseguido la ciudadanía romana y gozaban de todos sus derechos y privilegios.

Venezuela es un Estado federal que se divide en estados, y estos a su vez en municipios autónomos. En total, el país tiene 335 municipios (integrados a los 23 estados y al Distrito Capital) que se dividen en parroquias, aunque no guardan relación con la Institución Eclesiástica.

En Venezuela la competencia de organizar los municipios autónomos le corresponde a los estados por medio de una ley que dictan los respectivos Consejos Legislativos.

El promedio de municipios por entidad federal es de 14. El estado con menos municipios es Vargas, con uno, y el que posee más es Táchira, con 29. Estados como Zulia y Miranda tienen el doble de la población del Táchira pero menos municipios.

En las constituciones de 1925, 1928, 1929, 1931 y 1936 los municipios pasaron otra vez a denominarse distritos o municipalidades. En las de 1947 y 1953 los distritos municipales, integrados a los estados, pasaron a estar divididos en municipios. Ésta sería la última vez que por decreto los municipios deberían estar obligados a unirse en distritos. La Constitución de 1961 estipuló que los estados se dividirían específicamente en municipios, pudiendo estos organizarse en distritos metropolitanos.

Actualmente, existe además la figura de los Distritos. Éstos son el Distrito Capital compuesto únicamente por el Municipio Libertador de Caracas; el Distrito Metropolitano de Caracas del cual forman parte cuatro municipios del Estado Miranda (Baruta, Chacao, El Hatillo y Sucre) y los pertenecientes al Distrito Capital (Municipio Libertador); y el Distrito del Alto Apure con los municipios Páez y Rómulo Gallegos del Estado Apure.

22H2.2. EL MUNICIPIO EN VENEZUELA.

Según el Artículo 168 de la CRBV:

Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica plena y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley.

El Poder Ejecutivo le corresponde al Alcalde, quien debe ser mayor de 25 años. Su período es de 4 años y es electo de forma directa por mayoría

simple, pudiendo ser reelecto. El Poder Legislativo le corresponde al Concejo Municipal, conformado por concejales elegidos por el pueblo cada cuatro años. Anteriormente, con la Constitución de 1961, los alcaldes eran electos por el Concejo Municipal, es decir, de una forma indirecta.

Como todo proceso, existen sus fallas pero se puede establecer con cierto criterio, que ha tenido sus beneficios, en este caso del municipio, al establecerse políticas, leyes y reglamentos que configuran un proceso de transferencias de competencias y atribución inherentes a un cargo tan importante en el poder público municipal como lo es el de alcalde.

23H2.2.1 Competencias del municipio en Venezuela

Según la CRBV en su artículo 178 establece las competencias para los municipios:

- Ordenación territorial y urbanística, servicio de catastro, patrimonio histórico, vivienda de interés social.
- Turismo local, plazas, parques y jardines, balnearios y sitios de recreación, arquitectura civil y ornato público.
- La vialidad urbana, la circulación y ordenación del tránsito, servicios de transporte público urbano.
- Los espectáculos públicos y la publicidad comercial.
- La protección del ambiente, la protección civil y de bomberos, y el aseo urbano y domiciliario.

- La salubridad y la atención en salud, servicios de protección a la infancia, adolescencia y 3ra edad, servicios de integración familiar y discapacitados.
- Instalaciones culturales y deportivas, servicios de protección y prevención, vigilancia y control de los bienes.
- Los servicios de agua potable, electricidad y gas doméstico; de alumbrado público, alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas, de mataderos, cementerios, servicios funerarios, de abastecimiento y mercado.
- La atención social sobre la violencia contra la mujer y la familia, los servicios de policía municipal.
- Las demás relativas a la vida local y las que atribuyan la CRBV., y los estatutos públicos municipales.

Las competencias del poder público municipal se pueden considerar como uno de los grandes logros del proceso de descentralización y un reconocimiento a la sociedad, que se vio en la necesidad de crear un concepto de democracia más amplio en todos sus sentidos y que permitiera una participación más directa de la población en la elección de autoridades tan importantes como son las del poder público municipal representado en la figura del alcalde.

El establecimiento de estas competencias le permite tener claro al alcalde o alcaldesa cual es su papel en el municipio, que no sólo gobierna, si no que como cargo de elección popular que es, de su gestión depende directamente toda la población y por ende el éxito, fracaso o incumplimiento de las competencias afectaran positiva o negativamente a todos en general.

24H2.2.2 Funciones y atribuciones del alcalde. Art. 78 Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

Por tratarse de la máxima autoridad de la comuna, al alcalde le corresponde la organización y dirección de la municipalidad. Para estos efectos puede dictar resoluciones obligatorias generales o particulares, nombrar y remover a los funcionarios que dependan directamente de él y aplicar medidas disciplinarias.

En materia de recursos, el alcalde es el administrador de éstos al interior de la municipalidad. Del mismo modo, administra los bienes municipales y nacionales de uso público de la comuna (por ejemplo, plazas, parques nacionales, etc.) y posee la facultad de adquirir o disponer los bienes muebles.

También, al alcalde le corresponden funciones de coordinación entre la municipalidad y los órganos del Estado, especialmente servicios públicos. Esta labor tiene importancia en aquellos casos en que existen competencias municipales que comprenden la esfera de acción de otros órganos, como pueden ser las facultades comunales en el campo de la asistencia social, educación, cultura, turismo, salud, etc.

Por último, las principales facultades del alcalde están ligadas a la aprobación del Concejo. En consecuencia, parece importante que el alcalde logre una buena complementación con el Concejo respecto de los objetivos y líneas generales del actuar municipal. Una situación de conflicto constante, aun cuando se plantee en relación con una minoría del Concejo, podría amenazar el éxito de la gestión comunal, la que debe estar

permanentemente orientada hacia el interés de la comunidad local, esto según el art. 87 de la LOPPM.

25H2.2.3 Atribuciones del alcalde.

Corresponden al Alcalde, como Jefe de la rama ejecutiva del Municipio, entre otras, las siguientes atribuciones según la LOPPM en su artículo 88:

- ✓ Dirigir el gobierno y la administración municipal, y ejercer la representación del Municipio.
- ✓ Dirigir e inspeccionar los servicios y obras municipales.
- ✓ Dictar reglamentos, decretos y resoluciones.
- ✓ Suscribir los contratos que celebre el Municipio, y disponer gastos y ordenar pagos.
- ✓ Nombrar y remover el personal de la Administración municipal, con la excepción del personal asignado a la Cámara, a la Secretaría y a la Sindicatura.
- ✓ Presentar al Concejo, proyectos de Ordenanzas aprobadas por el Concejo a pedir su reconsideración en las formas y dentro de los términos establecidos en la Ley Orgánica.

26H2.2.4 Funciones organizativas del Poder Público Municipal.

Según la CRBV en su artículo 169 las funciones que ejerce el Poder Público Municipal son las siguientes:

- ✓ El Poder Público Municipal: la función ejecutiva, desarrollada por el alcalde o alcaldesa a quien corresponde el gobierno y la administración; la función deliberante que corresponde al Concejo Municipal, integrado por concejales y concejalas. La función de control

fiscal corresponderá a la Contraloría Municipal, en los términos establecidos en la ley y su ordenanza. Y la función de planificación, que será ejercida en corresponsabilidad con el Consejo Local de Planificación Pública.

- ✓ La organización de los Municipios y demás entidades locales se regirá por esta Constitución, por las normas que para desarrollar los principios constitucionales establezcan las leyes orgánicas nacionales, y por las disposiciones legales que de conformidad con aquellas que dicten los estados.
- ✓ La legislación que se dicte para desarrollar los principios constitucionales relativos a los Municipios y demás entidades locales, establecerá diferentes regímenes para su organización, gobierno y administración, incluso en lo que respecta a la determinación de sus competencias y recursos, atendiendo a las condiciones de población, desarrollo económico, capacidad para generar ingresos fiscales propios, situación geográfica, elementos históricos y culturales y otros factores relevantes. En particular, dicha legislación establecerá las opciones para la organización del régimen de gobierno y administración local que corresponderá a los Municipios con población indígena. En todo caso, la organización municipal será democrática y responderá a la naturaleza propia del gobierno local.
- ✓ Los Municipios podrán asociarse en mancomunidades o acordar entre sí o con los demás entes públicos territoriales, la creación de modalidades asociativas intergubernamentales para fines de interés público relativos a materias de su competencia. Por ley se determinarán las normas concernientes a la agrupación de dos o más

Municipios en distritos metropolitanos.

- ✓ La ley podrá establecer diferentes regímenes para la organización, gobierno y administración de los distritos metropolitanos atendiendo a las condiciones de población, desarrollo económico y social, situación geográfica y otros factores de importancia.

27H2.3 EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE.

Este es el principal municipio de los 15 que conforman el estado Sucre, en él se encuentra asentada la capital del estado Cumaná, La capital del estado Sucre fundada en 1513, su proceso de poblamiento fue lenta y azarosa. Fue despoblada y vuelta a poblar en varias ocasiones; sus primeros pobladores fueron los indígenas Cumanagotos, quienes colonizados y evangelizados por la religión católica, invocaron desde 1472 a la virgen y mártir Santa Inés como patrona de la ciudad de Cumana. Es la ciudad natal de importantes personajes de la historia de Venezuela, tales como el gran Mariscal de Ayacucho “Antonio José de sucre”, uno de los más grandes próceres de la independencia de Venezuela y de Suramérica, en cuyo honor se construyó el museo que lleva su nombre; también, Andrés Eloy Blanco y José Antonio Ramos Sucre, cuyas casa natales representan excelentes atractivos turísticos.

Desde el punto de vista histórico este municipio cuenta con un casco de construcciones de la época de la colonia, representado por la fortaleza Santa María de la Cabeza, el Castillo de San Antonio de la Eminencia y el convento de San Francisco donde funcionó la primera universidad de la ciudad, además se destacan en este centro de la historia sucrense la Catedral de Cumaná y la Iglesia Santa Inés.

28H2.3.1 Ordenamiento territorial.

La Población del municipio Sucre es de: 367.568, según el Censo de población del Año 2001, suministrada por el Instituto Nacional de Estadística, se encuentra dividida y distribuida de la siguiente manera:

- Total de Población Masculina: 149.794.
- Total de Población Femenina: 155.029.
- Total de niños y niñas menores de 18 años: 119.314.
- Total Población entre 18 y 40 años: 93.564.
- Total de población entre 40 y 60 años: 50.242.
- Total de población de más de 60 años: 19.300.

29H2.3.2 Geografía y actividades socio-económicas.

Es el principal Municipio del Estado y está conformado por las Parroquias Ayacucho, Altagracia, Santa Inés, Valentín Valiente, San Juan, Raúl Leoni y Gran Mariscal.

En el municipio Sucre, aun se mantiene la práctica de la pesca artesanal y la agricultura, y la actividad turística, además se encuentran ubicadas empresas de metalmecánica, automotriz (TOYOTA), enlatadoras (AVECAISA, CAIP), de transporte marítimo, de pesca de arrastre o industrial los principales hoteles del Estado (Nueva Toledo, Cumanágotto, entre otros), posadas, centros comerciales (Marina Plaza, Express Mall, Cumaná Plaza etc.), entre otras actividades socioeconómicas.

30H

2.3.3 Actividades sociales, culturales, económicas, educativas y científicas.

Culturales.

El municipio Sucre cuenta con un patrimonio cultural expresado a través de los cultores populares vivientes, artesanía, gastronomía, música, creencias religiosas. En la actualidad la preservación de estos bienes, ha implica protección o salvaguarda a través de procesos de identificación, conservación, restauración y revalorización, rehabilitación y mantenimiento, dado su carácter de transmisores de la memoria social y generadores de aporte a la delimitación de la identidad por sus valores históricos y científicos.

Transporte.

El municipio Sucre Cuenta con líneas de transporte por puestos que recorren las parroquias urbanas (Brasil-hospital-terminal-bebedero, llanada-hospital-terrazas, centro-Cumanágotto-bolivariano-los cocos, centro-cantarrana-Campeche, boca de sabana, entre otras) y las parroquias semi rurales son servidas por camionetas y buses que recorren estas áreas (Cumaná-San Juan-Mochima-Santa Fe).

Turístico.

El municipio Sucre posee condiciones para el desarrollo de planes turístico, representada por posadas e instalaciones que contribuyen a explotar este sector tan esencial en la sociedad. En ella ha habido un desarrollo casi inexistente a nivel de infraestructura hotelera al solo contar con cuatro que no son suficientes para la alta demanda presente en temporada alta lo cual limita las posibilidades de desarrollo turística.

Industrial.

El municipio Sucre desde el punto de vista de la infraestructura, carece de un desarrollo industrial importante, debido, entre otros aspectos, al cierre y poca inversión en este sector, entre las existentes esta el parque industrial "Álvaro Bortott", ubicado en el sector industrial San Luis, La empresa de automóviles Toyota ubicada en la avenida rotaria parroquia Valentín Valiente, La empresa Polar que tiene sus operaciones en la avenida universidad y La empresa Monaca distribuidora de productos alimenticios.

Científico.

El municipio Sucre cuenta con el Instituto Oceanográfico de Venezuela y el Centro de investigaciones marinas en el Núcleo de Sucre de la universidad de Oriente, encargados de determinar los elementos contaminantes en los organismos marinos, a fin de evaluar el impacto de las descargas de desechos líquidos sobre la flora y a fauna acuáticas de la zona costera del país.

Educación, ciencia y tecnología.

El municipio Sucre cuenta con instalaciones educativas, posee centros de formación de recursos humanos, entre los que se destaca el Núcleo de Sucre de la Universidad De Oriente (UDO-NS), el Instituto Universitario de Tecnología Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA, La Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y Tecnología (FUNDACITE), Dirección de Cultura del estado, La universidad Experimental de la Fuerza Armada (UNEFA).

Actividades económicas predominantes en el municipio Sucre.

En el municipio Sucre la actividad económica predominante es la de

bienes y servicios, ubicados fundamentalmente en el centro de la ciudad, donde están presentes los comercios y un sector informal que cada día es más importante, debido a la falta de fuentes de empleo en la economía local.

31H2.3.4 Instituciones prestadoras de servicios públicos en el municipio Sucre.

Hidrocaribe.

Hidrocaribe tiene como misión: Mejorar la calidad de vida de los habitantes del oriente del país prestando un servicio eficiente de agua potable y saneamiento mediante una gestión compartida con la gente y en armonía con el medio ambiente. Asimismo, la visión es “Ser la empresa Socialista comprometida con la calidad de vida de los habitantes del oriente del país, que gestiona eficientemente los servicios de agua potable y saneamiento, apoyados en el poder popular y en un personal identificado con Hidrocaribe, Capacitado y bien remunerado”.

Corpoelec.

La visión de Corpoelec es. “Ser una empresa estratégica posicionada en la prestación del servicio de energía eléctrica, con tecnología de punta y un personal calificado, comprometido con el desarrollo económico y social del país, ofreciendo servicios de calidad a sus usuarios, con una gestión transparente y una sostenibilidad financiera”. Y la misión es, Prestar un servicio público de energía eléctrica de calidad, con un personal comprometido en la gestión productiva, para satisfacer necesidades de los usuarios, hacer uso eficiente de los recursos, en una Gestión que garantice ingresos suficientes, necesarios a la sostenibilidad financiera de la organización y en concordancia con un Proyecto País expresado en políticas sociales y de desarrollo.

Gracias a su presencia a nivel nacional, se ha hecho posible el funcionamiento de empresas vitales y estratégicas para el país, como la industria siderúrgica, metalmecánica, del aluminio, manufacturera, alimentos, petroquímica y telecomunicaciones, entre otras.

Además, presta un servicio público, ya que suministra electricidad a hogares, hospitales, centros de enseñanzas, sistemas de protección, seguridad ciudadana, investigaciones científicas, entretenimiento y alumbrado público, garantizando la calidad de vida de los venezolanos y de las venezolanas. Prácticamente está presente en todas las actividades del ser humano.

Tránsito Terrestre.

El Instituto Nacional de Transporte Terrestre (INTT), es un ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, con competencia en materia de transporte terrestre, con personalidad jurídica, que goza de los privilegios y prerrogativas que le acuerda la República, de conformidad con la ley, cuya sede central está ubicada en la ciudad de Caracas, según está estipulado en la Ley de Transporte Terrestre.

El INTT tiene oficinas y dependencias regionales que permiten la prestación de los servicios de transporte terrestre a nivel nacional, tal como se denomina en la Ley de Transporte Terrestre, tiene las siguientes atribuciones: (Artículo 23).

1. La planificación y ejecución de programas de fortalecimiento institucional del sector transporte terrestre.
2. Llevar el Registro del Sistema Nacional de Transporte Terrestre
3. Registro, expedición, renovación y control de licencias para conducir vehículos a motor, en el ámbito nacional, en los diferentes grados y

categorías.

4. Registro, expedición y control de títulos profesionales para conducir vehículos a motor con fines de lucro.
5. Otorgamiento, registro y control de placas identificadoras de vehículos a motor destinadas al uso público o privado, en las diferentes clasificaciones y modalidades.
6. Otorgamiento de los permisos y registro de los servicios de transporte terrestre público y privado, así como la regulación y control del transporte terrestre público de pasajeros y pasajeras, y de carga, en el ámbito de la competencia nacional.

32H2.4 PARROQUIA ALTAGRACIA.

Como ya se mencionó, la parroquia Altagracia es una de las 7 parroquias que conforman el municipio Sucre del estado Sucre, y la cual constituye el objeto de estudio de esta investigación. En este punto, se hará referencia a los aspectos más resaltantes de la parroquia a los cual les se pudo tener acceso, porque no hay mucha documentación que dé cuenta de la historia y actividades de esta importante parroquia del municipio.

33H2.4.1 Historia local

Gómez, citado por Beatriz Michelle (2007), está situada en la entrada del Golfo de Cariaco, en el fondo de una extensa bahía que delimitan la Península de Araya y la punta conocida como El Campanario.

Luego del proceso de colonización, desde el siglo XVII, la ciudad se desarrolló sin interrupción. Aumenta la población de los colonos españoles y constituyen los troncos familiares de quienes descenderán los criollos cumaneses, que posteriormente detentaron el poder económico y el político representado en el Ayuntamiento. A ellos, se añaden los criollos del

mestizaje indio-español, los indios, negros y mulatos. El río Cumaná, designado posteriormente, Manzanares, delimitó las dos parroquias iniciales: Santa Inés como la patrona, donde residía el Gobernador, funcionaba el ayuntamiento y habitaban los criollos ricos, representantes de la oligarquía política y económica, y Altagracia en honor a Nuestra Señora, la virgen del mismo nombre, donde residían los indios, los criollos de escasos poder económico y todo el mestizaje indio-negro-hispano. Un puente de madera servía de unión entre ellas con las limitaciones sociales de la época.

Transcurre el siglo XVII con el desarrollo de una actividad económica basada en el trabajo agrícola y la pesca, a la cual se anexa la conservación del pescado por la sal y su exportación hacia las regiones vecinas y el exterior antillano, así como la siembra de la caña de azúcar y la producción del ron.

34H2.4.2 Localización geográfica.

La Parroquia Altagracia está ubicada al sur-oeste del municipio, y emplazada a tres (03) metros de altitud en la costa del Mar Caribe, junto a la desembocadura del río Manzanares, con una localización geográfica próxima a la costa, lo que genera condiciones apropiadas para el establecimiento de industrias de apoyo para las actividades pesqueras y para las actividades de importación y exportación, manufacturas, conserveras, procesadoras de tabaco, destilación de ron e industrias metal-mecánicas y textiles. La parroquia Altagracia limita con la parroquia Ayacucho y Santa Inés. Tiene una superficie que abarca un área de 45Kms, lo cual representa un 2,93% de la superficie total del territorio del municipio Sucre.

Según datos suministrados por el Instituto Nacional de Estadística

(INE), con base en el censo de 2001, la parroquia poseía una población de 123.427 habitantes; y según datos proyectados por el mismo instituto, para el año 2010 tenía 139.179 habitantes.

35H2.4.3 Actividades económicas.

La base económica de la parroquia Altagracia está sostenida, primordialmente, en el comercio y los servicios. Como centro más importante del municipio Sucre actúa como receptora de bienes, productos y servicios, los cuales provienen de otras partes del país, y otros que son transportados de zonas más cercanas como: Araya, Cumanacoa, Cariaco, Mariguitar, Chacopata, Mochima y Santa Fe.

La actividad comercial también se desarrolla en gran magnitud en el sector informal. Con respecto al sector industrial, esta actividad refleja un grado de funcionamiento bajo, con índices de productividad mínimos, sin ejercer ningún tipo de incidencia económica hacia la parroquia Altagracia, debido a que la población bajo el área de influencia del sector no ejerce funciones dentro de la misma, traduciéndose de esta manera en un sector económico débil.

En relación a la actividad económica en su conjunto, es importante mencionar que la parroquia Altagracia registra el mayor número de establecimientos comerciales, industriales, y de servicios, representando 49% con relación al 51% del total de las parroquias del municipio, de acuerdo a datos suministrados por la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Cumaná, sobre el total de registros de establecimientos en la jurisdicción del municipio Sucre para el año 2007.

36H

2.4.4 Potencial de recursos.

En la parroquia Altagracia se encuentran diversas instituciones que juegan un papel importante en su desarrollo político, económico, social, educativo y cultural y están ubicadas en su mayoría en el centro de la ciudad; según su categoría se tienen las siguientes:

Cultural y educación.

La parroquia cuenta con un valioso patrimonio cultural expresado a través de los cultores populares vivientes, artesanía, gastronomía, música, costumbres, juegos y creencias religiosas. En cuanto a los recursos educativos, la parroquia cuenta con una variedad de instalaciones educativas y posee importantes centros de recursos humanos, entre los cuales se destacan la Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas (UNEFA), Escuela Técnica Industrial Emilio Tébar Carrasco, el Instituto de Tecnología Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA) y el INCE industrial-militar.

Institucional.

Al analizar la instituciones dentro de los límites de la parroquia Altagracia, se encontró que en ella se ubican instituciones de carácter nacional, estatal, regional y municipal; así como también públicas y privadas. Seguidamente, se muestra la caracterización de las instituciones, clasificadas en públicas y privadas, que hacen vida en el interior de la parroquia y que se consideran más relevantes, las cuales son:

- ✓ Instituciones Públicas: Contraloría General del Estado, Consejo estatal de Derechos del Niño y el Adolescente, Consejo Legislativo Regional, Consultorios Barrio Adentro, Cuartel “Mariscal Antonio José

de Sucre”, Instituto Autónomo de Policía Municipal, Instituto Nacional de Cooperación Educativa Socialista (INCES), Instituto Nacional de Estadística (INE), Mercados de Alimentos (municipal, Brasil, La Llanada), Mercados de Alimentos Adscritos a Mercal y PDVAL, Prefectura de Altagracia, Polideportivo “Feliz Lalito Velásquez”, Parque Guaiqueri, Procuraduría General del Estado, Red de Atención Inmediata al Ciudadano (RAIC), Servicio de Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT).

- ✓ Instituciones Privadas: Central Cooperativa de Sucre, Comercios diversos (agencias de viajes, estaciones de servicios, instituciones bancarias y de seguros, Servicios de Transporte Terrestre, Servicios Funerarios, Supermercados, Abastos y Bodegas).

Transporte.

El sistema de transporte público que existe en el área estudiada está conformado por el transporte colectivo de pasajeros de rutas extra-urbanas, sub-urbanas y urbanas y por el servicio de taxis. En los casos de taxi existe una demanda importante para este servicio y las tarifas son libremente determinadas por el chofer-propietario, por lo que no existe un control oficial sobre las tarifas.

En relación al transporte colectivo, es de destacar que el servicio es prestado bajo la modalidad de carros por puesto existentes en diferentes sectores de la parroquia, así como también microbuses. También dentro de este sector se destaca la presencia de transporte no registrado formalmente como líneas de transporte, las cuales coadyuvan en las horas de colapso ofreciendo el servicio.

Servicios públicos de agua, electricidad y aseo urbano.

Con respecto al servicio de agua, está garantizado el suministro, tanto a la población como al sector comercial, a través de los sistemas de acueductos que transportan el agua proveniente de la represa Turimiquire, para proveer el servicio aunque se observan aspectos desfavorables al suministro del servicio en diferentes barrios, precarias condiciones sobre el saneamiento ambiental de los barrios, condiciones climatológicas y situaciones del suelo, tomas clandestinas y uso irracional.

En cuanto al servicio de electricidad, existe una red de transmisión y distribución de energía eléctrica y básica, proveniente de Barbacoa (estado Anzoátegui). De acuerdo a cifras suministradas por el INE basadas en el censo del año 2001, el 94% de hogares de la parroquia tienen acceso a este servicio. Sin embargo, como producto de la delincuencia y las nuevas auto-construcciones, son muchas las tomas de energía eléctrica ilegales y, como consecuencia de ello, la falta de información sobre el número exacto de beneficiarios y la elevada evasión del pago por concepto del servicio.

Respecto al servicio de aseo, de acuerdo con datos proporcionados por el INE (censo del año 2001), en la parroquia el servicio de recolección de basura es de 86,87% recolectada por el servicio de aseo urbano, 2,04% depositada en container colectivo y 11.09% no recibe el servicio de aseo urbano.

Centros asistenciales de salud.

Dentro de los límites de la parroquia Altagracia se encuentran diferentes centros asistenciales, con el propósito de atender a la población según sus necesidades. La salud de la población se encuentra remitida a los cuatros (4) centros de salud públicos: Hospital Antituberculoso de Oriente

“Dr. Julio Rodríguez”, Ambulatorio Brasil, Ambulatorio Fe y Alegría, Ambulatorio de Cascajal y Ambulatorio La Llanada.

Adicional a ello, la parroquia cuenta con treinta y dos (32) consultorios de la Misión Barrio Adentro que tienen como propósito brindarles atención primaria a las comunidades aledañas.

37HCAPÍTULO III

38HANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En la presente investigación para la búsqueda de la información se utilizó el modelo de cuestionario establecido por el método Servperf, el cual consta de 22 preguntas clasificadas en 5 dimensiones y 2 preguntas opcionales correspondientes a la participación de los ciudadanos.

La población para el presente estudio es considerada finita ya que se conoce la cantidad de unidades que la integran y está constituida por el número de viviendas de la parroquia Altigracia del municipio Sucre del estado Sucre, la cual cuenta con 18.863 viviendas, según los registros de CORPOELEC.

El tipo de muestreo utilizado fue el muestreo aleatorio simple para seleccionar los barrios de la parroquia y el muestreo aleatorio sistemático para seleccionar las viviendas en los barrios.

La muestra obtenida fue el resultado de la aplicación de la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times (P \times Q)}$$

Donde:

n: Representa el tamaño de la muestra.

Z: Es el nivel de confianza requerida para generalizar todos los resultados de la población.

P: Representa la probabilidad de éxito.

Q: Representa la probabilidad de fracaso.

e: Es la precisión con la que se generalizan los resultados (margen de error).

N: Es el tamaño de la población.

Cálculo de la muestra:

Para realizar el cálculo adecuado de la muestra, se utilizó un nivel de confianza del 95% porque existe la probabilidad que todos los datos tomados de la muestra confieran resultados idénticos para la población; además, se utilizó un error muestral de 10% debido a que en todo evento hay la probabilidad de que exista un margen de error.

Datos:

n = ?

Z = 95% (1,96)

N = 18.863 viviendas

p = 50% (0,5)

q = 50% (0,5)

e = 10% (0,06)

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5) \times 18863}{(0,10)^2 \times (18863-1) + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{18.116,0252}{188,62 + 0,9604}$$

$$n = \frac{18.116,0252}{189,5804} = 95,55$$

n= 96 viviendas

La metodología consistió en la recolección de la información, para lo cual se aplicaron 96 encuestas, distribuidas en 9 sectores de la parroquia Altagracia tales como: Calle Blanco Fombona, Urbanización Sucre, Urbanización Cumana Segunda, Av. Gómez Rubio, Av. Arismendi, Urbanización Brasil, Urbanización La Llanada, Urbanización Bebedero, y Urbanización Fe y Alegría. Sin embargo, para el análisis, se presentan en gráficas los resultados generales de la parroquia, según las dimensiones establecidas por el modelo Servperf.

39H3.1 ELEMENTOS TANGIBLES

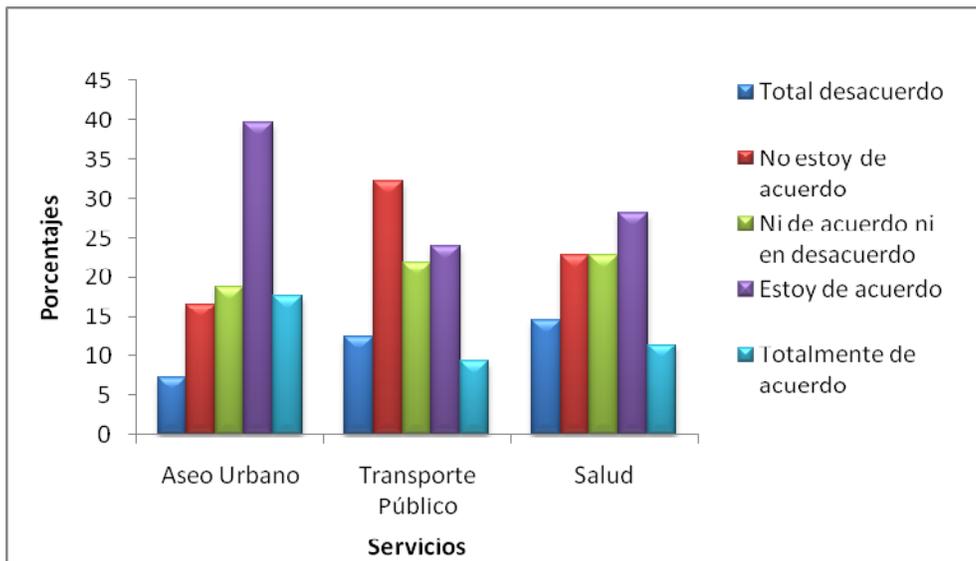
Vienen dados por la presentación de instalaciones físicas, de equipos, de personal y de medios de transporte. Para evaluar la tangibilidad, se formularon los siguientes enunciados: condiciones de los vehículos, apariencia de los empleados que prestan los servicios, condiciones de las instalaciones físicas de las instituciones, información a través de oficios y promoción de sus servicios por medio de elementos llamativos como folletos, volantes, trípticos o cualquier otro medio publicitario.

1. Condiciones de los vehículos

Esta característica, dentro de la dimensión elementos tangibles, sólo está referida a los servicios cuyos vehículos están expuestos a uso o evaluación directa de los ciudadanos a los cuales se les presta el servicio; el aseo urbano domiciliario está expuesto a su mirada cuando realiza la recolección de los desechos sólidos, el transporte público porque es usado para que los ciudadanos se desplacen, y el de salud ya que se usa en

emergencias. En la gráfica N° 1 se muestra la percepción que tienen los ciudadanos de la parroquia Altigracia de los servicios mencionados

49HGráfica N° 1: Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se puede observar en la gráfica 1, la percepción que tienen los usuarios sobre las condiciones físicas de los vehículos que prestan el servicio de aseo urbano, es positiva, es decir, están de acuerdo en que los vehículos son los más adecuados para la recolección de los desechos sólidos.

En cuanto al servicio de transporte público la percepción es negativa en 32,3%, para los usuarios de las Urbanizaciones Brasil, La Llanada, Fe y Alegría y la avenida Gómez Rubio, pues expresan que se encuentra en condiciones desfavorables aspectos tales como, asientos rotos, latonería y

pintura en mal estado, no poseen ventanas de emergencia, poca ventilación, entre otras. A diferencia de las rutas que cubren los sectores de la Urbanización Bebedero, avenida Arismendi, calle Blanco Fombona, Urbanización Cumaná Segunda y la Urbanización Sucre, donde 23,4% de los encuestados perciben que las unidades se encuentran en condiciones favorables y cómodas para su uso. Es importante mencionar que las unidades de transporte público que están en pésimas condiciones son aquellas que integran las líneas: Brasil – Terminal, Brasil – Hospital, Llanada – Terminal y Llanada – Terrazas.

Con respecto a los vehículos que prestan el servicio de salud, como ambulancias, 40% de los usuarios tienen una percepción positiva, es decir, las condiciones para su uso son favorables, las mismas poseen los requerimientos necesarios para la prestación del servicio; los usuarios que no están de acuerdo con las condiciones representan la calle Blanco Fombona y la avenida Gómez Rubio con 37%, ya que participan que cuando tienen una emergencia son trasladados en otros vehículos que no son ambulancia, o las mismas no tienen los equipos y medicamentos necesarios para mantener estable al paciente.

2. La apariencia de los funcionarios es aceptable:

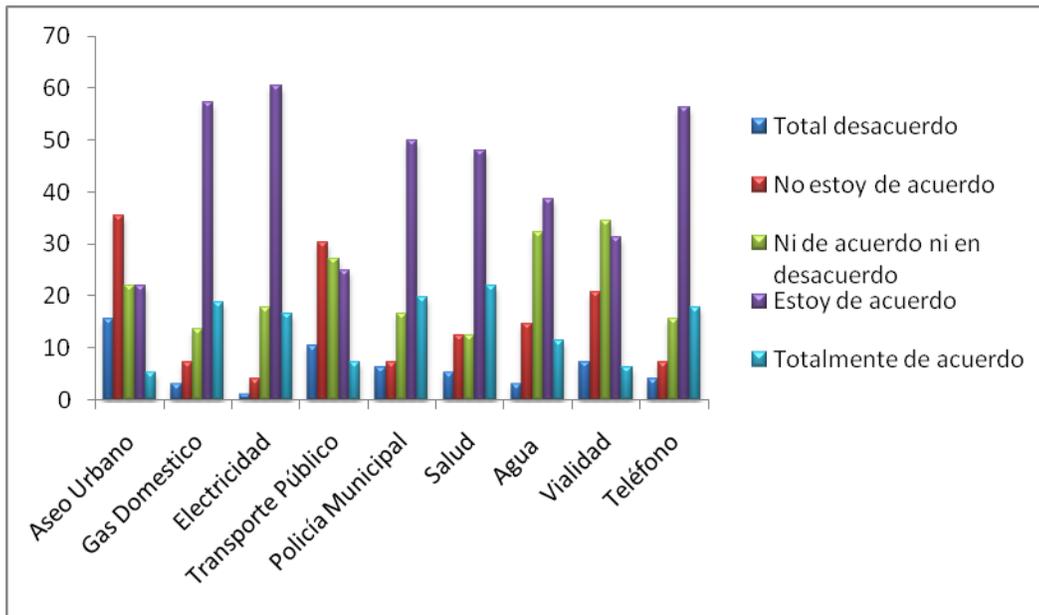
Característica relacionada con la apariencia de los empleados que prestan directamente el servicio, no los de las oficinas. Estas son: su forma de vestir al momento de prestar el servicio, si poseen uniforme o su aspecto es el más adecuado. Con respecto a los servicios de: aseo urbano domiciliario, aquellos trabajadores que se encargan de realizar la recolección de la basura por los diferentes sectores; gas doméstico domiciliario porque

son los que van directamente a los hogares a despachar las bombonas de gas; electricidad, aquellos que prestan el servicio en las viviendas; transporte público, porque son los encargados de las unidades que prestan el servicio; policía municipal, porque su función es la seguridad del ciudadano; salud, aquellos que prestan el servicio en los diferentes centros asistenciales; agua, corresponde a los empleados que prestan el servicio directamente; vialidad, se relaciona con los encargados de reparar las calles y avenidas; y teléfono, concierne a los empleados que facilitan el servicio en las viviendas o sectores.

Cómo se muestra en la gráfica n° 2, el aspecto que tienen los trabajadores que prestan el servicio de aseo urbano no es aceptable, es decir, la apariencia o forma de vestir no es la más adecuada para realizar el trabajo, no cumplen con las normas de higiene y seguridad que establece la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), no tienen cascos, ni guantes, ni mascarillas, ni ropa apropiada, por lo que la percepción es negativa, según la opinión de 51% de los encuestados. Es importante mencionar que estos trabajadores son aquellos que realizan la recolección de basura en los diferentes sectores.

Referente al personal que presta el servicio de gas domiciliario 76% de los encuestados están de acuerdo con la apariencia, tienen las herramientas necesarias y vestimenta ajustada al trabajo que desempeñan.

50HGráfica N° 2: Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

En cuanto a los trabajadores que prestan los servicios de electricidad, 77% de los encuestados tienen una percepción positiva en todos los sectores encuestados.

El servicio de transporte público tienen una percepción negativa según 40% de los usuarios encuestados, es decir, no están de acuerdo con la apariencia de los conductores, sobre todo aquellas Urbanizaciones: Brasil, Llanada, Bebedero, Fe y Alegría y Sucre, la avenida Arismendi y Gómez Rubio, los transportistas no tienen uniformidad entre los integrantes de las diversas líneas, al igual los colectores no están vestidos de acuerdo al trabajo y en algunas ocasiones son confundidos con delincuentes. Sin embargo, 32% está de acuerdo con la apariencia de los conductores. Es importante mencionar que la línea Brasil – Terminal es la única donde los

choferes tienen uniforme.

En cuanto a los funcionarios de la policía municipal 69,8% de los encuestados están de acuerdo con la apariencia de los mismos, ya que tienen el uniforme conforme al servicio prestado.

Con relación a los empleados de los centros asistenciales de salud, 69% de los usuarios tienen una percepción positiva, opinan que están vestidos apropiadamente cuando se encuentran en los ambulatorios, la diferencia está enmarcada en la Urbanización Bebedero, donde 17% no está de acuerdo con la apariencia de los empleados.

Por otra parte, 51% de los encuestados tiene una percepción positiva con respecto al servicio de agua, 32% no tiene conocimiento de la apariencia de los empleados, este porcentaje se encuentra ubicado en la av. Gómez Rubio, los mismos opinan que no prestan atención a la forma de vestir.

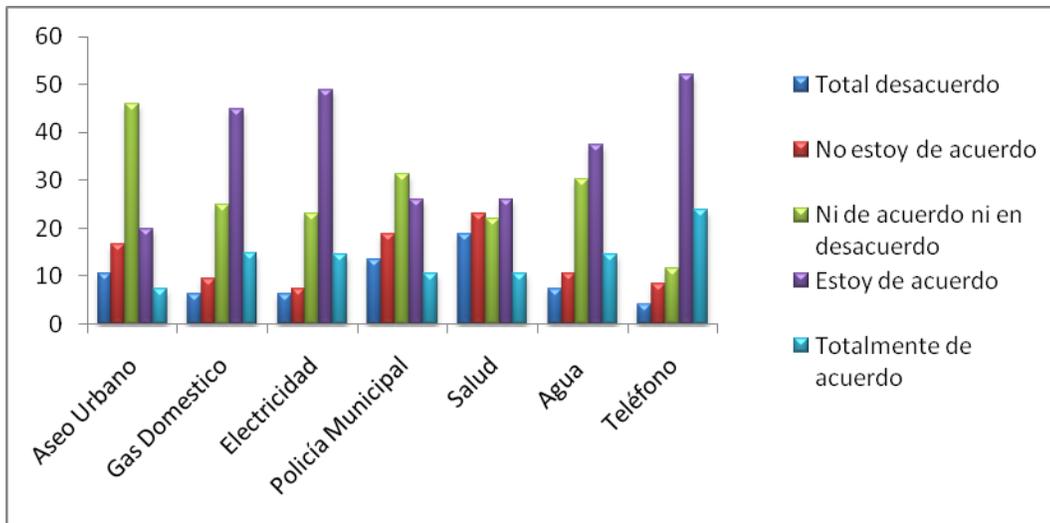
En cuanto al servicio de vialidad 37% de los encuestados tienen una percepción positiva, opinan que la apariencia es de acuerdo a la forma de trabajo, pero no tiene tanta importancia ya que no lo realizan el correctamente, el 34% que no tienen conocimiento de la forma de vestir ya que no les interesa su apariencia.

La apariencia de los trabajadores que prestan el servicio de teléfono es aceptada en gran parte de la parroquia, con 74% de los encuestados, a excepción del 16% que no tienen conocimientos, este se presenta en el sector Fe y Alegría, ya que no usan el servicio o no los han visto.

3. Instalaciones físicas de las empresas de servicios

Comprende las condiciones físicas de las empresas o instituciones que prestan los servicios, la infraestructura y la comodidad con que cuentan para atender a los usuarios, así como también las normas de seguridad que debe tener todo establecimiento, correspondiente a los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, policía municipal, salud, agua y teléfono. La gráfica N° 3 muestra la relación porcentual de la percepción de los usuarios de la parroquia Altagracia sobre las instalaciones físicas de las empresas de servicio objeto de estudio.

51H Gráficas N° 3: Relación porcentual de la percepción según las instalaciones físicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Cómo se muestra en la gráfica N° 3, 46% de los encuestados no tienen conocimiento de la ubicación o aspectos de las instalaciones; estas actualmente se encuentran ubicadas en la Urbanización Caiguire, por lo que

los usuarios no saben la ubicación.

En cuanto a las instalaciones que prestan el servicio de gas doméstico 60% de los encuestados están de acuerdo en que es adecuada la ubicación y las condiciones físicas de las oficinas.

En relación al servicio de electricidad 64% de los encuestados están de acuerdo, y 14% no están de acuerdo con las instalaciones ya que no cumplen con las normas de seguridad, como salida de emergencia y asientos para esperar el turno de pago. Y 22% indicaron no tener conocimientos de las instalaciones, ya que no pagan el servicio ellos sino lo hace otra persona.

32% de los encuestados no tienen conocimientos de las instalaciones de la policía municipal, indican que no las han visitado por lo que no saben cómo son físicamente. 37% de los usuarios están de acuerdo que las instalaciones están en buen estado físico y 33% no están de acuerdo con las instalaciones.

En cuanto a las instalaciones de los centros asistenciales de salud, 36% de los encuestados está de acuerdo. 42% de los encuestados no están de acuerdo, opinan que las instalaciones no son las más apropiadas para atender a la población de la parroquia, y 22% indica no asistir a los ambulatorios, por lo que no tienen conocimientos acerca de las condiciones físicas.

Con respecto al servicio de agua potable 53% está de acuerdo con las instalaciones y 30% no tiene conocimiento del tema o no hacen el pago del servicio porque lo realiza otro habitante de la vivienda. 11% no están de acuerdo, y opinan que no hay asientos para esperar su turno de pago.

Las instalaciones del servicio de teléfono tienen puntos positivos, 76% tiene una percepción positiva en cuanto a las condiciones de las instalaciones, las mismas están en buen estado, son cómodas y accesibles, 13% no está de acuerdo con las mismas.

4. La comunicación sobre información a través de oficios.

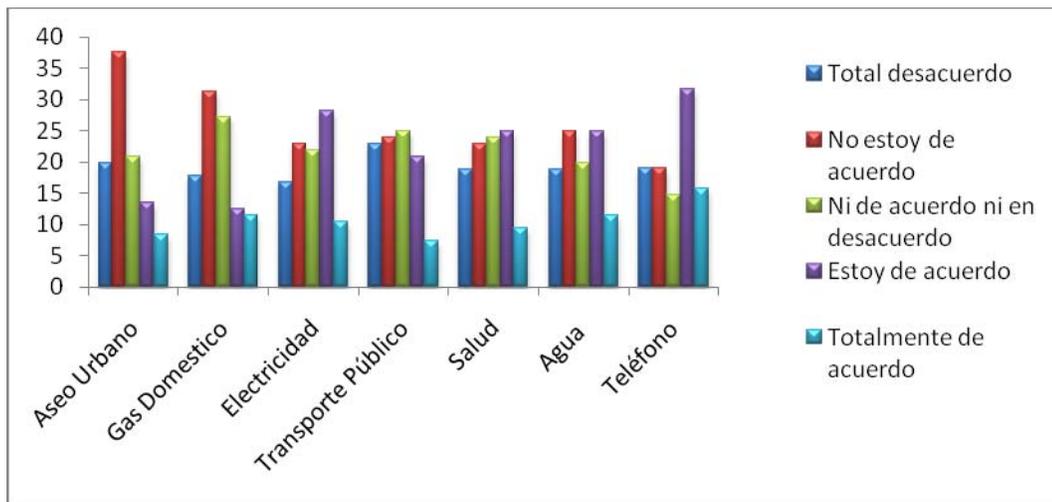
Esta característica se refiere a la información que las instituciones dan a los usuarios a través de oficios, con el fin de comunicarles algún cambio o decisión que le afecte a los usuarios. Estos oficios atraen la atención del usuario con respecto al servicio, el comunicado puede ser para informar cambio de tarifa, aumento, suspensión del servicio por mantenimiento o reparación o cualquier otra información que se considere relevante por parte de las empresas o instituciones, correspondientes a los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, salud, agua y teléfono.

Cómo se muestra en la gráfica n° 4, en relación al servicio de aseo urbano domiciliario, 58% de los usuarios tiene una percepción negativa, opinan no recibir oficios por parte de los empleados o trabajadores, 22% de los usuarios ubicados en la av. Arismendi dicen recibir oficios donde se les comunica los días de trabajo.

En cuanto al servicio gas doméstico domiciliario presentan una percepción negativa, 49% no están de acuerdo, la empresa no le hace llegar información de sus funciones o actividades a través de oficios, 27% no tienen conocimientos si la institución representada por PDV gas comunal pasa oficios, y 24% tiene una percepción positiva, opinan que al momento de

instalarles el servicio, los trabajadores les entregan un oficio comunicándoles los horarios de trabajo o cualquier cambio en la institución.

52H Grafica N° 4: Relación porcentual de la percepción según la comunicación a través de oficios.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Sin embargo, el servicio de electricidad 39% de los encuestados está de acuerdo, opinan que cuando reciben la factura del servicio adicional les entregan un comunicado sobre los días de corte del servicio o suspensión del mismo. Por otra parte 40% de los encuestados no están de acuerdo, no reciben oficios o comunicados, y 11% no tienen conocimiento sobre si la institución entrega oficios.

En el servicio de transporte público 47% de los encuestados no está de acuerdo, no reciben oficios por parte de los conductores o responsables de las unidades; a diferencia del 28%, que indican estar de acuerdo, es decir, no reciben de manera directa los oficios pero son publicados en las unidades

cuando hay aumento del pasaje u otra información que afecte a los usuarios. 25% restante no tiene conocimiento, opinan que no les interesa la información que puedan dar, ya que no toman en cuenta a los usuarios.

42% de los encuestados no están de acuerdo con el servicio de salud, no reciben oficios donde se les comunique alguna información, 35% esta de acuerdo, y opinan que la información que afecta o beneficia a los usuarios es publicada en los ambulatorios.

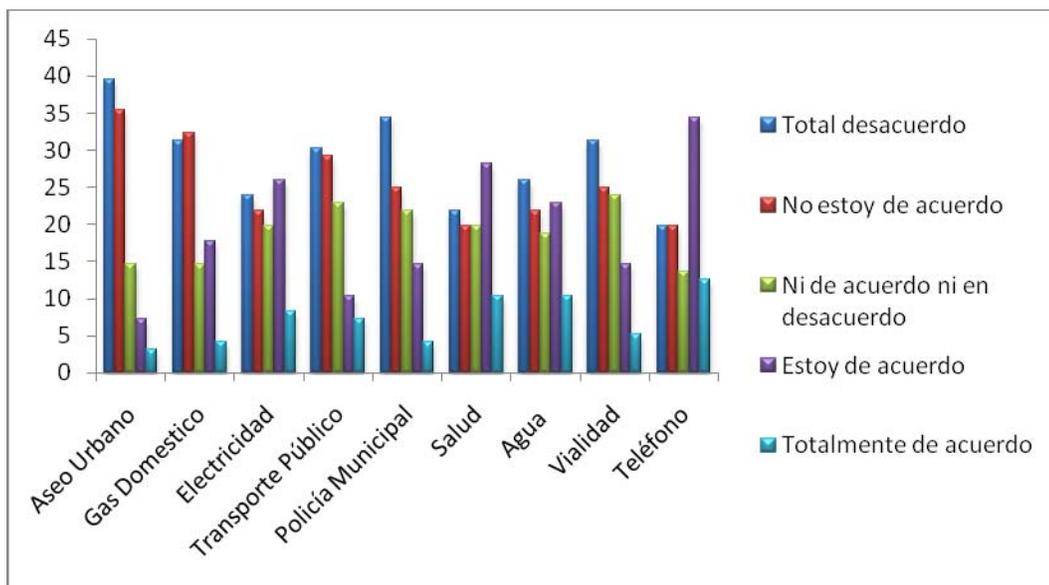
En el servicio de agua 44% no está de acuerdo porque no reciben oficios, 36% está de acuerdo, opinando que reciben con la factura oficios sobre información relacionada con el servicio, y 20% no tiene conocimientos sobre el tema.

El servicio de telefonía prestado por CANTV tienen una percepción positiva, 48% de los encuestados están de acuerdo porque reciben oficios de esta empresa, a diferencia del 38% que no están de acuerdo, es decir tienen una percepción negativa del servicio.

5. Las empresas de carácter público promueven sus servicios.

Esta característica involucra los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono, se refiere a la promoción que las empresas dan a sus usuarios sobre los servicios, a través de folletos, trípticos, volantes o cualquier otro medio de publicidad, con el fin de dar a conocer su servicios actuales y nuevos o promociones para satisfacer las necesidades de los usuarios. Los resultados se muestran en la gráfica N° 5

53HGráfica N° 5: Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Cómo se muestra en la gráfica N° 5, el servicio de aseo urbano domiciliario presenta una percepción negativa, 76% de los encuestados no están de acuerdo con la promoción de este servicio por parte de la institución encargada de cumplir con esta función. 15% no tienen conocimiento sobre la promoción que deben realizar.

En relación con el servicio de gas doméstico 63% tiene una percepción negativa, opinan que no promocionan los servicios por ningún medio. Al igual que el servicio de aseo urbano domiciliario 15% no tiene conocimiento sobre las promociones.

El servicio de electricidad también presenta una percepción negativa, con 46% de los encuestados que no están de acuerdo porque la empresa no

promueve sus servicios, y 34% que están de acuerdo con que la empresa si hace promoción de los servicios, opinan además, que lo hacen a través de las facturas o carteleras dentro de las oficinas de pago; y 20% que no tienen conocimientos sobre dicha institución.

La percepción es negativa en cuanto al servicio de transporte público, 59% de los encuestados están en desacuerdo con que se hace la promoción de los servicios, opinan que no pueden promocionar un servicio de baja calidad. Y 23% que no les interesa que promocionen o no del servicio.

En la gráfica se muestra el desacuerdo que tienen los usuarios con respecto al servicio de policía municipal, 59% de los encuestados tienen una percepción negativa, opinan que la institución encargada del servicio no promociona los servicios o actividades de ninguna manera, y 23% mostraron indiferencia al servicio.

En relación a la promoción que da la empresa encargada del servicio de agua, la percepción es negativa de 47% de los encuestados. En caso contrario, 34% de los consultados están de acuerdo con la promoción, opinan que lo hacen por medio de pendones en las oficinas y en la parte de atrás de las facturas. 18% no tienen conocimientos sobre el tema.

En el servicio de vialidad 56% de los encuestados no están de acuerdo, resaltan los usuarios encuestados de las urbanizaciones: Brasil, La Llanada y Bebedero. Y 24% que no les interesa el tema, es decir, no es importante la promoción sino la calidad del servicio.

El servicio de teléfono 47% de los encuestados está de acuerdo, opinan que Cantv promociona los servicios por medio de volantes, publicidad

radial, pendones y en las facturas de pago, adicionalmente los usuarios de la urbanización Sucre opinan que la empresa llama a sus hogares para promover los nuevos servicios. 40% de los encuestados no están de acuerdo, opinan que no reciben volantes o folletos donde se promocionen los servicios.

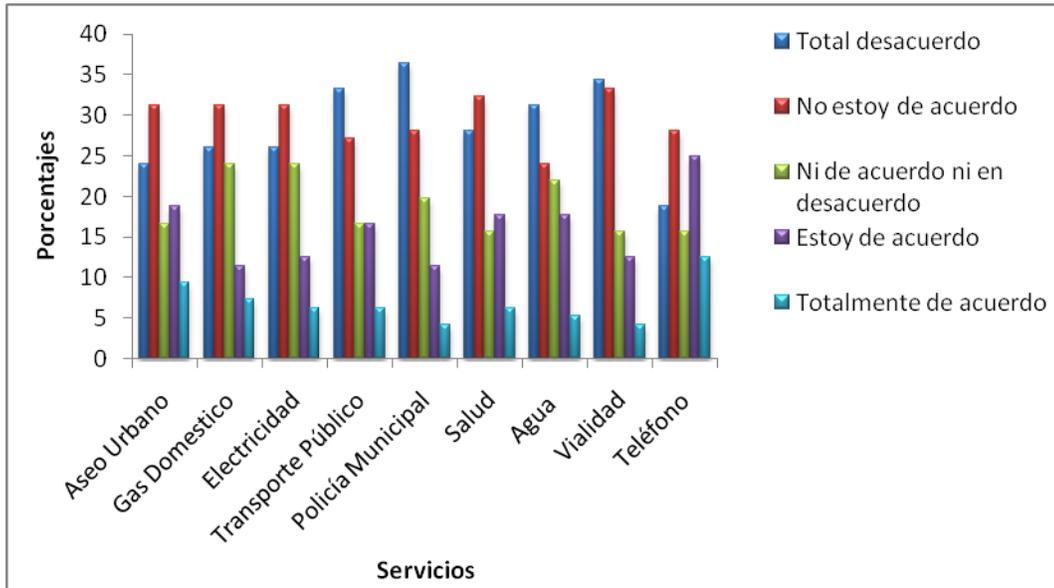
40H3.2 FIABILIDAD

Es la percepción originada por el cumplimiento de las promesas que se hicieron a los usuarios. Para evaluar la fiabilidad en los usuarios, se formularon los siguientes enunciados: cumplimiento de los proyectos y planes en el tiempo estipulado, recorrido del aseo urbano domiciliario en las horas fijadas, los empleados desempeñan sus funciones y estado de las calles y avenidas.

6. Las instituciones públicas cumplen con los proyectos propuestos

Se refiere al cumplimiento de los planes y proyectos en el tiempo estipulado que tienen las empresas que prestan los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono. El desempeño que tienen para cumplir con aquellos proyectos que benefician a la población.

54HGráfica N° 6: Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de los proyectos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Cómo se muestra en la gráfica N° 6, en todos los servicios los encuestados no están de acuerdo. El servicio de aseo urbano domiciliario con 55%, los encuestados opinan que la institución encargada del servicio no cumple con los proyectos propuestos.

El servicio de gas doméstico 57% de los encuestados no están de acuerdo, opinan que no cumplen con los planes que proponen sobre mejorar el servicio, 24% no tienen conocimientos sobre los proyectos o planes de la institución.

La institución que presta el servicio de electricidad con 57%, no están de acuerdo con el cumplimiento de los proyectos. En la urbanización Brasil los encuestados opinan que se han presentado proyectos para mejorar el

servicio por parte de los consejos comunales, y no son ejecutados. 24% no opina ya que no cancelan el servicio.

El servicio de transporte público al igual que los servicios anteriores tiene una percepción negativa con 61% de los encuestados, donde opinan que no cumplen con lo propuesto, como mejorar las condiciones de las unidades de transporte público y cubrir nuevas rutas, en caso contrario la percepción positiva se presenta con 22% de los encuestados que están de acuerdo con el servicio.

Con respecto a la Policía Municipal la gráfica muestra 61% que no esta de acuerdo, en cuanto al cumplimiento de sus proyectos, dicen que no cumplen con sus funciones, menos con los proyectos, como: construir casillas policiales en algunos sectores, realizar operativos semanales o fines de semana.

El servicio de salud es percibido de manera negativa con 60%, al momento del cumplimiento de proyectos por parte la institución encargada de prestarla. Adicionalmente, cuando realizan jornadas asistenciales están dirigidas a cierto sector de la población como niños y personas de la tercera edad.

En todos los sectores la percepción fue negativa con 55% en cuanto al cumplimiento de los proyectos relacionada con el servicio de agua.

En el servicio de vialidad el 68% de los encuestados tienen una percepción negativa, en cuanto al cumplimiento de sus planes y proyectos propuestos, adicionalmente no lo realizan en el tiempo establecido o no lo culminan.

El servicio de teléfono tiene una percepción negativa con 47%, a pesar de cumplir con sus funciones, no cumplen con los proyectos, entre ellos: colocar líneas nuevas, mejorar las líneas de conexión, reemplazar el cableado de las líneas telefónicas. 38% de los encuestados están de acuerdo con que si cumplen.

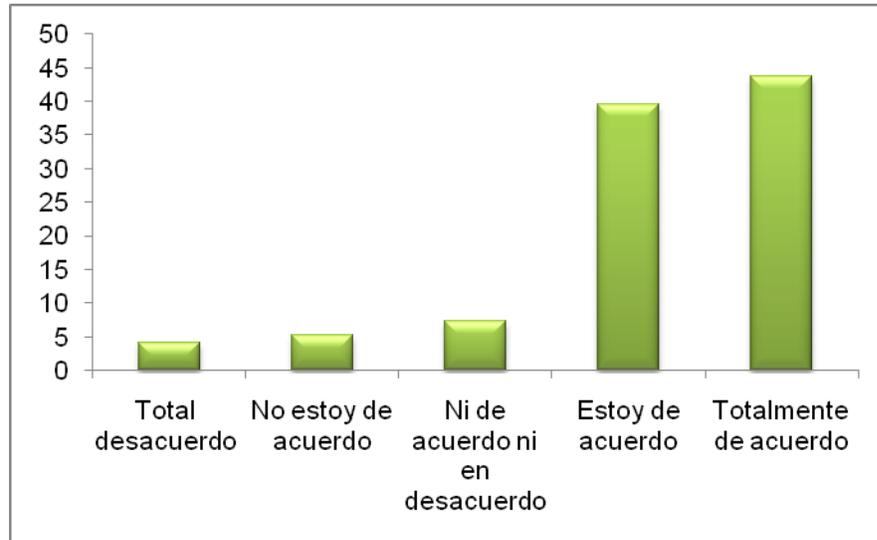
7. Horario del aseo urbano domiciliario

Característica que se refiere al horario del aseo urbano domiciliario, es decir, la recolección de los desechos sólidos lo realiza en los días y horas fijados correspondiente a cada sector.

Cómo se muestra en la gráfica n° 7, 84% de los encuestados están de acuerdo con los horarios del servicio del aseo urbano domiciliario, opinan que cumple con los días y pasa recolectando la basura a las mismas horas, es importante mencionar que en los sectores Arismendi y Gómez Rubio pasa todos los días, dos (2) veces al día (mañana y tarde).

55H

Gráfica N° 7: Relación porcentual de la percepción según el horario del servicio de aseo urbano domiciliario.



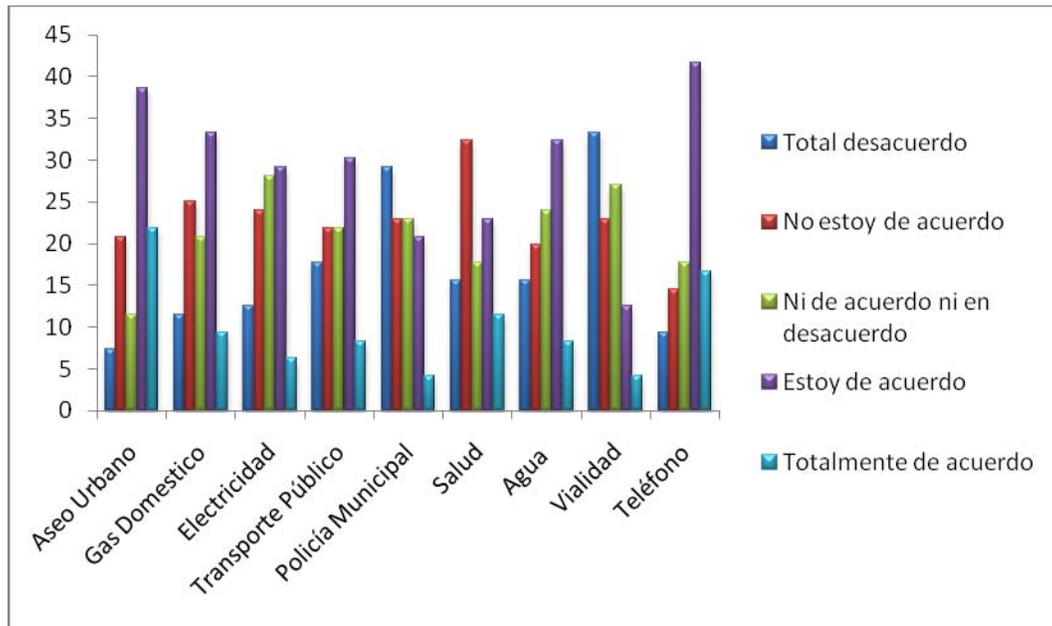
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

8. Cumplimiento de las funciones

Característica que tienen como objetivo principal el cumplimiento de las funciones de las empresas o instituciones encargadas de prestar los servicios, con respecto al aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

56H

Grafica N° 8: Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N° 8, sobre el servicio de aseo urbano domiciliario 45% de los encuestados indican que la empresa encargada de prestar el servicio cumplen con las funciones correspondientes; 36% que no está de acuerdo con el desempeño de las funciones se encuentra en la Urbanización Bebedero, Brasil y La Llanada. Asimismo, opinan que el aseo no recoge todos los desechos sólo los que se encuentran a orillas de las calles y no aquellos que están ubicados en los estacionamientos.

En cuanto al servicio de gas doméstico 42% de los encuestados están de acuerdo con el desempeño de los trabajadores que prestan el servicio, y 37% tienen una percepción negativa, opinan que cumplen con las funciones correspondientes, como: despachar a tiempo las bombonas de gas o no

realizar los pedidos.

Las percepciones del servicio de electricidad están divididas, aunque se muestra en la gráfica una percepción positiva con 35% y a su vez la percepción negativa del 37%; los encuestados de la Urbanización La Llanada y la Av. Arismendi conforman el porcentaje de percepción positiva. Están de acuerdo con el desempeño, y las Urbanizaciones Brasil, Bebedero y Urbanización Sucre, indicaron que no cumplen con las responsabilidades. 28% no tiene conocimiento de las funciones que deben cumplir.

Se observa en la gráfica una percepción positiva con respecto al servicio del transporte público, 39% de los encuestados opinan que cumplen con el servicio, a diferencia del 40% que no está de acuerdo, opinan que cumplen con los horarios correspondientes y rutas establecidas, este desacuerdo se refleja en las Urbanizaciones Brasil, La Llanada y Bebebero, el motivo principal que expresan algunos encuestados, es la inseguridad en las zonas. 21% de los encuestados mostró indiferencia al tema, ya que no usan el transporte público, porque poseen vehículos o se acostumbraron al horario del transporte por la zona.

En referencia al servicio de policía municipal, la percepción que tienen los usuarios de la parroquia Altagracia es negativa, 52% opinan que no cumplen con las funciones que les competen o lo hacen con la condición de que les paguen algo adicional por resguardar algún lugar o realizar rondas extras. 25% está de acuerdo con la prestación del servicio; dicen que cumplen con la seguridad de los ciudadanos, y 23% de los encuestados prefieren no opinar.

Con respecto a las funciones que deben cumplir las instituciones que prestan el servicio de salud, 48% de los encuestados no está de acuerdo con el desempeño de estas instituciones; es importante mencionar que la urbanización La Llanada cuenta con un ambulatorio en el cual dicen los encuestados que no hay personal capacitado para emergencias. 34% están de acuerdo con respecto al cumplimiento de las funciones, aquellos encuestados ubicados en: av. Arismendi, Gómez Rubio y urbanización Sucre, opinan que en casos de emergencias se dirigen al centro asistencial ubicado en los cocos y el personal cumple con sus funciones.

Con respecto a la institución que presta el servicio de agua potable, La percepción de 41% de los encuestados es positiva y están de acuerdo con el desempeño de la institución y los empleados; 35% está en desacuerdo, indican que esta institución (Hidrocaribe) no cumple con sus funciones. Los encuestados de la urbanización La Llanada opinan que tienen inconvenientes con el servicio, exponen los problemas y sin embargo continúan con la situación.

Con respecto al servicio de vialidad 56% de los encuestados tienen una percepción negativa de la institución y sus empleados. 27% no tiene conocimientos sobre las funciones que deben cumplir, algunos consultados no saben cuál es la institución, por lo que se reservaron la opinión.

La percepción sobre la institución que se encarga del servicio de teléfono es positiva para el 58% de los encuestados, estos expresan que están de acuerdo, porque la institución desempeña cabalmente sus funciones, al igual que los empleados. Y 24% tienen una percepción negativa sobre el cumplimiento de las funciones.

9. Condiciones de las calles y avenidas

Característica que se refiere a las condiciones de las calles y avenidas, es decir si estas se encuentran en buen estado y presentan las condiciones necesarias para ser transitables.

57HGráfica N° 9: Relación porcentual de la percepción según las condiciones del servicio de vialidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Cómo se muestra en la gráfica n° 9, con respecto al buen estado de las calles y avenidas 88% de todos los encuestados no están de acuerdo, es decir la percepción es negativa, las mismas no se encuentran en condiciones favorables para todos los vehículos e incluso para las personas, ya que existen calles inundadas con aguas servidas y en otras no existe la acera para los peatones.

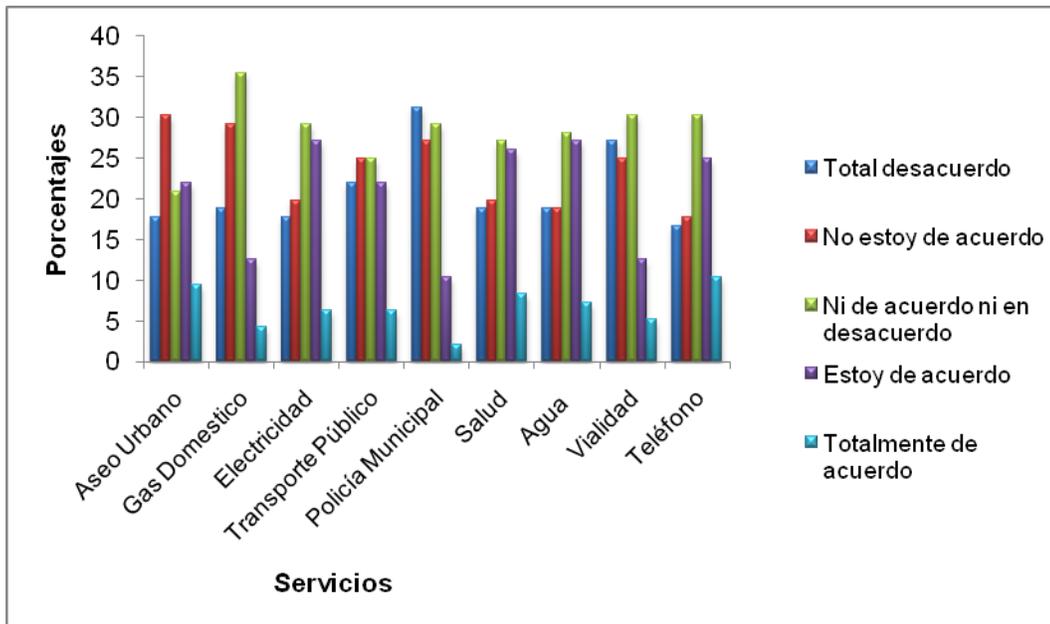
41H3.3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

Consiste en la capacidad de la empresa de responder con rapidez, proporcionando ayuda inmediata al cliente. Para evaluar la capacidad de respuesta se formularon los siguientes enunciados: comunicación de las jornadas de trabajo, capacidad de respuesta,

10. Comunicación de la ejecución de jornadas de trabajo.

Característica que se refiere a la ejecución de jornadas de trabajo, si las mismas son comunicadas a los habitantes de la parroquia por medio de oficios o cualquier otro medio informativo por parte de las empresas que prestan los servicios de: aseo urbano domiciliario, gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

58H **Grafica N° 10:** Relación porcentual de la percepción según la comunicación de jornadas de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Cómo se muestra en la gráfica n° 10, sobre el servicio de aseo urbano domiciliario tienen una percepción negativa con respecto a la comunicación de sus jornadas de trabajo, 48% de los encuestados opinan que no comunican el tiempo en que serán realizadas, y 32% están de acuerdo, dicen que no son informados formalmente por medio de algún oficio, pero si por medio verbal a través de los trabajadores. Y 20% no tiene conocimientos sobre dichas jornadas.

El servicio de gas doméstico tiene una percepción negativa según 48% de los encuestados, que no están de acuerdo, es decir no reciben información sobre las jornadas; y 36% de los encuestados expresan que no tienen interés por la realización de jornadas de trabajos, por lo que no emitieron opinión alguna.

Con respecto al servicio de electricidad, la percepción es negativa, 38% expresa que no son informados con tiempo, que se dan cuenta cuando ven a los trabajadores en las calles. A diferencia del 33% que dicen estar de acuerdo con la comunicación sobre las jornadas, ya sean regulares o extraordinarias.

Se puede observar en la grafica que sobre el servicio de transporte público tienen una percepción negativa con respecto a la característica en estudio, 47% de los consultados no esta de acuerdo. Opinan que estas jornadas las realiza el transporte público cuando son contratados para campañas políticas, con el fin de trasladar a las personas a las zonas donde se realizan.

Sobre el servicio de policía municipal 59% no esta de acuerdo, los encuestados dicen no recibir por ningún medio de comunicación (oficios, volantes, radio) la ejecución de las jornadas de trabajo.

El servicio de salud esta distribuido de la siguiente manera: la percepción positiva representa en la grafica 34%, opinan que no reciben oficios pero son informados por el personal que trabaja en los ambulatorios, la percepción negativa 39% y aquellos encuestados que no tienen conocimiento o interés en el tema 27%.

Con respecto al servicio del agua, 38%, la mayor puntuación, esta ubicada en no estar de acuerdo que reciben comunicación de las jornadas de trabajos, y 34% que tienen una percepción positiva del servicio.

En relación al servicio de vialidad la percepción negativa es del 52%, no informan cuando realizarán las jornadas, ni las zonas, con el fin de tomar las

precauciones correspondientes, por el cierre de las vías cuando realizan los trabajos.

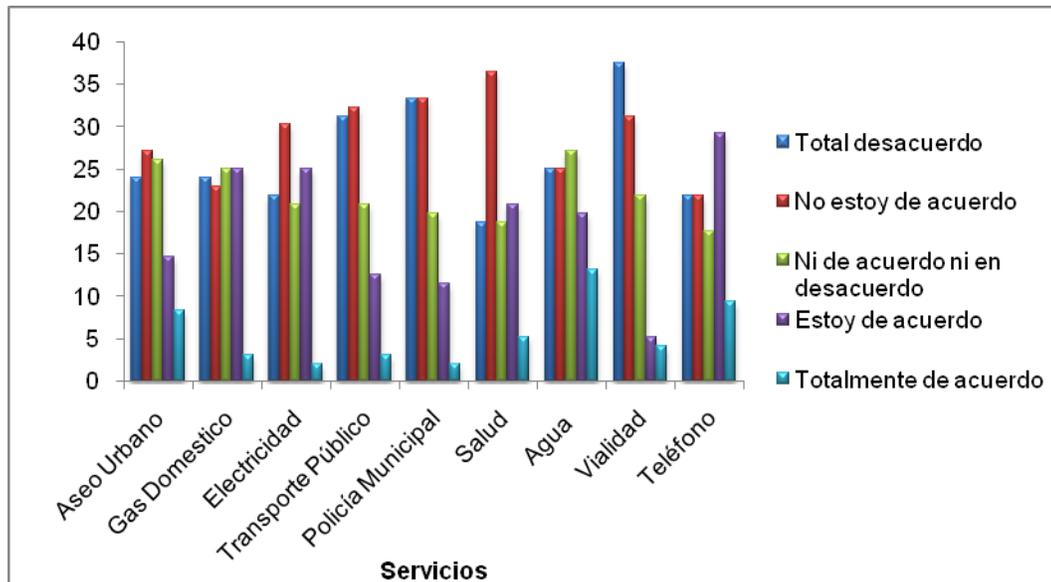
El servicio de teléfono cuenta con una percepción positiva; 36% opina que son llamados por teléfono para informales sobre alguna suspensión del servicio por motivos de mejoras, en caso contrario la percepción es negativa y alcanza 34% que no reciben información.

11. Solución a las quejas de los usuarios

Involucra los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua potable, vialidad y teléfono, se refiere a las soluciones que las instituciones encargadas de prestar los servicios antes mencionados le dan a los usuarios sobre problemas o solicitudes del servicio, es decir, si las quejas que se hacen son tomadas en cuenta y los usuarios reciben respuesta.

59H

Gráfica N° 11: Relación porcentual de la percepción según la solución a las quejas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

La gráfica N° 11 muestra el servicio del aseo urbano domiciliario con una percepción negativa de 51% de los encuestados, con respecto a las solución de las quejas del servicio, es decir, los encuestados expresan primeramente que desconocen el lugar donde pueden hacer dichas quejas y las mismas cuando las realizan no son solventadas.

Del servicio de gas doméstico domiciliario se tiene una percepción negativa del 48% de los encuestados, opinan que las oficinas donde presentan sus quejas no lo toman en consideración por lo que no le son solventadas y deben acudir a otros medios, como servicios privados.

Sobre las instituciones que se encargan del servicio de electricidad, tienen una percepción negativa del 52%, los encuestados expresan que no son atendidos sus reclamos o cuando los toman en cuenta tardan mucho

tiempo en ser resueltos.

La percepción que tienen los encuestados de la parroquia con respecto a la solución de las quejas del servicio de transporte público es negativa según 64% de los encuestados, ellos dicen que no dan solución a las quejas como por ejemplo mejoras de las condiciones física de las unidades de transporte público urbano, y además que no realizan las paradas en los lugares establecidos, no escuchan a los pasajeros cuando solicitan paradas como consecuencia del uso de equipos de sonidos, entre otras.

El servicio de policía municipal tiene una percepción negativa por parte de los usuarios, 67% de ellos cree que la institución y los empleados encargados de prestar este servicio no trabajan conjuntamente con la comunidad. Las quejas son pospuestas, hasta que los usuarios toma medidas necesarias en el caso, en ese momento es cuando interviene la policía municipal.

Del servicio de salud, representado por los ambulatorios y centros asistenciales, se tiene una percepción negativa por parte de 55% de la muestra, debido a la falta de vocación por parte de los profesionales en esta área y el déficit de insumos médicos para la realización de una mejor prestación del servicio.

La percepción es negativa con respecto al servicio de agua 50% no esta de acuerdo, es importante mencionar que en la urbanización La Llanada el servicio es prestado de manera deficiente, por lo que los usuarios hacen las quejas en la institución correspondientes pero persisten los problemas.

De la solución de las quejas en el servicio de vialidad, se tiene una alta percepción negativa 69%, los usuarios dicen que las quejas son presentadas al Consejo Comunal y este a su vez al organismo correspondiente, sin embargo, el estado de las calles y avenidas sigue en las mismas condiciones.

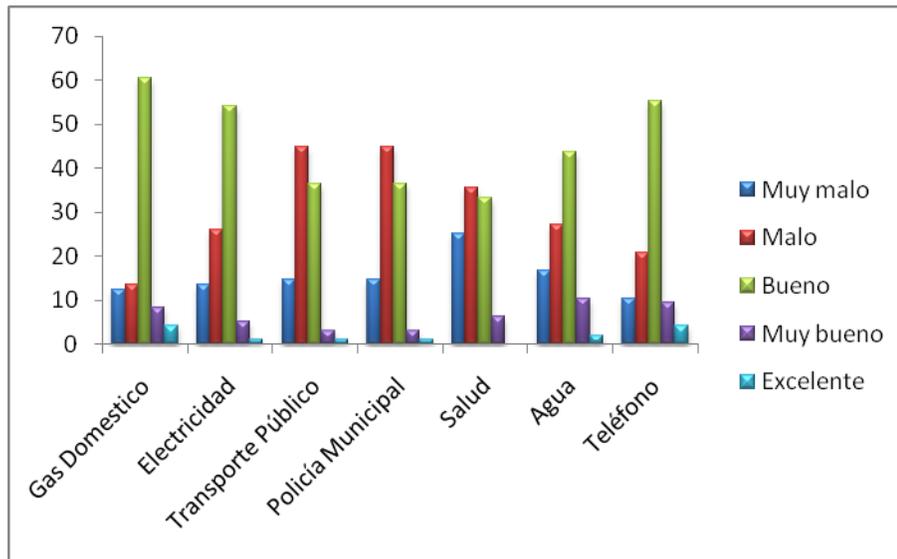
En relación al servicio de teléfono es percibido negativamente por parte de la población, 44% no esta de acuerdo con el servicio, mientras que 39% opina que las quejas realizadas a la institución son solventadas.

12. Servicio de atención al usuario

Se refiere a la atención que ofrecen las instituciones públicas a los usuarios cuando estos se dirigen a las oficinas, ya sea para realizar reclamos o realizar pago en las taquillas, así como también solicitar información. Comprende los servicios de gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua potable y teléfono.

60H

Gráfica N° 12: Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

La gráfica N°12 refleja la percepción sobre la atención al usuario que ofrece la institución encargada del servicio de gas domiciliario; es buena con 73% de los encuestados están de acuerdo en que es buena, es decir, los usuarios aprecian que la atención recibida en las oficinas cuando van a realizar sus transacciones o solicitar alguna información es adecuada y los empleados son cordiales.

La percepción en relación con el servicio de electricidad al momento de ser atendidos en la institución prestadora es positiva 61% están de acuerdo en ello, los encuestados opinan que la atención que les ofrecen es satisfactoria. asimismo, en cuanto al servicio de transporte público, La percepción en cuanto a la atención al usuario es vista de manera negativa por 59% de la muestra, es decir, no se sienten satisfechos con el trato que

reciben de los conductores y colectores que laboran en las unidades de transporte público.

La percepción de los usuarios con respecto a la atención recibida en las oficinas de la policía municipal es negativa 59% están de acuerdo en ello, opinan que los funcionarios encargados de prestar este servicio no son amables al momento de atender a los habitantes de la parroquia, así mismo los encuestados expresan su descontento con este servicio.

La atención que reciben los usuarios por parte de las instituciones que prestan el servicio de salud es mala, es decir, 61% opinan que la atención recibida en los centros asistenciales de salud que se encuentran dentro de la parroquia es deficiente, y hay falta de profesionalismo por parte de los empleados.

Con respecto al servicio de agua potable la percepción que tienen los usuarios es positiva en cuanto a la atención que reciben en las oficinas, 56% de los encuestados está de acuerdo, dicen que los empleados son amables y cubren las necesidades de información que solicitan los usuarios.

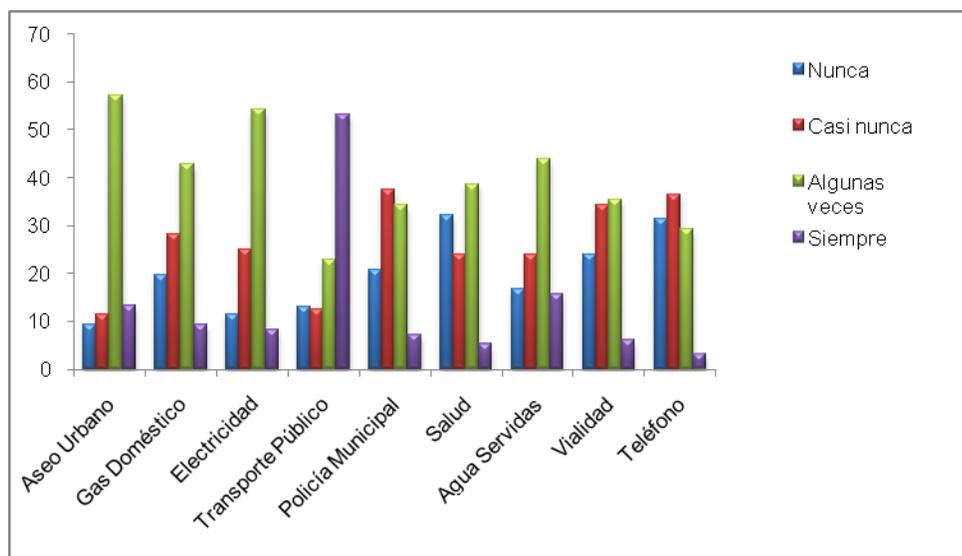
En relación con el servicio de telefonía la gráfica muestra que la atención es buena según 69%, los encuestados señalan que se sienten satisfechos con el trato que reciben por parte de los empleados que laboran en las oficinas que prestan el servicio.

13. Respuestas a los usuarios

La capacidad que tengan las instituciones prestadoras de servicios públicos al momento de responder a las necesidades o inquietudes de los

usuarios, dependerá de la iniciativa de sus trabajadores y la formación profesional que posea en su área o actividad a desempeñar, por tal motivo esta característica se refiere a las respuestas que reciben los usuarios en los servicios de aseo urbano domiciliario, gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

61HGráfica N° 13: Relación porcentual de la percepción según las respuestas a las inquietudes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N°13, los resultados obtenidos en todos los sectores evaluados, en el servicio de aseo urbano la percepción es positiva en 71% en las opciones de algunas veces o siempre, cuando se les preguntó sobre las respuestas en las inquietudes de los usuarios de este servicio.

En el servicio de gas doméstico domiciliario la percepción de los usuarios es positiva en 51% entre los que opinaron en las opciones algunas veces o siempre, la institución encargada del gas doméstico le da solución a sus inquietudes.

Cabe resaltar que en las Urbanizaciones: Brasil, La Llanada, Fe y Alegría y Av. Gómez Rubio, una mayoría cercana al 70% expresó indiferencia en cuanto a si los trabajadores de este servicio responden a sus inquietudes; a diferencia del sector de Cumaná Segunda donde el 90% de los usuarios tuvieron una percepción negativa de los trabajadores de este servicio.

En el servicio de electricidad 62 % de las usuarios consultados expresaron que algunas veces o siempre han respondido los trabajadores de la empresa Corpolec a sus inquietudes con respecto al servicio. Resaltando que el sector de la avenida Arismendi fue donde se presentó la más alta percepción positiva con 90% de respuestas afirmativas de los usuarios.

En el transporte, como se expresa en la gráfica, 53,13% de los usuarios consultados en los sectores en estudio presentaron una percepción positiva de los trabajadores de las unidades de transporte público al momento de responder a las inquietudes de los usuarios siendo las Urbanizaciones Brasil y La Llanada donde mayor nivel de percepción positiva se presentó, a diferencia de la Urbanización Cumaná Segunda y la Urbanización Bebedero donde se tuvo una percepción negativa de este servicio.

Con respecto a la labor de la policía municipal al momento de darles respuestas, específicamente en los sectores evaluados en nuestra

investigación, la percepción fue negativa en 58% entre los que opinaron que nunca o casi nunca esta institución, tan importante en la seguridad de los ciudadanos, da respuesta oportuna a las inquietudes de los usuarios. Cabe resaltar que en todos los 9 sectores consultados la percepción fue negativa.

El servicio de salud también presentó una percepción negativa del 56% de los usuarios consultados a la hora de darle respuestas a las inquietudes de los usuarios. La queja mas frecuente en los centros asistenciales de salud y ambulatorios, es que se ha perdido la calidad del servicio prestado así como la falta de equipos médicos esenciales para el tratamiento de emergencias.

En el caso del servicio de aguas servidas representado por la institución Hidrocaribe, 59% de los usuarios expresaron una percepción positiva al sentir que algunas veces o casi siempre da respuestas efectivas a las inquietudes generadas por este servicio en los diferentes sectores consultados.

El servicio de vialidad en los sectores consultados de la parroquia Altigracia presentó una percepción negativa del 58% de los que expresaron que nunca o casi nunca la institución municipal de vialidad da respuesta a los usuarios, específicamente con el asfaltado y mantenimiento de las calles que conforman la parroquia Altigracia, presentando un alto nivel de deterioro que puede ser constatado por los usuarios.

El servicio de teléfono residencial representado por la institución nacional CANTV, al momento de darle respuesta a los usuarios, presenta una percepción negativa dividida en 31,25% entre quienes expresaron que nunca se le da respuestas a sus inquietudes y 36,46% de los que casi nunca

se le ha cumplido con sus exigencias como usuario.

42H3.4 SEGURIDAD

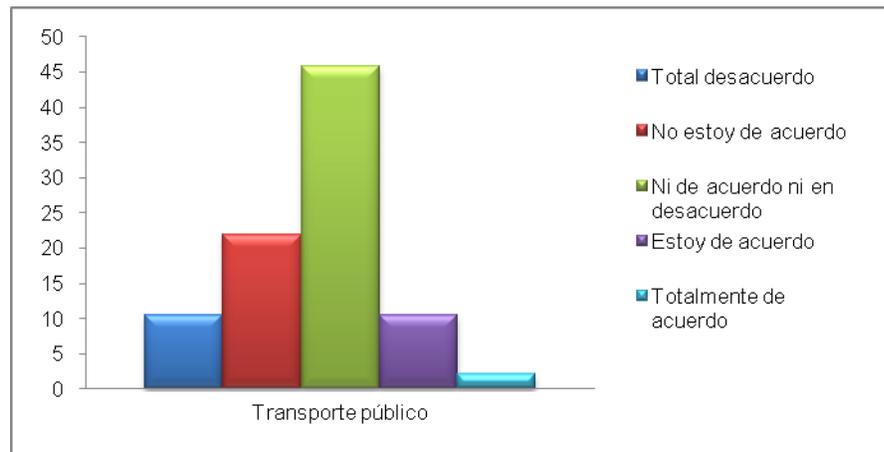
El elemento de seguridad son los conocimientos y habilidades que tienen los empleados para inspirar credibilidad y confianza. Ya sea las instituciones que prestan los servicios, así como también los empleados que desempeñan sus funciones. Para evaluar la seguridad se formularon los siguientes enunciados: confianza de los usuarios para llegar al destino, atención que reciben, conocimientos de los empleados, seguridad en las transacciones, y cortesía de los empleados.

14. Confianza para llegar al destino

Característica que se refiera a la confianza que tienen los usuarios en el servicio de transporte público para llegar a sus destinos, además la confianza en los conductores de prestar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios.

62H

Grafica N° 14: Relación porcentual de la percepción según la confianza de los usuarios para llegar al destino del servicio de transporte público.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

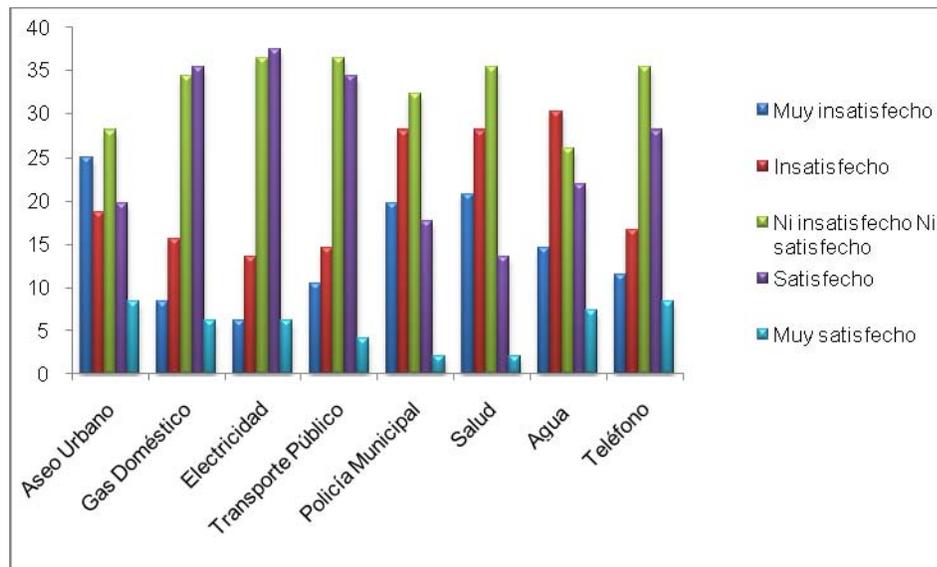
Se puede apreciar en la grafica N° 14 que los usuarios de las unidades de transporte público de la parroquia Altigracia en 45,83% de las respuestas expreso total indiferencia en cuanto al sentir seguridad al momento de abordar estas unidades y llegar con seguridad a su destino.

Es importante resaltar que de los sectores consultados en el caso de las urbanizaciones Brasil, Fe y Alegría y Cumaná Segunda, 50% de los usuarios consultados se mostraron en desacuerdo con sentirse seguros a la hora de estar en un transporte, los encuestados expresaron que han sido victimas de robos o arrebatores por delincuentes que se aprovechan de la falta de vigilancia por parte de las autoridades de la policía municipal y estatal para realizar este tipo de hechos.

15. Atención recibida.

Características que tiene relación con la atención que reciben los usuarios por parte de los empleados de las diferentes instituciones que prestan los de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono, cómo es la percepción que tienen en relación al trato que les dan los empleados.

63H Gráfica N° 15: Relación porcentual de la percepción según la atención recibida.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

En el caso del servicio de aseo urbano domiciliario 43,75% representado entre los usuarios que están muy insatisfecho e insatisfecho con la atención recibida por parte de los trabajadores que laboran en las oficinas de la institución municipal encargada de prestar este servicio que es el IAMSA. A la vez, 28% expresa que se siente satisfecho o muy satisfecho con este servicio y el restante 28% se mostró ni satisfecho ni insatisfecho con

este servicio.

En el caso del gas doméstico domiciliario 42% manifestó estar entre satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida por los trabajadores de este servicio, representado por Pdvsa Gas Comunal, a la vez 34,38% no está satisfecho ni insatisfecho con la atención recibida.

El servicio de electricidad es percibido en cuanto a la atención recibida en las oficinas como positiva del 43,75% entre los que se sienten satisfechos o muy insatisfechos con el trato de los empleados de Corpolec que es la institución de carácter nacional encargada de brindar este servicio en las urbanizaciones de la parroquia Altagracia. 37,50% de los usuarios consultados expresó estar ni satisfecho ni insatisfecho con la atención recibida y un porcentaje cercano al 18% se mostró entre satisfecho y muy satisfecho con la atención recibida.

En cuanto al servicio de transporte público 38,55% de los usuarios se mostró entre satisfecho y muy satisfecho con la atención recibida por parte de los que laboran en estas unidades; 36,46% expresó no estar ni satisfecho ni insatisfecho con el trato de los empleados del transporte público, sólo 20% de los consultados manifestó estar entre insatisfecho y muy insatisfecho con este servicio.

La percepción en cuanto a la atención recibida por parte de la policía municipal, fue de 48% de los consultados conformados entre los que expresaron estar insatisfecho o muy insatisfecho con el trato que reciben por parte de los funcionarios de esta institución. 32,29% se mostró ni satisfecho ni insatisfecho y el restante 19% expresó estar satisfecho y muy satisfecho con el trato de la policía municipal.

El servicio de salud al momento de ser percibido por los usuarios consultados 49% expreso sentirse entre insatisfecho y muy insatisfecho con la atención recibida específicamente por el personal médico y de enfermería al momento de acudir a un centro asistencial o ambulatorio perteneciente de la parroquia Altagracia, siendo la principal razón la poca receptividad en sus emergencias de salud. 35,42% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho con la atención recibida y 15% restante se mostró satisfecho o muy satisfecho.

Sobre el servicio de agua potable 44,79% de los usuarios consultados tuvo una percepción negativa, en cuando a la atención recibida por los empleados de la institución encargada de prestar este servicio.

La percepción que tienen los usuarios en el servicio de agua potable es positiva en las urbanizaciones Brasil, La Llanada, Bebedero, Fe y Alegría, avenida Arismendi, avenida Blanco Fombona, urbanización Cumana Segunda y Urbanización Barrio Sucre, con un promedio del 58%, es decir están de acuerdo con la atención que reciben cuando se dirigen hacia las oficinas. En caso del sector Gómez Rubio la percepción esta distribuida entre aquellos que están de acuerdo, 40%, los que no están de acuerdo 20% y aquellos usuarios que no tienen conocimiento del trato 40%, estos últimos indican que son los que se dirigen a las oficinas, sino otro miembro de la vivienda.

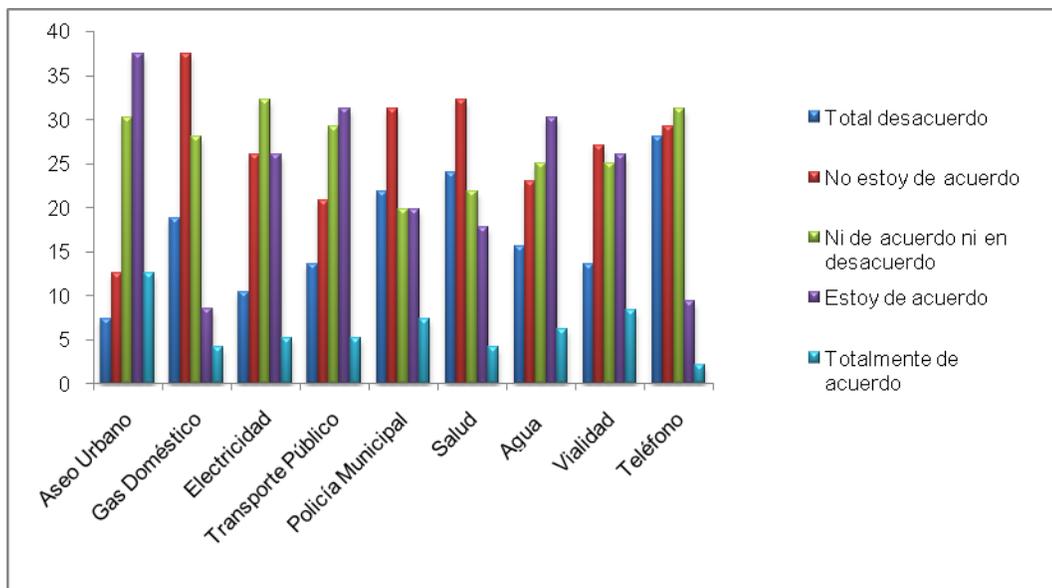
En el servicio de telefonía fija un porcentaje del 36,36% tiene una percepción positiva en los usuarios que expresaron estar satisfecho o muy satisfecho con la atención y trato recibido por los empleados de esta institución representada en el municipio Sucre y específicamente en la parroquia Altagracia por la CANTV. 35,42% se mostró ni satisfecho ni

insatisfecho con la atención recibida, un porcentaje cercano al 28% tiene una percepción de que está satisfecho o muy satisfecho con el trato que recibe.

Conocimientos de los empleados.

Esta característica tiene la finalidad de saber cual es la percepción de los usuarios con respecto al conocimiento de los empleados de las instituciones prestadoras de los servicios: gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono, es decir, poseen los trabajadores el conocimiento necesario para realizar sus labores diarias y dar respuestas a los usuarios cuando tienen una inquietud.

64HGráfica N° 16: Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N° 16 sobre el servicio de aseo urbano domiciliario, 51% tiene una percepción positiva representado entre los que

están de acuerdo y total de acuerdo en que los empleados encargados de prestar este servicio posee el conocimiento necesario para la realización de sus actividades diarias. Relacionado directamente con las personas que recogen los desechos sólidos en los diferentes sectores de la parroquia.

30,21% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los conocimientos de los empleados son los acordes para cumplir con sus funciones, 18% restante se mostró estar insatisfecho o muy insatisfecho con que si posee los conocimientos necesarios.

La percepción sobre el servicio de electricidad entre los que expresaron estar en desacuerdo o en total desacuerdo es de 36,5% en cuanto a que los empleados de Corpolec poseen los conocimientos necesarios para la realización de sus actividades, 32,2% no está ni acuerdo ni en desacuerdo y 31,5% se mostró entre de acuerdo y totalmente de acuerdo en que si tiene la preparación y conocimientos necesarios.

El servicio de transporte público 36,5% de los usuarios se mostro satisfecho o muy satisfecho en cuanto al conocimiento que mostraban los empleados que laboran en las unidades de transporte público, 29,17% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 34% está en desacuerdo o totalmente desacuerdo.

La policía municipal tiene una percepción negativa representada en 53% de los usuarios que expresaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que los funcionarios y empleados tienen los conocimientos necesarios para la realización de sus actividades, sólo 27% tiene una percepción negativa y 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El servicio de salud en cuanto al conocimiento de los empleados que laboran en los diferentes centros asistenciales de salud y ambulatorios de los sectores consultados en la parroquia Altagracia mostraron una percepción negativa del 56% entre los que expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, 21,88% no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y 22% esta de acuerdo o totalmente de acuerdo en que si poseen la preparación acorde para sus actividades.

50% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre el servicio de salud en la Urbanización Fe y Alegría con 50%, donde expresan que los empleados de los centros asistenciales no tienen los conocimientos necesarios para dar respuestas a las necesidades de los usuarios.

El sector conformado por la avenida Gómez Rubio y sus adyacencias fue el que presentó el mayor porcentaje de respuestas inclinadas a un total desconocimiento o poca importancia en los servicios de transporte y policía municipal, con un promedio del 60% de los usuarios consultados.

En el servicio de agua representado por Hidrocaribe un porcentaje del 38% de los usuarios consultados tiene una percepción negativa en cuanto a los conocimientos y preparación de los empleados que laboran en esta institución, mientras 37% esta de acuerdo o totalmente de acuerdo y el 25% restante no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con que tenga la preparación acorde para sus funciones.

EL servicio con una percepción negativa fue el agua en la Urbanización Fe y Alegría y Cumaná Segunda, donde un promedio del 70% no está de acuerdo con la capacidad o conocimientos que tienen los empleados al momento de realizar sus actividades.

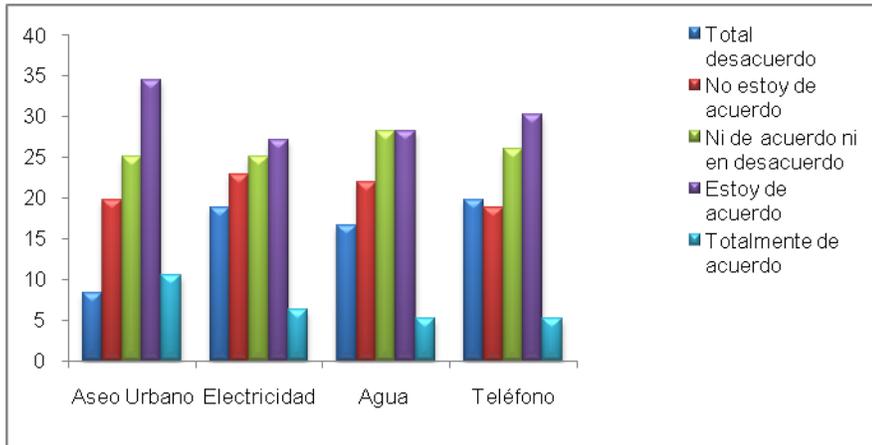
En las Urbanizaciones Blanco Fombona y Fe y Alegría y avenida Gómez Rubio las repuestas se concentraron en la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo con un promedio del 60% de los usuarios consultados, demostrando poca importancia al conocimiento de los empleados con referente a los servicios agua, vialidad y teléfono, los encuestados dicen que tienen poco contacto con ellos en el momento de utilizar o percibir estos servicios públicos.

El servicio de telefonía tiene una percepción negativa por parte de 57,30% de los usuarios en cuanto a los conocimientos y preparación de los empleados que laboran en la CANTV.

17. Seguridad en las transacciones.

Característica que se refiere a la seguridad que sienten los usuarios en las diferentes oficinas cuando realizan sus transacciones, es decir al momento de realizar el pago correspondiente de los servicios aseo urbano domiciliario, electricidad, agua y teléfono.

65HGráfica N° 17: Relación porcentual de la percepción según la seguridad en las transacciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la grafica N° 17 sobre el servicio de aseo urbano se tiene una percepción positiva del 44,8% de los usuarios en cuanto a la seguridad en el momento de hacer el pago de este servicio. 25,2% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 30% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. El servicio de aseo urbano domiciliario tiene una característica particular, el pago del mismo viene incluido en la factura del servicio de electricidad y es cancelado en las mismas oficinas.

El servicio de electricidad tiene una percepción negativa del 41,6% de los encuestados en cuanto a la seguridad en el pago del servicio en las diferentes oficinas que se encuentran ubicados en el municipio Sucre, 33,3% se mostró de acuerdo o en totalmente de acuerdo y 25% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo

Sin embargo, en la Av. Arismendi el servicio de electricidad tiene una percepción positiva de 50%. Los ciudadanos se sienten seguros al

momento de realizar un pago y contar con la certeza que el servicio no será suspendido, a diferencia de los sectores restante donde la percepción es negativa con un promedio del 51%.

El servicio de agua tiene una percepción negativa del 38% de los usuarios consultados en cuanto a la seguridad en el momento del pago del servicio, 33% se mostro en de acuerdo o en totalmente de acuerdo y el restante 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

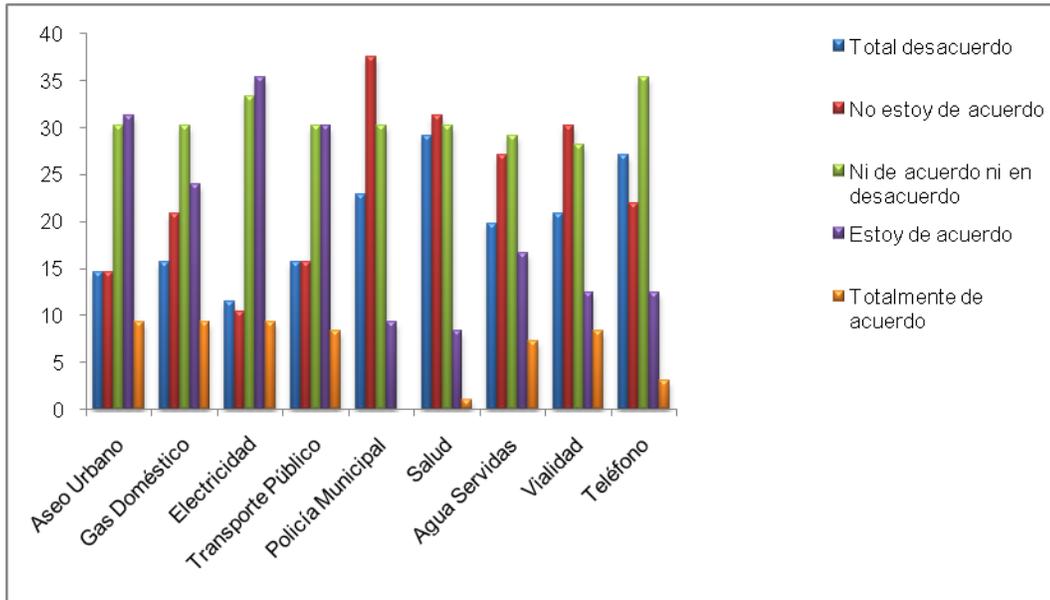
Con respecto al servicio del agua la Urbanización Brasil, Av. Arismendi, calle Blanco Fombona, Urbanización Cumaná Segunda, Urbanización Sucre, Urbanización Fe y Alegría y Av. Gómez Rubio tienen una percepción negativa del servicio, con un promedio del 58%, las Urbanizaciones Bebedero y La Llanada no tienen conocimientos del tema, ya que no cancelan el servicio, lo hace otra persona, con 50% en promedio.

38% de los usuarios de telefonía expreso estar en desacuerdo o en totalmente desacuerdo con la seguridad que brinda las diferentes oficinas al momento del pago del servicio, 36% esta de acuerdo o totalmente de acuerdo y el 26% expreso estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

18.- Cortesía de los empleados.

Característica que se refiere al trato de los empleados de las instituciones que prestan los servicio de aseo urbano domiciliario, gas doméstico y electricidad, transporte público, policía municipal, agua, vialidad, salud y teléfono, es decir la educación o cortesía hacia los usuarios al momento de dar información o dar respuesta a alguna inquietud.

66HGráfica N° 18: Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

En el servicio de gas doméstico, como se refleja en la gráfica N° 18, la percepción es negativa en 36% de los usuarios, en cuanto a la cortesía de los empleados de este servicio, 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 34% expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que son corteses.

El servicio de electricidad con 45% tiene una percepción positiva de los usuarios conformada este porcentaje por los que expresaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 22% restante está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo

El transporte público es percibido con 38,6% con una percepción

positiva en cuanto a la cortesía de los conductores de las unidades que laboran en los diferentes sectores de la parroquia Altagracia, 30,21% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 31% en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

La policía municipal presentó un alto nivel de percepción negativa con un porcentaje del 37,50% de los que expresaron estar en desacuerdo y 22,92% totalmente en desacuerdo con que son corteses en la realización de sus actividades generando 60% de rechazo por parte de los sectores consultados. 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 10% restante esta de acuerdo.

El servicio de salud 59% representado por los usuarios que no está de acuerdo 30% y el 29% de los que están totalmente en desacuerdo tuvieron una percepción negativa en cuanto a la cortesía de los médicos y enfermería que laboran en los centros asistenciales de salud y ambulatorios, 30% manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 11% restante de acuerdo o totalmente de acuerdo.

47% de los usuarios del servicio de agua servidas este en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en cuanto a la cortesía de los empleados de esta institución, 29% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 24% de acuerdo o totalmente de acuerdo.

El servicio de agua presenta un alto nivel de rechazo por parte de los usuarios en todos los sectores evaluados, en el caso del servicio del agua la Urbanización La Llanada el 60% de los usuarios tienen percepción negativa, igual manera en la Urbanización de Cumaná Segunda 90% rechazo este servicio, en la avenida Arismendi los usuarios presentaron una percepción

dividida, en el caso del servicio del agua 40% tienen una percepción positiva y 40% negativa con respecto a este servicio, en la Urbanización Fe y Alegría 70% de los encuestados tiene una total indiferencia.

En la vialidad la percepción negativa es del 51% de los usuarios consultados en los diferentes sectores de la parroquia Altagracia en relación a la cortesía de los empleados de esta institución municipal, 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 21% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

El 49% de los usuarios de telefonía tiene una percepción negativa en cuanto a la cortesía de los empleados en sus funciones, 35% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 16% de acuerdo o totalmente de acuerdo.

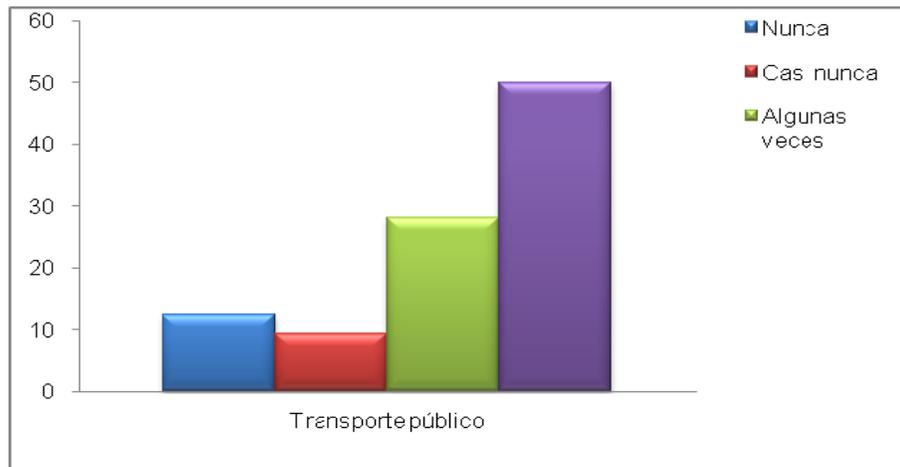
43H3.5 EMPATIA

El fácil acceso, la buena comunicación y el entendimiento con el cliente llevan a un servicio personalizado que hace que el cliente se sienta único. Para evaluar la empatía, se formularon los siguientes enunciados: interés por mejorar las unidades de transporte público, atención individualizada, atención en centros de salud y horarios de trabajo.

19. Interés por el estado de las unidades del transporte público.

Característica que se refiere al interés que tienen los conductores y/o dueños de las unidades del transporte público por mejorar las condiciones de los vehículos, para prestar un servicio de calidad.

67HGráfica N° 19: Relación porcentual de la percepción según el interés por el estado físico de las unidades del servicio de transporte público



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la grafica N°19, 80% de los usuarios del transporte público considera que las personas que laboran en las unidades que cubren los diferentes sectores de la parroquia Altagracia si se preocupan por el buen mantenimiento de estas unidades, 20% restante expresa que nunca o casi nunca muestran interés en arreglarlas.

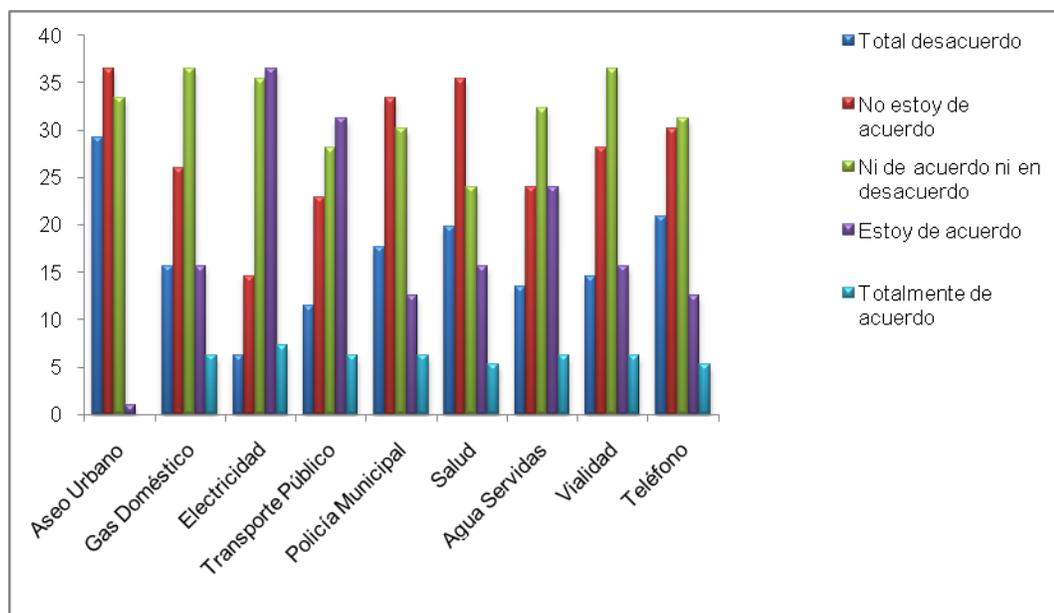
Entre los sectores de percepción negativa más elevada se encuentran en la Urbanización Sucre con 90%, urbanizaciones Brasil, Fe y Alegría y Avenida Gómez Rubio, donde 80% de los usuarios se mostraron insatisfechos con las condiciones de estos vehículos.

20. Atención individualizada

Se refiere a la atención personalizada que reciben los usuarios cuando se dirigen a las oficinas de las instituciones prestadoras de los servicios

públicos, incluye los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, agua, vialidad, salud y teléfono.

68HGráfica N° 20: Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N°20 el aseo urbano domiciliario tiene una percepción negativa del 66% entre los que expresan estar no de acuerdo y totalmente en desacuerdo en el momento de evaluar la atención individualizada por parte de la institución prestadora de este servicio. 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo 1% está totalmente de acuerdo en que reciben una atención individualizada.

42% de los usuarios del servicio del gas doméstico tiene una

percepción negativa de la atención individualizada que recibe por parte de los empleados de Pdvsa Gas Comunal, 36% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 22 % expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo.

44% de los usuarios consultados con respecto a la cortesía de los empleados del servicio de electricidad tuvieron una percepción positiva, 35% expresó estar ni de acuerdo ni desacuerdo y 21% esta de desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

A nivel del servicio de transporte público 37,5% representado por los que expresaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo tuvieron una percepción positiva de la cortesía de las personas que laboran en estas unidades, 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un porcentaje del 35% no esta de acuerdo o totalmente en desacuerdo.

El 51% de los usuarios consultados tiene una percepción negativa en cuanto a la cortesía de los funcionarios de la policía municipal en el cumplimiento de sus funciones de seguridad a los ciudadanos, 24% esta ni de acuerdo ni en desacuerdo y 25% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con el trato de los funcionarios de la policía municipal.

El servicio de salud en cuanto a la cortesía que les dan a los usuarios o pacientes que acuden a estos centros de salud es percibido como negativo por 55%, 24% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 21% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que si son corteses.

El 38% de los consultados en cuanto a la vialidad expreso que no está de acuerdo o totalmente en desacuerdo en que los empleados de esta institución son corteses, 36% está de acuerdo ni en desacuerdo y 26% está

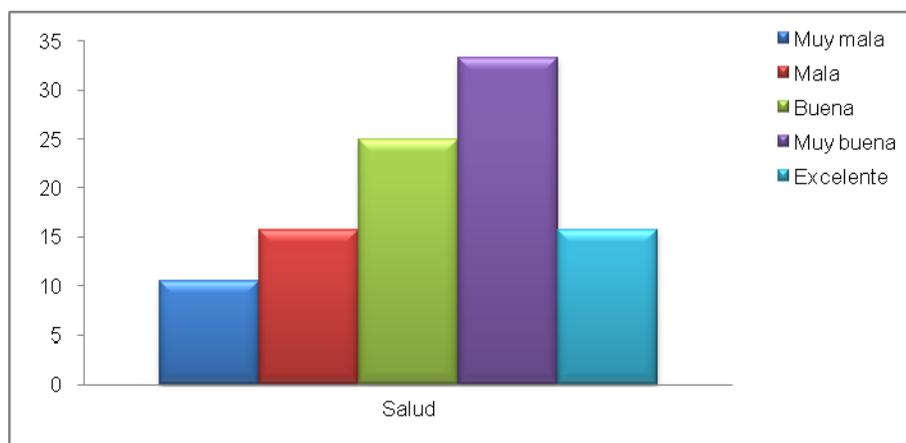
de acuerdo o totalmente de acuerdo.

El 51% de los usuarios de telefonía fija residencial expresaron una percepción negativa en cuanto a la cortesía de los empleados de la CANTV al momento de acudir a sus oficinas, 31% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 18% están de acuerdo y totalmente de acuerdo en que si son corteses los empleados de esta institución de carácter nacional.

21. Atención en centros de salud.

La atención que reciben los usuarios en los centros asistenciales de salud, como ambulatorios o centro de barrio adentro, la misma corresponde a la cordialidad, profesionalidad de los empleados, educación, y eficiencia en el desempeño de las funciones.

69HGráfica N° 21: Relación porcentual de la percepción según la atención en los centros asistenciales de salud.



Fuente:
Elabora
ción
propia
a partir
de los
datos
del
cuestio

nario.

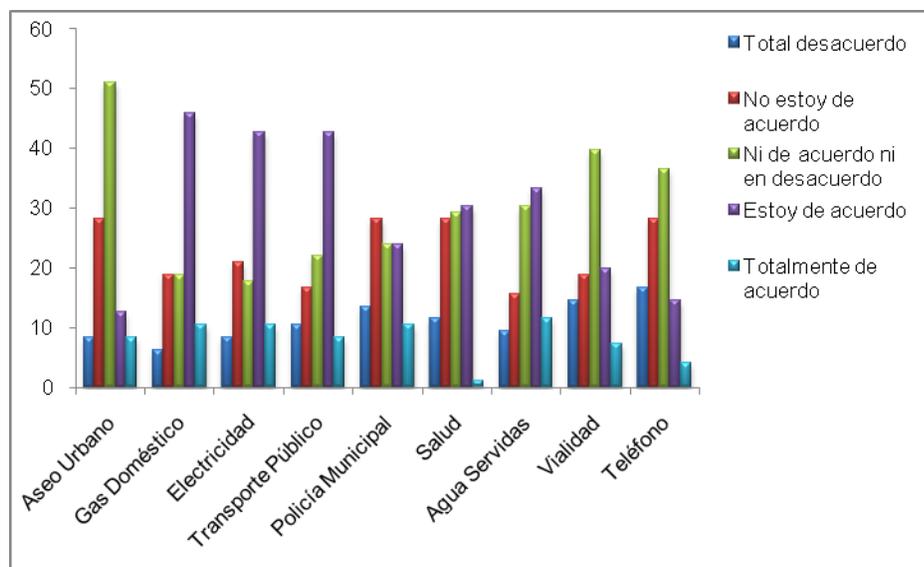
Como se muestra en la gráfica N° 21, 74% de los usuarios tuvieron

percepción positiva de la atención recibida por parte personal médico y enfermería en los diferentes centros asistenciales de salud que conforman la parroquia Altagracia, las opciones de buena, muy buena y excelente fueron las que generaron mayores niveles de respuestas en los sectores y usuarios consultados, 26% restante expresó que es mala o muy mala la atención que recibe en estos centros de salud.

22. Horarios de trabajo.

Característica referida a los horarios de trabajo de las oficinas encargadas de atender al público, con respecto a los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, vialidad, teléfono, agua y salud.

70HGráfica N° 22: Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N°22 en el caso del horario del servicio de aseo urbano domiciliario 51% expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el horario de este servicio, 36% está en desacuerdo o totalmente desacuerdo con relación al horario y 13% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

El servicio de aseo urbano domiciliario, presenta una percepción positiva en las Urbanizaciones Brasil, La Llanada, Av. Arismendi y la Urbanización Sucre con un promedio del 53%, es decir están de acuerdo con el horario que tiene este servicio. Con respecto a la Urbanización Bebedero tienen una percepción negativa del 50%, y la Av. Gómez Rubio, Urbanización Fe y Alegría, Urbanización Cumaná Segunda y la calle Blanco Fombona no tienen conocimiento, representado en 51%, ya que expresan que el servicio lo pagan junto con el recibo de pago de luz eléctrica.

El 56% de los usuarios consultados en los diferentes sectores de la parroquia Altagracia expresó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el horario del servicio de gas doméstico domiciliario, 19% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 30% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el horario de este servicio.

Con respecto al servicio de gas doméstico, todos los sectores tienen una percepción positiva en cuanto al horario de atención que ofrecen las oficinas, con un promedio del 72%, es decir están de acuerdo.

El 53% de los usuarios expreso estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el horario establecido en el servicio de electricidad, 18% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 21% no está de acuerdo o totalmente en desacuerdo.

El servicio de electricidad tienen una percepción positiva en todos los sectores, con un promedio del 68%, donde los encuestados están de acuerdo con el horario que tienen las oficinas para atender a los usuarios.

El 51% de los usuarios de las unidades de transporte público que cubren los diferentes sectores de la parroquia Altigracia consultados tienen una percepción positiva en cuanto al horario de trabajo, 22% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el horario y el 27% restante expresó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

El 42% de los usuarios tiene una percepción negativa del horario de trabajo de la policía municipal, 24% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo con el horario y 34% considera que el horario es el adecuado.

La percepción que tienen los usuarios con respecto al servicio de policía municipal es positiva, en el sector Gómez Rubio, con 50% que está de acuerdo con el horario, en caso contrario están las urbanizaciones Fe y Alegría y Cumaná Segunda, que no están de acuerdo, la percepción en este servicio es negativa con 51%, y las Urbanizaciones Brasil, La Llanada, Bebedero, Barrio Sucre, Av. Arismendi y calle Blanco Fombona que no tienen conocimiento el horario que deben cumplir los funcionarios con un promedio del 53%.

42% de los consultados expresó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el horario de los diferentes centros asistenciales de salud que están ubicados en los sectores de la parroquia Altigracia, 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el horario y el 30% restante está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Referente al servicio de salud y el horario que tienen los médicos y personal de enfermería, la percepción es positiva en las Urbanizaciones Brasil, La Llanada, Bebedero, Fe y Alegría, Av. Arismendi, Av. Gómez Rubio y Urbanización Cumaná Segunda con un promedio del 53%, a diferencia de la calle Blanco Fombona y la Urbanización Sucre, donde tienen una percepción negativa con 51%.

El 45% de los usuarios tiene una percepción positiva sobre el horario del servicio de agua servidas representado por Hidrocaribe, 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 25% expresó estar en desacuerdo o totalmente desacuerdo.

El servicio del agua tiene una percepción negativa en las Urbanizaciones Bebedero, Cumaná Segunda y calle Blanco Fombona con un promedio del 51%, que no están de acuerdo con el horario, las urbanizaciones Brasil, La Llanada, Av. Arismendi, Urbanización Fe y Alegría, Avenida Gómez Rubio y la Urbanización Sucre no tienen conocimiento del horario de trabajo que deben tener con un promedio del 55%.

40% en el caso del servicio de vialidad expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el horario de la institución encargada de prestar este servicio en el municipio Sucre específicamente en la parroquia Altagracia, 33% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y 27% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con el horario.

45% de los usuarios consultados en el caso del horario de telefonía está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, 36% está ni acuerdo ni en desacuerdo y 19% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el horario.

El servicio de teléfono tiene una percepción positiva en las urbanizaciones Brasil, La Llanada, Bebedero y Av. Arismendi, con un promedio del 54%, a diferencia de la calle Blanco Fombona que tienen una percepción negativa del 60%, y las urbanizaciones Fe y Alegría, Cumaná Segunda, Sucre y Av. Gómez Rubio que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el horario, representado en un promedio del 56%, expresan que no se dirigen a las oficinas, ya que sus requerimientos son por vía telefónica al número de atención al público.

44H3.6 PREGUNTAS OPCIONALES

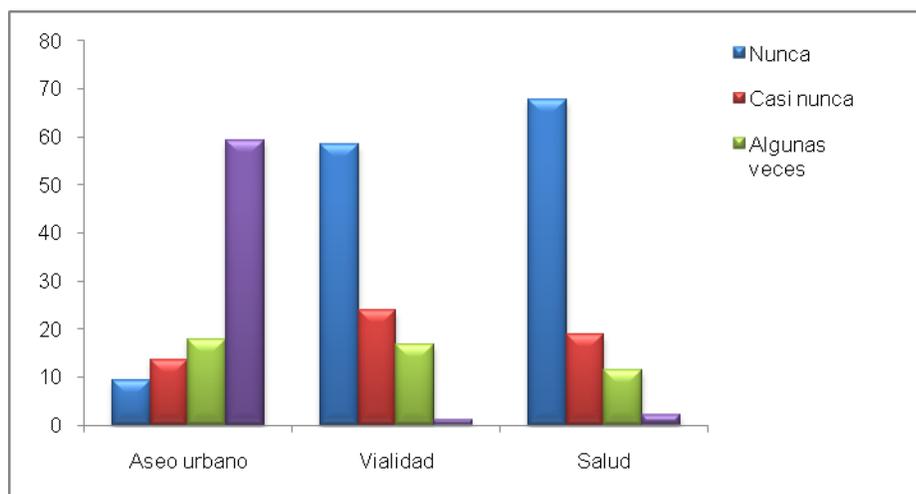
La finalidad que tienen las preguntas opcionales es medir el nivel de participación que tienen los ciudadanos en los proyectos y jornadas especiales por parte de las instituciones prestadoras de los servicios de agua, vialidad y salud específicamente.

1. Participación en los proyectos.

Característica que tienen referencia con la intervención que tienen los usuarios en los proyectos propuestos por las instituciones encargadas de prestar los servicios de aseo urbano domiciliario, vialidad y salud.

71H

Gráfica N° 23: Relación porcentual de la percepción según la participación en los proyectos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N° 23 en el caso de la participación de proyectos relacionados con el servicio de aseo urbano 77% entre los encuestados expresan que algunas veces o siempre han participado en algún proyecto en los sectores y urbanizaciones consultados, 23% nunca o casi nunca ha tenido participación en este servicio.

En el caso del servicio de vialidad 82% nunca o casi nunca ha tenido participación en proyectos relacionados con la vialidad en sus sectores o comunidades, 18% expresó que algunas veces o siempre ha tenido participación en proyectos de vialidad.

En el caso del servicio de salud 87% de los usuarios expresó que nunca o casi nunca ha participado en proyectos relacionado con este servicio, 13% ha participado siempre o casi siempre en los proyectos de servicio de salud en sus sectores o comunidades.

En todas las urbanizaciones las opciones nunca o casi nunca han sido integrantes de este tipo de actividades en sus comunidades, las Urbanizaciones Brasil, La Llanada, tienen la percepción negativa con un promedio del 90%, en el caso de la Urbanización Sucre el porcentaje es del 100% de rechazo, al momento de sentirse tomados en cuenta en este tipo de participación. Los usuarios afirmaron que si existen los llamados Consejos Comunales en sus sectores, pero que estos hasta ahora no han conllevado una mejora sustancial en la calidad de los servicios, ya que sólo está manejado por un pequeño grupo que no da soluciones a las necesidades.

2. Jornadas especiales

Involucra los servicios de aseo urbano domiciliario, vialidad y salud, con respecto a la inserción de los ciudadanos en las jornadas especiales de trabajo, es decir las instituciones toman en cuenta o notifican a la población al momento de realizar jornadas especiales.

72H73H74H75H76H77H78H79H80H81H82H83H84H85H86H87H88H89H90
H91H92H93H94H95H96H97H98H99H100H101H102H103H104H105H106
H107H108H109H110H111H112H113H114H115H116H117H118H119H12
0H121H122H123H124H125H126H127H128H129H130H131H132H133H1
34H135H136H137H138H139H140H141H142H143H144H145H146H147H
148H149H150H151H152H153H154H155H156H157H158H159H160H161
H162H163H164H165H166H167H168H169H170H171H172H173H174H17
5H176H177H178H179H180H181H182H183H184H185H186H187H188H1
89H190H191H192H193H194H195H196H197H198H199H200H201H202H
203H204H205H206H207H208H209H210H211H212H213H214H215H216
H217H218H219H220H221H222H223H224H225H226H227H228H229H23
0H231H232H233H234H235H236H237H238H239H240H241H242H243H2
44H245H246H247H248H249H250H251H252H253H254H255H256H257H
258H259H260H261H262H263H264H265H266H267H268H269H270H

Gráfica N° 24: Relación porcentual de la percepción según la participación en jornadas especiales.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Como se muestra en la gráfica N° 24 en el caso del servicio de aseo

urbano domiciliario 71% de los usuarios consultados expresaron que nunca o casi nunca ha participado en jornadas especiales relacionadas con este servicio en sus sectores o comunidades, 29% algunas veces o siempre han participado en jornadas especiales.

65% de los usuarios consultados expresaron que nunca o casi nunca han participado conjuntamente con la institución encargado del servicio de vialidad en jornadas especiales en sus sectores o comunidades, 35% nunca o casi nunca han tenido participación en jornadas especiales.

En el servicio de salud 67% de los usuarios y sectores consultados nunca o casi nunca han participado en jornadas especiales de salud en los diferentes centros asistenciales de salud ubicados en la parroquia Altagracia, 33% algunas veces o casi siempre han tenido alguna participación.

Con respecto a los sectores evaluados los usuarios expresan que nunca o casi nunca son tomados en cuenta, con un promedio del 82%, en los sectores donde se generan mayores niveles en los servicios de aseo urbano, vialidad y salud, se encuentran en las urbanizaciones Brasil, Fe y Alegría, Cumana Segunda y Sucre, las cuales expresaron que nunca han sido tomados en cuenta para estas jornadas con un promedio del 70%.

45HCONCLUSIONES

Luego del estudio realizado, acerca de la satisfacción que tiene los usuarios con respecto a los servicios se plantea una serie de reflexiones a modo de conclusiones:

1. Las instituciones no están cumpliendo cabalmente con sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios.
2. El servicio que fue mejor percibido por los usuarios en la parroquia Altagracia fue: el teléfono, aunque una minoría todavía no cuenta con el servicio.
3. El servicio que presentó más problemas y por lo tanto fue percibido como el más deficiente, según los usuarios encuestados, fue la vialidad.
4. Con respecto al servicio de aguas blancas y servidas se observaron aspectos desfavorables al suministro del servicio en diferentes barrios, y precarias condiciones sobre el saneamiento ambiental de los sectores, a pesar de que en una gran parte de la parroquia los usuarios están satisfecho con el servicio.
5. Es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomen en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población

46HBIBLIOGRAFIA

Textos

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación (5ª edición). Caracas – Venezuela: Ediciones Episteme.

Tamayo, M. (1981) El proceso de la Investigación Científica: Fundamentos de Investigación. México: limusa-Wiley.

Lovelock Christopher, Reynoso Javier, D'andrea Guillermo, Huete Luis. Administración de Servicios .México primera edición 2004. Editorial Pearson.

Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. (2003) Metodología de la investigación. Tercera Edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana México.

Leyes y reglamentos

Constitución de la República Bolivariana De Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860. Fecha 30 -12- 1999.

Ley Orgánica Del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 39.163. Fecha 22 -03- 2009.

Gaceta oficial del estado Sucre.

Trabajos de grado

Michelli V. Beatriz. La parroquia como entidad político territorial de gestión local. Caso: parroquia Altagracia, municipio Sucre. Estado Sucre. 2007. Universidad de Oriente. Cumana.

Portales webs y otros materiales digitales.

Flick U, (2007). **Introducción A La Investigación Cualitativa.** 2ª. Ed. Madrid-España. Ediciones Morata, S.L. [Libro En Línea] Consultado El 06 De Diciembre De 2010 En: [Http://Books.Google.Co.Ve](http://Books.Google.Co.Ve)

Azami M. Diana Y Gil Esperanza. La Calidad Percibida Por El Tesista. Medida Y Análisis Mediante El Modelo De Rosch.

Ramírez P. Elías; Ramírez P. Hernardo Y Montaña J. Diseño De Un Modelo Para Evaluar La Calidad Del Servicio En El Transporte Público Urbano.

Ramírez P. Elías; Ramirez P. Hernardo Y Montaña J. Evaluación De La Calidad De Los Servicios Públicos Domiciliario.

Montaña Joaquín; Ramírez Elías; Ramírez Hernando. Evaluación De La Calidad De Los Servicios Públicos Domiciliarios, Revista Colombiana Marketing, Mes De Diciembre N°. 5. Universidad De Bucaramanga Colombia. Pp 47-62

47HANEXOS

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA



El presente cuestionario está elaborado con la finalidad de recabar la información requerida para la realización del trabajo de grado titulado: “Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio sucre, estado sucre – Venezuela, durante el primer trimestre del 2011. Caso: parroquia Altagracia”. El cual se desarrolla en el curso de las alternativas de grado de la Escuela de Administración.

El mismo será responsabilidad de los Bachilleres: Barillas Hildamar, Salmerón Elsy y Martínez Germán.

Cabe señalar que la información que usted suministrará será confidencial y únicamente se utilizará para fines netamente académicos; en este sentido, no es necesario que revele su identidad.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de responderlas.
- Si tiene alguna duda sobre la formulación de las preguntas consulte al encuestador.
- Marque con una (X) la(s) alternativa(s) correspondiente(s) en los ítems que se les presenta.

CUESTIONARIO

ELEMENTOS TANGIBLES

1. Los vehículos son adecuados para la prestación del servicio:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Transporte Público					
Salud					

2. La apariencia de los funcionarios es aceptable:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

3. Las instalaciones físicas de las empresas de servicios están en buenas condiciones:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Teléfono					

4. La comunicación sobre información relacionada con los servicios, a través de oficios, atrae la atención de los usuarios:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Salud					
Agua					
Teléfono					

5. Las empresas de carácter público promueven sus servicios con elementos materiales llamativos (folletos, pendones, trípticos, entre otros):

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					

Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

FIABILIDAD

6. Las instituciones públicas cumplen con los proyectos propuestos y en el tiempo estipulado:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

7. El servicio de aseo urbano domiciliario hace la recolección de basura en los días y horas fijados:

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

8. Las instituciones responsables de los servicios cumplen a cabalidad con sus funciones:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					

Teléfono					
----------	--	--	--	--	--

9. Considera que las calles y avenidas están en buen estado:

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

CAPACIDAD DE RESPUESTA

10. Los trabajadores de las instituciones de servicios públicos comunican la ejecución de jornadas de trabajo:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

11. Los trabajadores de las instituciones públicas dan solución a las quejas de los usuarios:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

12. Cómo calificaría el servicio de atención al usuario que ofrecen las instituciones públicas:

	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Excelente
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Teléfono					

13. Los trabajadores de las instituciones públicas siempre están dispuestos para dar respuestas a las inquietudes de los usuarios:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua servidas					
Vialidad					
Teléfono					

SEGURIDAD

14. Los usuarios que utilizan el transporte público confían en llegar a sus destinos sin ninguna dificultad:

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

15. Cómo se sienten con el trato que reciben de los empleados de las diferentes instituciones que prestan los servicios públicos:

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Teléfono					

16. Los trabajadores de las instituciones públicas tienen el conocimiento suficiente para dar respuestas a las interrogantes de los usuarios:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

17. Los clientes se sienten seguros al hacer sus transacciones a las empresas de servicios públicos:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Electricidad					
Agua					
Teléfono					

18. Los empleados de las instituciones públicas son corteses:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua Servidas					
Vialidad					
Teléfono					

EMPATÍA

19. Los trabajadores del transporte público se interesan por arreglar las unidades para un mejor servicio.

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

20. Las empresas de servicios dan a sus clientes una atención individualizada:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua Servidas					
Vialidad					
Teléfono					

21. Cómo es la atención que reciben cuando visitan ambulatorios y centros públicos de salud:

Muy mala	Mala	Buena	Muy buena	Excelente

22. La empresa de servicios tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios:

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua Servidas					
Vialidad					
Teléfono					

PREGUNTAS OPCIONALES

(Para medir el grado de participación de los ciudadanos)

1. Han intervenido en la ejecución de proyectos propuestos por las instituciones de servicios públicos:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano				
Vialidad				
Salud				

2. Las instituciones públicas toman en cuenta a los ciudadanos a la hora de realizar jornadas especiales de trabajos en sus comunidades:

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano				
Vialidad				
Salud				

GRACIAS POR SU COLABORACION!!!

Tabla N° 1

Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	7,3	16,6	18,8	39,6	17,7
Transporte Público	12,5	32,3	21,9	24,0	9,4
Salud	14,6	22,9	22,9	28,1	11,5

Tabla N° 2

Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	15,6	35,4	21,9	21,9	5,2
Gas Doméstico	3,1	7,3	13,5	57,3	18,8
Electricidad	1	4,2	17,7	60,4	16,7
Transporte Público	10,4	30,2	27,1	25	7,3
Policía Municipal	6,3	7,3	16,7	50	19,8
Salud	5,2	12,5	12,5	47,9	21,9
Agua	3,1	14,6	32,3	38,5	11,5
Vialidad	7,3	20,8	34,4	31,3	6,3
Teléfono	4,2	7,3	15,6	56,3	17,7

Tabla N° 3

Relación porcentual de la percepción según las instalaciones físicas.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	10,4	16,7	45,8	19,8	7,3
Gas Doméstico	6,3	9,4	25	44,8	14,8
Electricidad	6,3	7,3	22,9	49	14,6
Policía Municipal	13,5	18,8	31,3	26	10,4
Salud	18,8	22,9	21,9	26	10,4
Agua	7,3	10,4	30,2	37,5	14,6
Teléfono	4,2	8,3	11,5	52,1	24

Tabla N° 4
Relación porcentual de la percepción según la comunicación a través de oficios.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	19,8	37,5	20,8	13,5	8,3
Gas Doméstico	17,7	31,3	27,1	12,5	11,5
Electricidad	16,7	22,9	21,9	28,1	10,4
Transporte Público	22,9	24	25	20,8	7,3
Salud	18,8	22,9	24	25,0	9,4
Agua	18,8	25	19,8	25	11,5
Teléfono	19	19	14,7	31,6	15,8

Tabla N° 5
Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	39,6	35,4	14,6	7,3	3,1
Gas Doméstico	31,3	32,3	14,6	17,7	4,2
Electricidad	24	21,8	19,8	26	8,3
Transporte Público	30,2	29,2	22,9	10,4	7,3
Policía Municipal	34,4	25	21,9	14,6	4,2
Salud	21,9	19,8	19,8	28,1	10,4
Agua	26	21,9	18,8	22,9	10,4
Vialidad	31,3	25	24	14,6	5,2
Teléfono	19,8	19,8	13,5	34,4	12,5

Tabla N° 6

Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de los proyectos.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	24	31,3	16,7	18,8	9,4
Gas Doméstico	26	31,3	24	11,5	7,3
Electricidad	26	31,3	24	12,5	6,3
Transporte Público	33,3	27,1	16,7	16,7	6,3
Policía Municipal	36,5	28,1	19,8	11,5	4,2
Salud	28,1	32,3	15,6	17,7	6,3
Agua	31,3	24	21,9	17,7	5,2
Vialidad	34,4	33,3	15,6	12,5	4,2
Teléfono	18,8	28,1	15,6	25	12,5

Tabla N° 7

Relación porcentual de la percepción según el horario del servicio de aseo urbano domiciliario.

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
4,2	5,2	7,3	39,6	43,8

Tabla N° 8

Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	7,3	20,8	11,5	38,5	21,9
Gas Doméstico	11,5	25	20,8	33,3	9,4
Electricidad	12,5	24	28,1	29,2	6,3
Transporte Público	17,7	21,9	21,9	30,2	8,3
Policía Municipal	29,2	22,9	22,9	20,8	4,2
Salud	15,6	32,3	17,7	22,9	11,5
Agua	15,6	19,8	24,0	32,3	8,3
Vialidad	33,3	22,9	27,1	12,5	4,2
Teléfono	9,4	14,6	17,7	41,7	16,7

Gráfica N° 9

Relación porcentual de la percepción según las condiciones del servicio
de vialidad

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
56,3	31,3	7,3	2,1	3,1

Tabla N°10

Relación porcentual de la percepción del estado de calles y avenidas.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	17,7	30,2	20,8	21,9	9,4
Gas Doméstico	18,8	29,2	35,4	12,5	4,2
Electricidad	17,7	19,8	29,2	27,1	6,3
Transporte Público	21,9	25	25	21,9	6,3
Policía Municipal	31,3	27,1	29,2	10,4	2,1
Salud	18,8	19,8	27,1	26,0	8,3
Agua	18,8	18,8	28,1	27,1	7,3
Vialidad	27,1	25	30,2	12,5	5,2
Teléfono	16,7	17,7	30,2	25	10,4

Tabla N°11

Relación porcentual de la percepción en cuanto a la solución de las quejas de los usuarios.

SERVICIOS	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	23,9	27	26	14,5	8,3
Gas Doméstico	23,9	22,9	25	25	3,1
Electricidad	21,8	30,2	20,8	25	2,08
Transporte Público	31,2	32,2	20,8	12,5	3,1
Policía Municipal	33,3	33,3	19,7	11,4	2,0
Salud	18,7	36,4	18,7	20,8	5,2
Agua	25	25	27	19,7	13,1
Vialidad	37,5	31,2	21,8	5,21	4,1

Teléfono	21,8	21,8	17,7	29,1	9,3
----------	------	------	------	------	-----

Tabla N°12

Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario

	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Excelente
Gas Doméstico	12,5	13,5	60,4	8,3	4,2
Electricidad	13,5	26	54,2	5,2	1
Transporte Público	14,6	44,8	36,5	3,1	1
Policía Municipal	14,6	44,8	36,5	3,1	1
Salud	25	35,4	33,3	6,3	0
Agua	16,7	27,1	43,8	10,4	2,1
Teléfono	10,4	20,8	55,2	9,4	4,2

Tabla N° 13

Relación porcentual de la percepción según las respuestas a las inquietudes.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo Urbano	9,4	11,5	57,3	13,2
Gas Domestico	19,8	28,1	42,7	9,4
Gas Doméstico	11,5	25	54,2	8,3
Transporte Público	13	12,5	22,9	53,1
Policía Municipal	20,8	37,5	34,4	7,3
Salud	32,3	24	38,5	5,2
Agua Servidas	16,7	24	43,8	15,6
Vialidad	24	34,4	35,4	6,3
Teléfono	31,3	36,5	29,2	3,1

Tabla N° 14

Relación porcentual de la percepción según la confianza de los usuarios para llegar al destino del servicio de transporte público.

Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
10,4	21,9	45,8	10,4	2,1

Tabla N°15

Relación porcentual de la percepción de los usuarios del trato que reciben por parte de los trabajadores de las instituciones de servicios públicos.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Aseo Urbano	25	18,7	28,1	19,7	8,3
Gas Doméstico	8,3	15,6	34,3	35,4	6,2
Electricidad	6,2	13,5	36,4	37,5	6,2
Transporte Público	10,4	14,5	36,4	34,3	4,1
Policía Municipal	19,7	28,1	32,2	17,7	2,0
Salud	20,8	28,1	35,4	13,5	2,0
Agua	14,5	30,2	26,0	21,8	7,2
Teléfono	11,4	16,6	35,4	28,1	8,3

Tabla N° 16

Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados

Salud	23,9	32,2	21,8	17,7	4,1
Agua	Total desacuerdo 18,6	No estoy de acuerdo 27,9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 25	Estoy de acuerdo 30,2	Totalmente de acuerdo 18,2
Vialidad	13,5	27	desacuerdo	26	8,3
Aseo Urbano	7,2	12,5	30,2	37,5	12,5
Teléfono	28,1	29,1	31,2	9,3	2,08
Gas Doméstico	18,7	37,5	28,1	8,4	4,1
Electricidad	10,4	26	32,2	26	5,2
Transporte Público	13,5	20,8	29,1	31,2	5,2
Policía Municipal	21,8	31,2	19,7	19,7	7,2

Gráfica N° 17

Relación porcentual de la percepción según la seguridad en las transacciones.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	8,3	19,7	25,0	34,3	10,4
Electricidad	18,7	22,9	25	27,0	6,2
Agua	16,6	21,8	28,1	28,1	5,2
Teléfono	19,7	18,7	26,0	30,2	5,2

Gráfica N° 18

Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	14,5	14,5	30,2	31,2	9,3
Gas Doméstico	15,6	20,8	30,2	23,9	9,3
Electricidad	11,4	10,4	33,3	35,4	9,3
Transporte Público	15,6	15,6	30,2	30,2	8,3
Policía Municipal	22,9	37,5	30,2	9,3	0
Salud	29,1	31,2	30,2	8,3	1,04
Agua Servidas	19,7	27,0	29,1	16,6	7,2
Vialidad	20,8	30,2	28,1	12,5	8,3
Teléfono	27,0	21,8	35,4	12,5	3,1

Gráfica N° 19

Relación porcentual de la percepción según el interés por el estado físico de las unidades del servicio de transporte público.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
-------	------------	---------------	---------

12,5	9,3	28,1	50
------	-----	------	----

Gráfica N° 20

Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	29,1	36,4	33,3	1,04	0
Gas Doméstico	15,6	26,0	36,4	15,6	6,2
Electricidad	6,25	14,5	35,4	36,4	7,2
Transporte Público	11,4	22,9	28,1	31,2	6,2
Policía Municipal	17,7	33,3	30,2	12,5	6,2
Salud	19,7	35,4	23,9	15,6	5,2
Agua Servidas	13,5	23,9	32,2	23,9	6,2
Vialidad	14,5	28,1	36,4	15,5	6,2
Teléfono	20,8	30,2	31,2	12,5	5,2

Gráfica N° 21

Relación porcentual de la percepción según la atención en los centros asistenciales de salud.

Muy mala	Mala	Buena	Muy buena	Excelente
10,42	15,63	25	33,33	15,63

Gráfica N° 22

Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	8,3	28,1	51	12,5	8,3
Gas Doméstico	6,2	18,7	18,7	45,8	10,4
Electricidad	8,3	20,8	17,7	42,7	10,4
Transporte Público	10,4	16,6	21,8	42,7	8,3
Policía Municipal	13,5	28,1	23,9	23,9	10,4
Salud	11,4	28,1	29,1	30,2	1,04
Agua Servidas	9,3	15,6	30,2	33,3	11,4
Vialidad	14,5	18,7	39,5	19,7	7,2
Teléfono	16,6	28,1	36,4	14,5	4,1

Gráfica N° 23

Relación porcentual de la percepción según la participación en los proyectos.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano	9,3	13,5	17,7	59,3
Vialidad	58,3	23,9	16,6	1
Salud	67,7	18,7	11,4	2

Gráfica N° 24

Relación porcentual de la percepción según la participación en jornadas especiales.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano	52,0	18,7	28,1	1,0
Vialidad	35,4	29,1	30,2	5,2
Salud	42,7	23,9	30,2	3,1

48H HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Sobre La Calidad De Los Servicios Publicos Del Municipio Sucre, Estado Sucre-Venezuela .Enero - Marzo 2011. Caso: Parroquia Altagracia
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Barillas V., Hildamar C.	CVLAC	15.475.007
	e-mail	hildamar_b@hotmail.com
	e-mail	
Martínez M., German E.	CVLAC	
	e-mail	gelias@hotmail.com
	e-mail	
Salmeron F., Elsy I	CVLAC	18.416.468
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Satisfacción
Servicios Públicos

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración Comercial
	Contaduría Pública

Resumen (abstract):

Los servicios públicos son las actividades asumidas por entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por alguna Ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa o a través de cualquier otro medio legal. Los entes gubernamentales prestadores de servicios deben introducir criterios de competitividad entre sus normas de actuación, a pesar de que tengan garantizada la sobrevivencia en su misión de proveer de servicios esenciales a la comunidad. En este sentido, se realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos que presta el municipio Sucre del estado Sucre-Venezuela, en la parroquia Altigracia durante el primer trimestre del 2011. Para ello, se utilizó un tipo de investigación documental y de campo, a un nivel descriptivo; El método utilizado para medir la calidad de los servicios fue el modelo teórico de medición SERVPERF, el cual deviene del modelo SERQUAL, SERVPERF propone medir la calidad del servicio recibido estableciendo una diferencia entre percepción y expectativas. Sin embargo, el SERVPERF utiliza a la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Los datos se recopilaban directamente de la población objeto de estudio a través de un cuestionario basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF con un total de 22 preguntas y 2 opcionales. El análisis e interpretación de la información se realizó por medio del programa SPSS (Statistical Data Analysis). Los servicios públicos juegan un papel fundamental dentro de las funciones que realiza un gobierno local, ya que a través de ellos se mide la buena gestión del mismo y se plantean las demandas de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida y de esta manera sentirse satisfechos con los servicios recibidos. Finalmente se puede concluir que existe una insatisfacción de los usuarios de la parroquia Altigracia ya que los organismos públicos no están cumpliendo con las funciones para prestar los servicios; sin embargo el servicio mejor percibido fue el teléfono y el peor según los usuarios encuestados fue el servicio de vialidad.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Beatriz Ramírez O.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I.: 4.184.722
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	04	11
------	----	----

Lenguaje: Spa

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-BarillasH_MartinezGySalmeronE.doc	Application/Word

Alcance:

Espacial **Universal**

Temporal:

Título o Grado asociado con el trabajo:

LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Nivel Asociado con el Trabajo:

LICENCIATURA

Área de Estudio:

CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACION

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

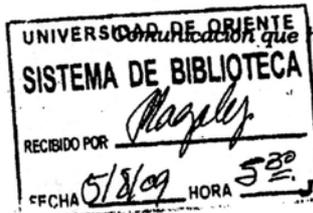
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Signature]
JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6

Derechos:

Nosotras las autoras de este estudio de investigación, le cedemos a la Universidad de Oriente los derechos de publicación total. Reservándonos los derechos de autor para cualquier publicación futura.

Barillas Hildamar

AUTOR 1

[Signature]

ASESOR

COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

[Signature]

PROF.: MARÍA T. CENTENO
C.I.: 5.876.668
COORD. CTG. CONTADURÍA

