

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



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

Realizado por:

Br. Ramírez P., Carlos L.

Br. Suárez S., José M.

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, junio de 2011

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



**NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE-
VENEZUELA
ENERO - MARZO 2011.
CASO: PARROQUIA SANTA INÉS**

AUTORES

Ramírez P., Carlos L. C.I.: 15.065.181

Suárez S., José M. C.I.: 12.688.637

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.

Asesora

DEDICATORIA

A

Mi Familia corazón de mi vida,
quienes han creído y confiado en mis aptitudes
ante el mundo que Dios me regala día a día,
sabiendo que la calidad de mi vida está en proporción directa
a la calidad de vida que me han dado.

José (papá), Carmen (mamá), Katiana (esposa), Cecilia (hija), Felitza, Rosalía,
Virginia, José Luis, José Feliz, Anny, Gellinoth, Romina (hermanos), Rigoberto (tío),
Pinina, Paola, Alejandra, Génesis, Carla, Diego, Bebecito, Pablo, Carlos, José
Román, Josue, Maryuri, Fabiana, Flavia, Jesús (sobrinos) y a la memoria de mi tío
Carlos, este fruto
es de ustedes por su sacrificio para conmigo, señal
de la poderosa energía creada por Dios
en lo más profundo de cada uno de ustedes.

Carlos Ramírez

DEDICATORIA

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

A mis Padres Odalys Y José, 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 esposa María y a mi hija Yenimar, por su confianza, comprensión, apoyo incondicional, las amo mucho.

A la memoria de mi tío Jesús 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 y mi hermana Yenny jamás los olvidare.

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

José Suárez

AGRADECIMIENTO

A quien ha planificado mi vida y ha derramado los dones de su espíritu para darme una mano en mi formación profesional, a ti DIOS todo poderoso y a tu madre bajo la advocación de la Virgen Del Valle.

A la Profesora Beatriz Ramírez por su dedicación y apoyo, convirtiéndose más que en mi asesora en una amiga.

Al buen equipo de la sección de la alternativa de grado: José, Hildamar, Susana, Jeannelis, Elsy y Germán a quienes durante el periodo de clases me acompañaron brindándome su ayuda incondicional.

A mi buen amigo José que me ayudó mucho durante mis estudios y en el que he confiado y me ha dado ánimo en momentos difíciles.

A mi compañero de estudio Luis Carlos que juntos nos apoyamos para poder conseguir este logro.

Y a todas aquellas personas que pusieron su granito de arena en mi formación profesional y personal.

Carlos Ramírez

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por darme perseverancia, constancia y no dejarme declinar en mis estudios por que hay momentos difíciles pero al final el esfuerzo tiene su recompensa.

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.

A mis tíos Jesús, Oswaldo y Gaudencio, porque de una u otra forma me apoyaron en mis estudios.

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

José Suárez

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	v
LISTA DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	7
ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN. 7	
1.1 ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	7
1.2. MEDICIÓN COMO UN PROCESO	9
1.3. SERVICIOS PÚBLICOS	10
1.3.1 Características de los servicios públicos	11
1.3.2. Clasificación de los servicios públicos.....	12
1.4. MODELO TEÓRICO DE MEDICIÓN	17
CAPITULO II.....	21
EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE.....	21
2.1. EL MUNICIPIO EN VENEZUELA	22
2.1.1. COMPETENCIAS DEL MUNICIPIO EN VENEZUELA.....	23
2.1.2.FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ALCALDE. ART 78	
LEY ORGÁNICA DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL.....	25
2.1.3. ATRIBUCIONES DEL ALCALDE.	26
2. 2. EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE.....	28
2.2.1 ORDENAMIENTO TERRITORIAL.....	28
2.2.2.GEOGRAFÍA Y ACTIVIDADES SOCIO-ECONÓMICAS.	
29	
2.2.3. ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES, ECONÓMICAS,	

EDUCATIVAS Y CIENTÍFICAS DEL MUNICIPIO SUCRE	29
2.2.4.INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO SUCRE	32
2.3. PARROQUIA SANTA INÉS.....	34
2.3.1. HISTORIA LOCAL	34
2.3.2. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.....	35
2.3.3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS.....	36
2.3.4.POTENCIAL DE RECURSOS. 36	
CAPÍTULO III	39
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	39
CONCLUSIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS	72

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos en la parroquia Santa Inés.....	42
Figura 2. Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados que prestan servicios en instituciones públicas en la parroquia Santa Inés.	43
Figura 3. Relación porcentual de la percepción de los usuarios sobre las instalaciones físicas de instituciones prestadoras de servicios en la parroquia Santa Inés.	44
Figura 4. Relación porcentual de la percepción según la comunicación a través de oficios.	46
Figura 5. Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios.	47
Figura 6. Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de proyectos propuestos por las instituciones prestadoras de servicios públicos.	48
Figura 7. Relación porcentual de la percepción según el horario del servicio de aseo urbano domiciliario.	49
Figura 8. Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones.	50
Figura 9. Relación porcentual de la percepción según las condiciones del servicio de vialidad.	51
Figura 10. Relación porcentual de la percepción según la comunicación de jornadas de trabajo.	53
Figura 11. Relación porcentual de la percepción según la solución a las quejas realizadas por los usuarios de los servicios públicos.	54
Figura 12. Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario.	55
Figura 13. Relación porcentual de la percepción según las respuestas a las	

inquietudes.	56
Figura 14. Relación porcentual de la percepción según la confianza de los usuarios para llegar al destino del servicio de transporte público.....	57
Figura 15. Relación porcentual de la percepción según la atención recibida....	58
Figura 16. Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados.....	59
Figura 17. Relación porcentual de la percepción según la seguridad en las transacciones.	60
Figura 18. Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados.....	61
Figura 19. Relación porcentual de la percepción según el interés por el estado físico de las unidades del servicio de transporte público.	63
Figura 20. Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada.	64
Figura 21. Relación porcentual de la percepción según la atención en los centros asistenciales de salud.	65
Figura 22. Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo...	66
Figura 23. Relación porcentual de la percepción según la participación en los proyectos.	67
Figura 24. Relación porcentual de la percepción según la participación en jornadas especiales.	68

**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 SANTA INÉS**

Autores:
Ramírez P., Carlos L.
Suárez S., José M.
Asesor: Prof. Beatriz Ramírez.
Fecha: junio de 2.011

RESUMEN

La calidad ha sido un aspecto olvidado de los servicios públicos porque ella es una dimensión menos cuantificable que los precios, más difícil de regular y menos tangible. Desde una perspectiva directiva, los resultados de evaluar la calidad de servicios públicos pueden servir para: mejorar la entrega eficaz de servicios, evaluar consumidores descontentos y conocer percepciones de los usuarios. Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio Sucre, estado Sucre, Venezuela durante el primer trimestre de 2011, caso parroquia Santa Inés, se propuso estudiar una población de usuarios de los servicios públicos del municipio antes mencionado a través de encuestas bajo el modelo SERVPERF, la cual es una escala elaborada con base en los mismos ítems que la escala SERVQUAL pero en la que no incorpora las expectativas y se centra principalmente en la percepción del usuario. Los datos colectados fueron tabulados y analizados utilizando el programa SPSS (Statistical Data Analysis). En este estudio el servicio que fue mejor percibido por los usuarios en la parroquia Santa Inés fue el telefónico mientras que los percibidos negativos fueron en primer lugar el servicio de vialidad seguido de la policía municipal. En relación a lo anterior, se puede inferir que las instituciones no están cumpliendo cabalmente con sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios. Cabe mencionar, que 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.

INTRODUCCION

En el preámbulo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), entre los valores que debe consolidar el Estado se consagra el bien común el cual se logra, en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos. A partir de allí, se desprende que los "servicios públicos"

son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea 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.

La calidad ha sido un aspecto olvidado de los servicios públicos porque ella es una dimensión menos cuantificable que los precios, más difícil de regular y menos tangible, pero los usuarios dan cuenta cuando falta. Frente a esta situación, dos tendencias mundiales han aumentado el énfasis en la calidad de los servicios públicos en los últimos años: regulaciones más completas y estrategias gerenciales de administración de la calidad total.

Desde una perspectiva directiva, los resultados de evaluar la calidad de servicios públicos pueden servir para: mejorar la entrega eficaz de servicios, evaluar consumidores descontentos, conocer percepciones de los usuarios y animar a los consumidores a expresar directamente las quejas a la institución en lugar de iniciar acciones legales o hacer comentarios negativos ante sus amigos. Todo ello, lleva a comenzar a trabajar en la gestión de la calidad, lo que supone repensar la actuación de las organizaciones alrededor del concepto de satisfacción del cliente. Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios son componentes importantes de la evaluación de los servicios. El punto de vista de la gente, sus necesidades y percepciones, generalmente son descuidadas tanto en la organización como en la provisión de los

servicios públicos. Las actividades y programas están comúnmente organizados en base al punto de vista de los técnicos antes que en las necesidades y percepciones de la comunidad.

Para lograr la satisfacción del usuario una empresa tiene que ofrecer calidad en sus bienes y servicios, donde la calidad signifique clientes complacidos, actitud que va más allá de simplemente protegerlos contra las molestias.

La medida de la satisfacción ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios porque proporciona información sobre la calidad percibida por los ciudadanos. Utilizado adecuadamente puede ser un buen instrumento para modular y adaptar los servicios a las necesidades expresadas por la población, así como un buen centinela de los cambios culturales y de preferencias de la población. El objetivo del análisis de la satisfacción será pues facilitar información a los profesionales y a los gestores y administradores del sistema sobre aquellos aspectos de los servicios públicos que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso.

Con el fin de empezar a mejorar la satisfacción del usuario, una empresa necesita identificar claramente los atributos que comunican valor al consumidor. Para identificar esos atributos, se necesita medir las expectativas, percepciones de desempeño y percepciones de la importancia de cada uno de los componentes del valor, es decir, servicio y precio. Diversos estudios empíricos han venido a confirmar la idoneidad de incorporar el rendimiento percibido en el modelo de la confirmación de expectativas, influyendo sobre la satisfacción a través de dos vías. En la primera, la confirmación de expectativas media entre el rendimiento percibido y la satisfacción. En la segunda, se establece una relación directa entre rendimiento y

satisfacción, por lo que los resultados que el cliente obtiene durante el consumo tienen en si mismos un efecto adicional que va más allá de la confirmación de expectativas.

La calidad de servicio necesita ser medida cuantitativamente, mediante la aplicación de un instrumento, para permitir a las instituciones evaluar y, posteriormente, mejorar la calidad de servicio percibida. Así, Cronin y Taylor (1992, 1994) y Babakus y Boller (1992), centran su crítica en la consideración de las expectativas del usuario para medir la calidad. Como resultado proponen la escala SERVPERF, una escala elaborada con base en los mismos ítems que a escala SERVQUAL pero en la que no incorpora las expectativas y se centra principalmente en la satisfacción del usuario. Para evaluar la calidad de servicio percibida hay que tener presente como formas de operacionalización de la variable, primero, las percepciones de los clientes (Servperf) para conocer si estas son bajas, medias o altas, después, hay que tener en cuenta la correspondencia entre las percepciones y sus expectativas (Servqual) con vistas a conocer el nivel de satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes; estas también hay que conocerlas para planificar el servicio y, de esta forma, entregar el servicio en correspondencia como el cliente necesita o desea.

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.

En su formato básico SERVPERT utiliza la escala de 22 enunciados sobre percepciones agrupando en 5 dimensiones de la calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Este modelo se utilizó para estudiar la satisfacción de los usuarios o ciudadanos sobre los servicios públicos en un caso específico que es el municipio Sucre del estado Sucre y específicamente en la parroquia Santa Inés. El Municipio Sucre es el principal municipio de los 15 que conforman el Estado Sucre, en él se encuentra asentada la capital del Estado (Cumaná). Este cuenta con instituciones prestadoras de servicios públicos como lo son CORPOELEC, HIDROCARIBE, FONTUR, IANSA, entre otros. Por otro lado la parroquia Santa Inés es una de las siete (7) parroquias que conforman al municipio Sucre del estado Sucre, la cual limita por el norte con el golfo de Cariaco, por el este con la parroquia Valentín Valiente y el municipio Montes, por el sur con la parroquia San Juan y por el oeste con las parroquias Altagracia y la parroquia Ayacucho; esta parroquia integra las parroquias urbanas del municipio Sucre, que a su vez forman parte de la capital del municipio Sucre y por ende la capital del estado Sucre.

Los servicios que prestan las instituciones mencionadas en el municipio, están establecidos en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM), entre los que se encuentran electricidad, agua, transporte, aseo doméstico, vialidad, policía municipal, teléfono, salud, gas doméstico.

Para el presente estudio se establecieron los siguientes objetivos: Medir la calidad percibida de los aspectos físicos de las instituciones prestadoras de los

servicios, medir la calidad percibida del servicio entre las distintas Instituciones públicas, medir la calidad percibida de los servicios según la capacidad de respuesta de las instituciones públicas, medir la calidad percibida de los servicios según el nivel de profesionalidad de los empleados de las instituciones que los prestan, medir la calidad percibida de la atención individualizada (empatía) que ofrecen las instituciones a los usuarios.

Según los objetivos propuestos, este trabajo corresponde a una investigación de base documental y de campo, refiriéndose a los aspectos conceptuales y la descripción de los mismos. La información se obtuvo de fuentes bibliográficas y fuentes primarias a través de cuestionarios; aplicados a los usuarios encuestados y al personal de las instituciones relacionadas con el tema, que se visitaron, como por ejemplo la alcaldía del municipio Sucre y afines. Además, es una investigación descriptiva donde los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis. Para la obtención de los datos se construyó un cuestionario estructurado con 22 ítems de pregunta, bajo el modelo SERVPERF; la aplicación de este cuestionario se hizo a través de la entrevista personal y de la observación directa del encuestado (usuario del servicio público). Los datos que arrojaron las encuestas realizadas se recopilaban en una base de datos en una hoja de cálculo de Excel para luego hacer un análisis cuantitativo sencillo del cual se obtuvieron porcentajes para cada uno de los servicios públicos según los ítems propuestos.

Así mismo, para esta investigación se utilizó como población a los usuarios de los servicios públicos del municipio Sucre, tomando específicamente una muestra representativa de usuarios que utilizan estos servicios de algunas comunidades (Boca de sabana, Miramar, El dique, Las palomas, Campeche, San Francisco, Calle Niquitao, Santa Catalina y Cantarrana) de la parroquia Santa Inés, municipio Sucre, parroquia que constituyó el objeto de estudio de la presente investigación.

El trabajo quedó estructurado en tres capítulos descritos de la siguiente forma:

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

Capitulo II: El municipio sucre del estado Sucre. Generalidades del municipio. El municipio en Venezuela. El municipio Sucre del estado Sucre. La parroquia Santa Inés

Capitulo 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 Santa Inés 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.

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.

CAPITULO I

ASPECTOS 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.

1.1. 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.

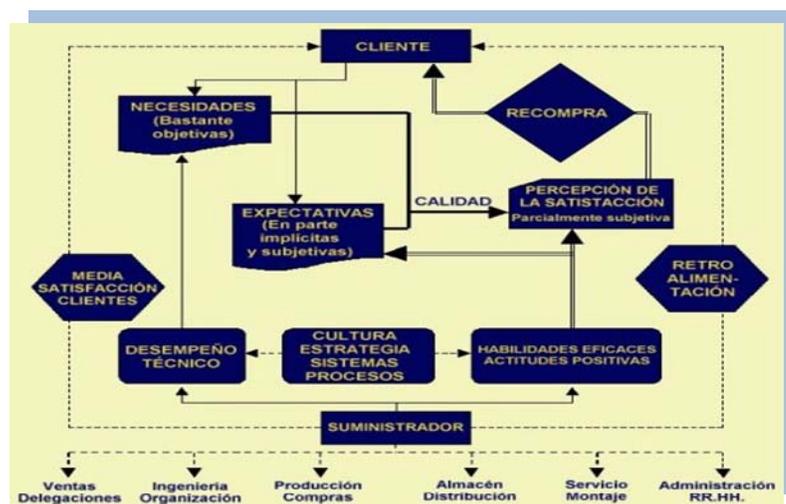


Figura 1. Esquema del proceso de satisfacción del cliente. Fuente: Salinas, A. (2007).Pág. 107.

1.2. 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.

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.

1.3. 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 Republica 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 CRBV, 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.

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, estadales o municipales y los hay que son prestados en forma exclusiva por órganos de la administración o por los particulares.

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, reclusas, 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.

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.

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.

1.4. 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 SERVPERT 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.

CAPITULO II

EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE

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 "capió" (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.

2.1. 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.

2.1.1. 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.

2.1.2. 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.

2.1.3. 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.

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.

2. 2. 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.

2.2.1 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.

2.2.2. 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.

2.2.3. ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES, ECONÓMICAS, EDUCATIVAS Y CIENTÍFICAS DEL MUNICIPIO SUCRE

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 delineación 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-Cumanágotobolivariano-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.

Científicos

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.

2.2.4. 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).

.- La planificación y ejecución de programas de fortalecimiento institucional del sector transporte terrestre.

.- Llevar el Registro del Sistema Nacional de Transporte Terrestre.

.- Registro, expedición, renovación y control de licencias para conducir vehículos a motor, en el ámbito nacional, en los diferentes grados y categorías.

.- Registro, expedición y control de títulos profesionales para conducir vehículos a motor con fines de lucro.

.- Otorgamiento, registro y control de placas identificadoras de vehículos a motor destinadas al uso público o privado, en las diferentes clasificaciones y modalidades.

.- 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.

2.3. PARROQUIA SANTA INÉS.

Como ya se mencionó, la parroquia Santa Inés 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.

2.3.1. HISTORIA LOCAL

Gómez, citado por Michelle (2007), la parroquia Santa Inés está situada en la entrada del Golfo de Cariaco. 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 detentaran 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.

2.3.2. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.

La Parroquia Santa Inés está ubicada en el centro del municipio, y emplazada a tres (03) metros de altitud en la costa del Mar Caribe y posee zona montañosa 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, destilación de ron. La parroquia Santa Inés limita por el norte con el golfo de Cariaco, por el este con la parroquia Valentín valiente y el municipio Montes por el sur con la parroquia san Juan y por el oeste con la parroquia Altagracia y la parroquia Ayacucho. Tiene una superficie que abarca un área de 98Kms, lo cual representa un 6,24% 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 julio 2001, la parroquia poseía una población de 17.397 habitantes.

2.3.3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS.

La base económica de la parroquia Santa Inés está sostenida, en el comercio, los servicios tanto públicos como privados, pequeñas empresas de producción 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.

Dentro de las actividades económicas que podemos resaltar de esta parroquia está dirigida a la parte de procesamiento de productos del mar (actividad pesquera) ya que cuenta con empresas destinadas a tal actividad; también podemos mencionar que cuenta con empresas de servicio y negocios comerciales.

2.3.4. POTENCIAL DE RECURSOS.

En la parroquia Santa Inés 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 unos de los liceos más antiguos e importantes de la ciudad de Cumaná como lo es el Liceo Antonio José de Sucre. En cuanto a los recursos culturales y religiosos podemos encontrar el Teatro Luis Mariano Rivera, el Museo Gran Mariscal de Ayacucho, la casa natal del poeta Andrés Eloy Blanco, la casa natal del José Antonio Ramos Sucre, el Castillo de San Antonio de la Eminencia, la Catedral de Cumaná, la Iglesia Santa Inés, la Biblioteca Pública de Cumaná, el Parque Ayacucho, el Ateneo de Cumana.

Institucional

Al analizar la instituciones dentro de los límites de la parroquia Santa Inés, 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: Gobernación del estado Sucre, Oficina del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), Oficina principal de CANTV, el Terminal de pasajeros de Cumaná, la Comandancia de la Policía del estado Sucre, FUNDESOES, Mercado de Alimentos Adscritos a Mercal y PDVAL

Instituciones Privadas: Centro comercial Marina Plaza, 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-proprietario, 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.

Centros asistenciales de salud

Dentro de los límites de la parroquia Santa Inés se encuentran diferentes centros asistenciales, con el propósito de atender a la población según sus necesidades. La salud de la población se encuentra atendida en primera instancia por los centros de salud públicos: Ambulatorio de las Palomas, Ambulatorio el Dique, Centro de Diagnostico Integral de Miramar y Ambulatorio de boca de sabana.

Adicional a ello, la parroquia Santa Inés cuenta con consultorios de la Misión Barrio Adentro que tienen como propósito brindarles atención primaria a las comunidades aledañas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS 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 Santa Inés del municipio Sucre del estado Sucre, la cual cuenta con 8.144 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 = 8.144 viviendas

p = 50% (0,5)

q = 50% (0,5)

e = 10% (0,06)

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5) \times 8.144}{(0,10)^2 \times (8.144-1) + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{7821,4976}{81,43 + 0,9604}$$

$$n = \frac{7821,4976}{82,3904} = 94,93214743$$

n= 95
viviendas

La metodología consistió en la recolección de la información, para lo cual se aplicaron 95 encuestas, distribuidas en 9 sectores de la parroquia Santa Inés del municipio Sucre tales como: Barrio Boca de Sabana, Barrio Miramar, Barrio El dique, Barrio Las Palomas, Barrio Campeche, barrio San Francisco, Calle Niquitao, Conjunto residencial Santa Catalina y Cantarrana. Sin embargo, para el análisis, se presentan en figuras los resultados generales de la parroquia, según las dimensiones establecidas por el modelo Servperf.

ELEMENTOS TANGIBLES

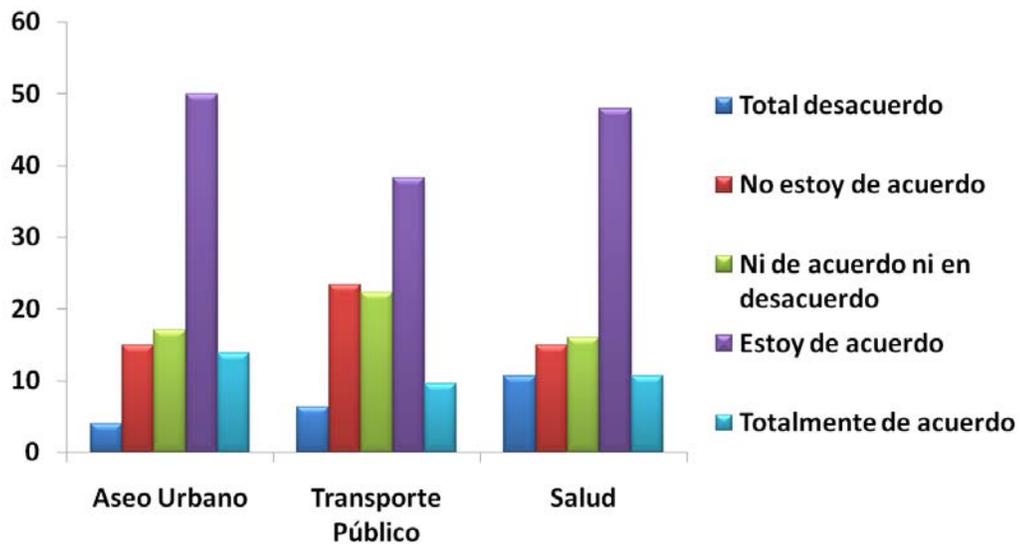
Vienen dados por la presentación de instalaciones físicas, de equipos, de personal y de medios de transporte. Para evaluar la tangibilidad, se formularon los siguientes enunciados: condiciones de los vehículos, apariencia de los empleados que prestan los servicios, condiciones de las instalaciones físicas 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.

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 figura 1 se muestra la percepción que

tienen los ciudadanos de la parroquia Santa Inés de los servicios mencionados. Al hacer la medición de los elementos tangibles de los servicios públicos en la parroquia Santa Inés se encontró que la mayoría de los usuarios están de acuerdo en que los vehículos utilizados para prestar los servicios son adecuados. Al respecto, en la cuantificación de las respuestas los vehículos del aseo urbano y el servicio de salud fue donde se obtuvo el mayor número de opiniones positivas con 50 y 48%, respectivamente.

Figura 1. Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos en la parroquia Santa Inés.



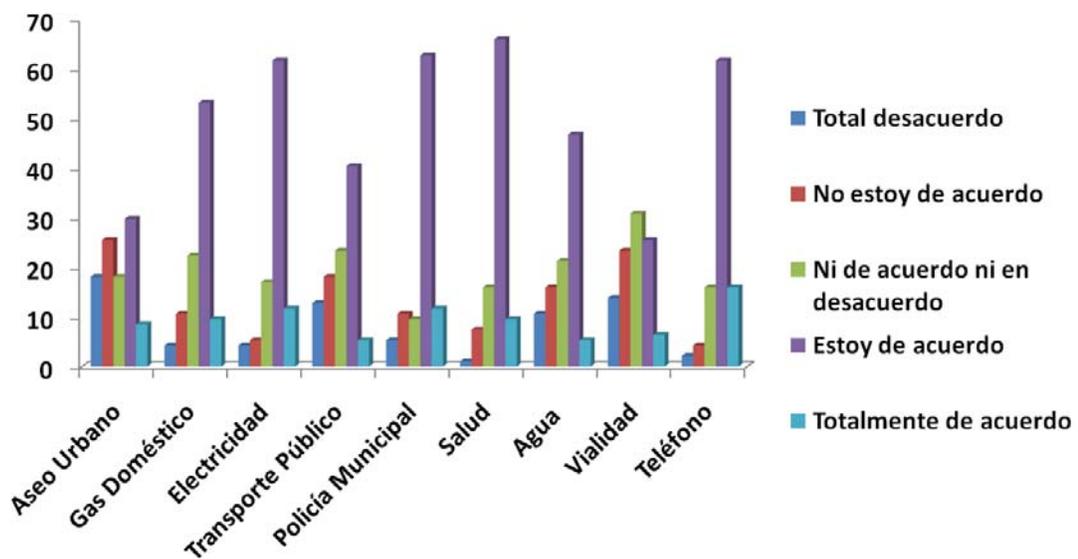
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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.

Figura 2. Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados que prestan servicios en instituciones públicas en la parroquia Santa Inés.



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

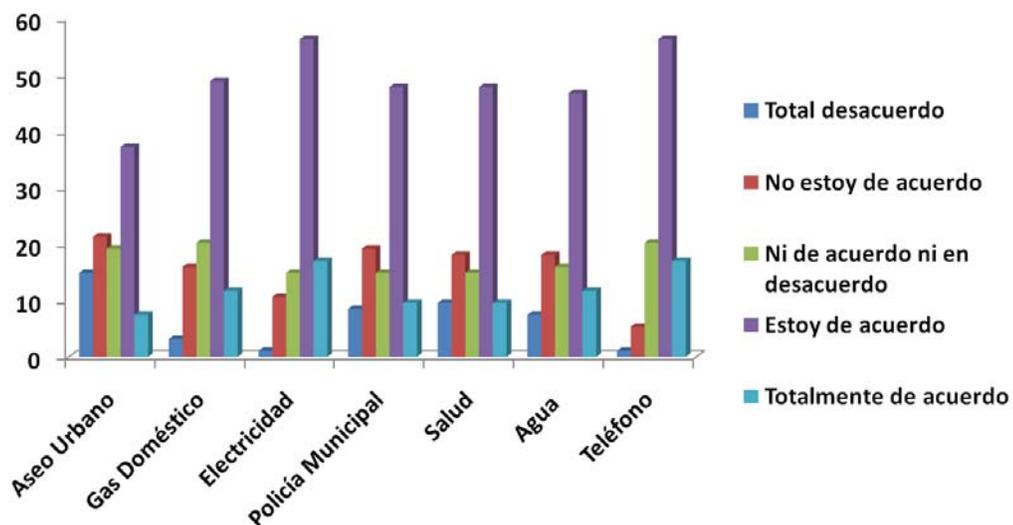
Como se muestra en la figura 2, Los usuarios de la parroquia Santa Inés estuvieron de acuerdo con la apariencia de los funcionarios de los servicios públicos recibidos. Sin embargo, en la figura 2 se nota también un porcentaje alto de

respuestas negativas en como perciben los usuarios la apariencia del los funcionarios que prestan el servicio de aseo urbano (26%). Cabe mencionarse además, que se encontró un buen número de usuarios que emitieron opiniones neutras, puesto que no estuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

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.

Figura 3. Relación porcentual de la percepción de los usuarios sobre las instalaciones físicas de instituciones prestadoras de servicios en la parroquia Santa Inés.



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

Al igual que en las dos premisas anteriores el mayor porcentaje de respuestas

que se obtuvieron en relación al estado de las instalaciones físicas de las instituciones que prestan servicios públicos fueron positivas, tal como se evidencia en la figura 3, siendo mayor el número de respuestas en el ítems electricidad (56%) y teléfono (56%).

Por otro lado, aun cuando las respuestas negativas estuvieron muy por debajo de las positivas, se puede resaltar el caso de las instalaciones del aseo urbano (21%), policía municipal (19%), salud (18%) y agua (18%), donde se registró el mayor porcentaje de opiniones negativas, es decir, algunos usuarios consideran que las instalaciones de estas empresas prestadoras de servicios no están en buenas condiciones.

La comunicación sobre información a través de oficios

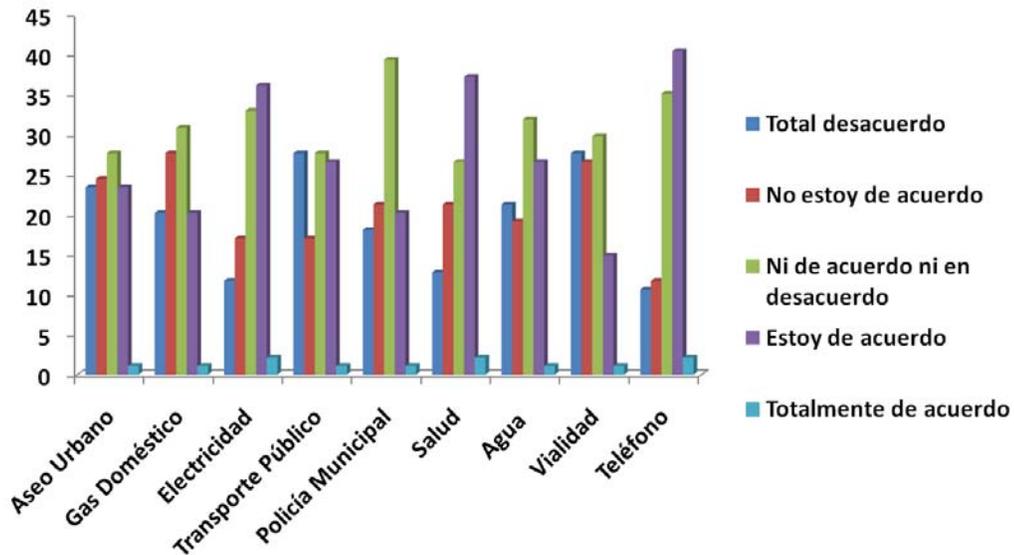
Esta característica se refiere a la información que las instituciones dan a los usuarios a través de oficios, con el fin de comunicarles algún cambio o decisión que le afecte a los usuarios. Estos oficios atraen la atención del usuario con respecto al servicio, el comunicado puede ser para informar cambio 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.

Por otro lado, en la figura 4 se evidencia que las comunicaciones a través de oficio parecen no tener mucha relevancia en la opinión de los usuarios, puesto que la mayoría de ellos no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el caso del servicio de salud (40%), se pudo registrar respuestas positivas que le dieron valor a este indicador. Considerándose entonces, que en este servicio es

de importante la comunicación de alguna información y que la forma como la emiten está llegando a los usuarios de la parroquia Santa Inés.

Figura 4. Relación porcentual de la percepción según la comunicación a través de oficios.



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

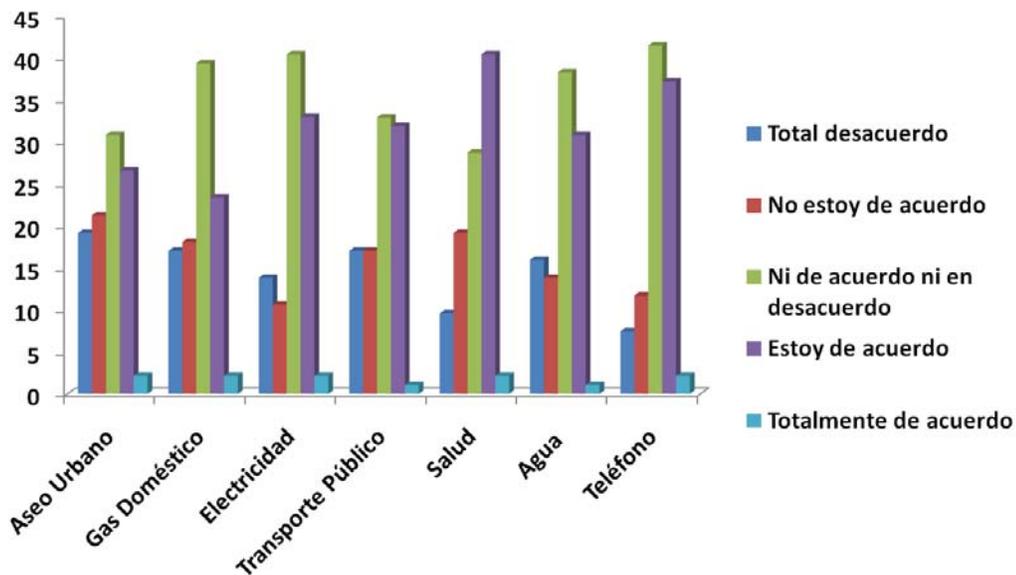
Las empresas de carácter público promueven sus servicios

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.

El servicio de electricidad, salud y teléfono en la parroquia Santa Inés fueron, según la opinión de los usuarios de estos servicios, los que mayormente promueven

sus servicios a través de recursos visuales, tal como se visualiza en la figura 5 con un porcentaje de respuestas positivas de 36%,37% y 40%, respectivamente, siendo el área de telefonía la que mayor promueve su servicio.

Figura 5. Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios.



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

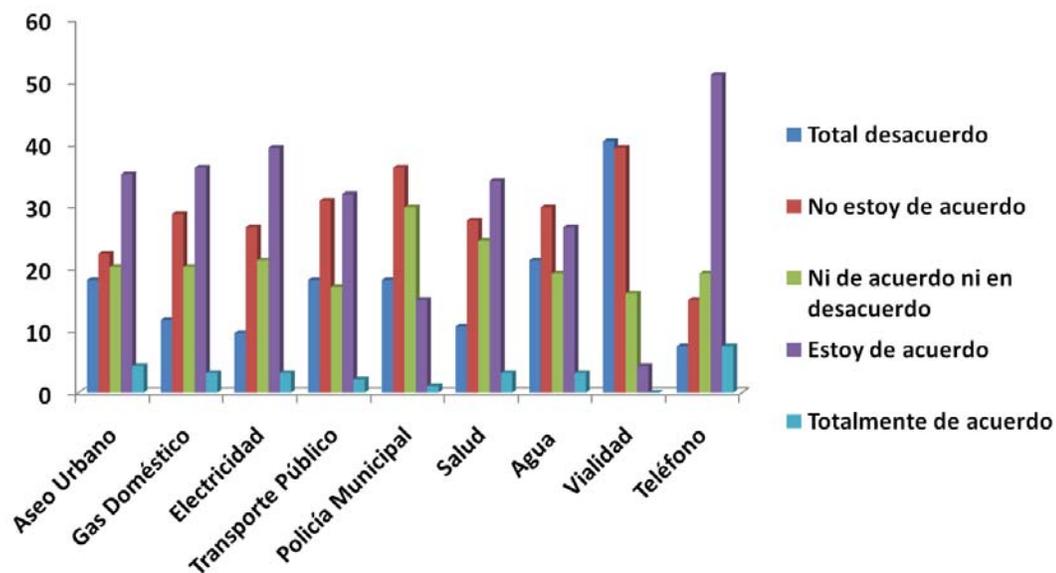
FIABILIDAD

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.

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.

Figura 6. Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de proyectos propuestos por las instituciones prestadoras de servicios públicos.



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

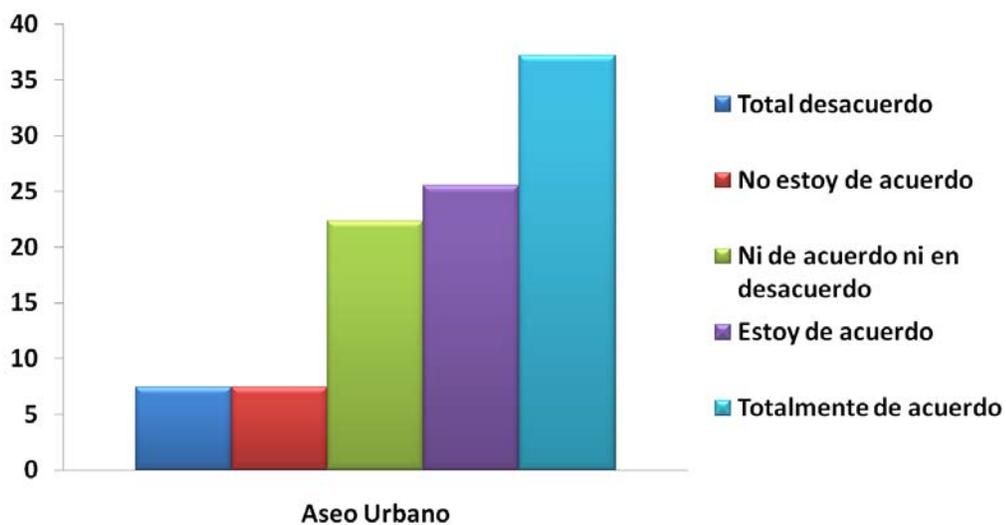
La gestión de cada una de las instituciones de servicios públicos puede medirse según el cumplimiento de los proyectos que propongan y en el menor tiempo posible. Según los usuarios de la parroquia Santa Inés los prestadores de servicios que no han cumplido con sus expectativas es la policía municipal (36%) y la institución encargada de velar por la vialidad (40%, total desacuerdo), mientras que están de acuerdo en que las instituciones de telefonía (51%), electricidad (39%), gas

doméstico (36%) y aseo urbano (35 %) han cumplido con sus proyectos propuestos, así se muestra en la figura 6.

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.

Figura 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.

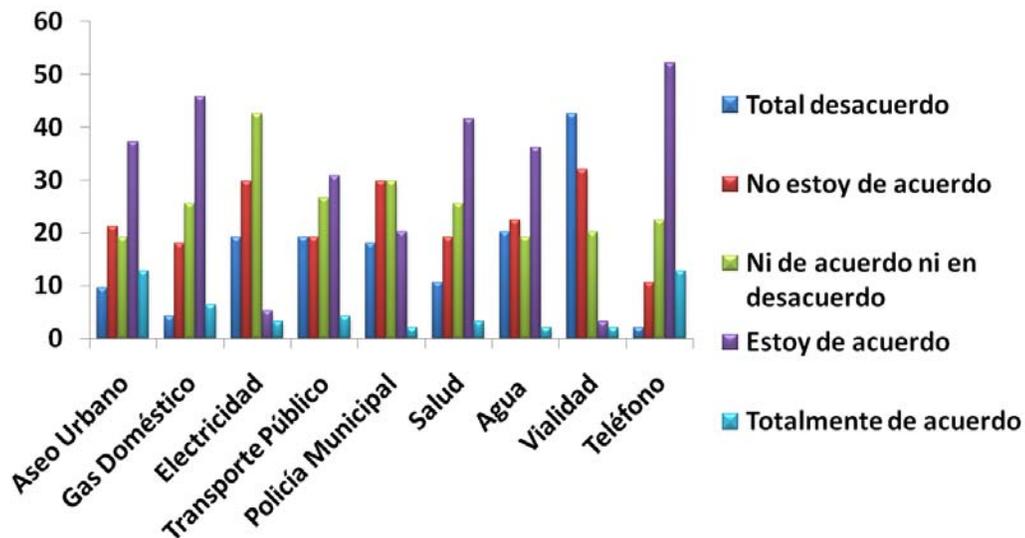
Al evaluar la dimensión de fiabilidad del servicio de aseo urbano como se ve en la figura 7 a través de la periodicidad con que hacen la recolecta de la basura permitió saber si este era un servicio consistente y que brinda tranquilidad a los usuarios. El hecho de recibir un servicio confiable, representa la capacidad de confianza necesaria acerca del servicio ofrecido, esperando le sea cumplido el compromiso manifiesto por la institución. Podemos entonces notar que el servicio de

aseo urbano en un %, responde a las necesidades de los usuarios, los cuales en su mayoría están totalmente de acuerdo en que estos prestan el servicio en los días y horas fijados.

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.

Figura 8. Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones.



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

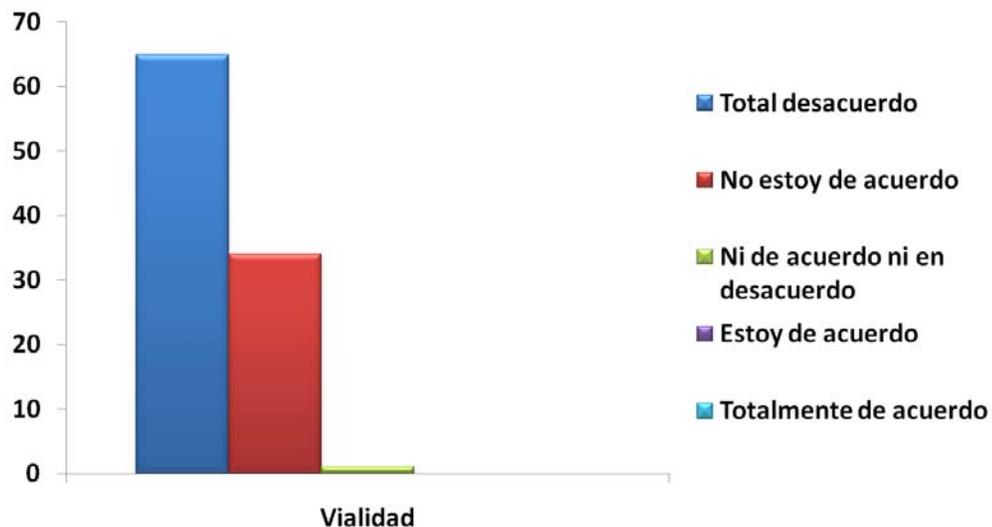
Al respecto, la figura 8 muestra como la policía municipal (30%, no están de acuerdo) y el servicio de vialidad (43%) siguen siendo los servicios que no satisfacen las necesidades de los usuarios al estar en total desacuerdo con que cumplen a cabalidad con sus funciones. Toda persona que compra un servicio necesita tener la

garantía del cumplimiento de los atributos ofrecidos. Esto a la vez, produce tranquilidad al usuario. De acuerdo a los resultados, ésta presenta algunas debilidades ante la satisfacción del usuario.

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.

Figura 9. Relación porcentual de la percepción según las condiciones del servicio de vialidad.



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

En relación a las calles y avenidas de la parroquia Santa Inés en la figura 9 se puede comprobar que de acuerdo con la opinión de los transeúntes, estas no están en buen estado. Esto se puede notar en la figura 9, donde no hubieron respuestas positivas en relación a esta premisa, sin embargo hubo un porcentaje alto de

respuestas negativas (65%).

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,

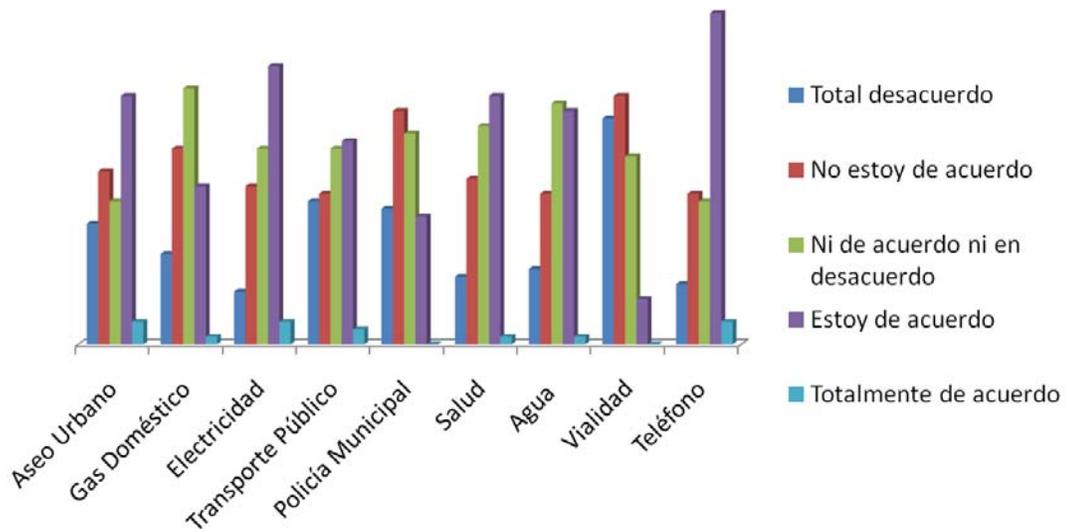
Comunicación de la ejecución de jornadas de trabajo

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.

Según lo reflejado en la figura 10 pocos son los servicios que comunican la ejecución de jornadas de trabajo, tal es el caso del aseo urbano, electricidad (39%), salud (34%) y teléfono (51%), de los cuales se recibieron respuestas positivas.

Lo contrario se registró para los servicios de policía municipal (36%) y vialidad (39%) donde se evidencio que los usuarios están en descontento con la poca comunicación de las gestiones de estas instituciones con las personas que reciben sus servicios. Uno de los factores importantes para los usuarios de los servicios públicos es la pronta solución a los problemas relacionados con estos manifestados en forma de quejas.

Figura 10. Relación porcentual de la percepción según la comunicación de jornadas de trabajo.



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

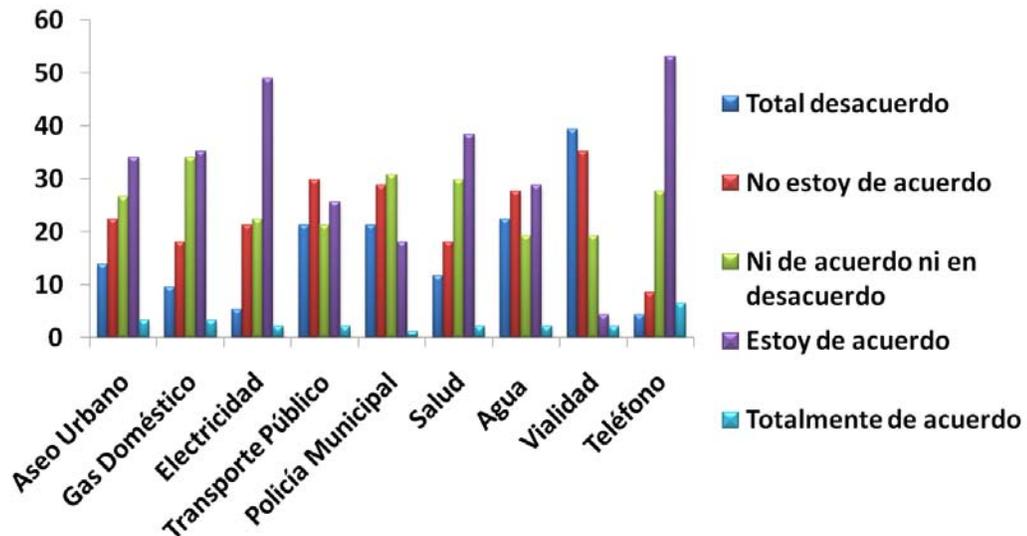
Solución a las quejas de los usuarios

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.

Se puede corroborar en la figura 11, que los resultados revelan que de los servicios estudiados el aseo urbano (34%), electricidad (49%), salud (38%) y teléfono (53%) son los que más dan solución a las quejas reportadas, mientras que las instituciones encargadas de la vialidad y el transporte público son los que menos dan

soluciones, al observar el porcentaje de respuestas negativas con 30 y 39%, respectivamente, el servicio de vialidad es el servicio más crítico

Figura 11. Relación porcentual de la percepción según la solución a las quejas realizadas por los usuarios de los servicios públicos.

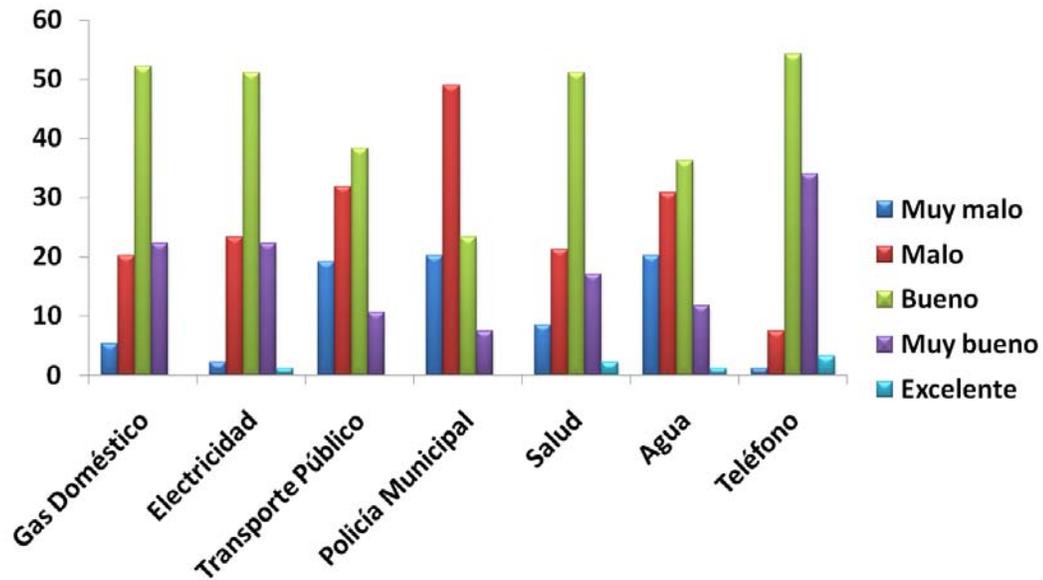


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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. En la mayoría de los servicios públicos se registró como buena la atención recibida por parte de las instituciones que prestan el mismo, como se observa en la figura 12.

Figura 12. Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario.



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

El servicio de gas domestico (52%), electricidad (51%), salud (51%) y teléfono (54%) tuvieron porcentajes de respuestas positivas similares. Se corrobora en la figura 12 el rechazo que tienen los usuarios ante la atención dada por parte de la policía municipal catalogándose este indicador como malo con un 49% de opiniones negativas.

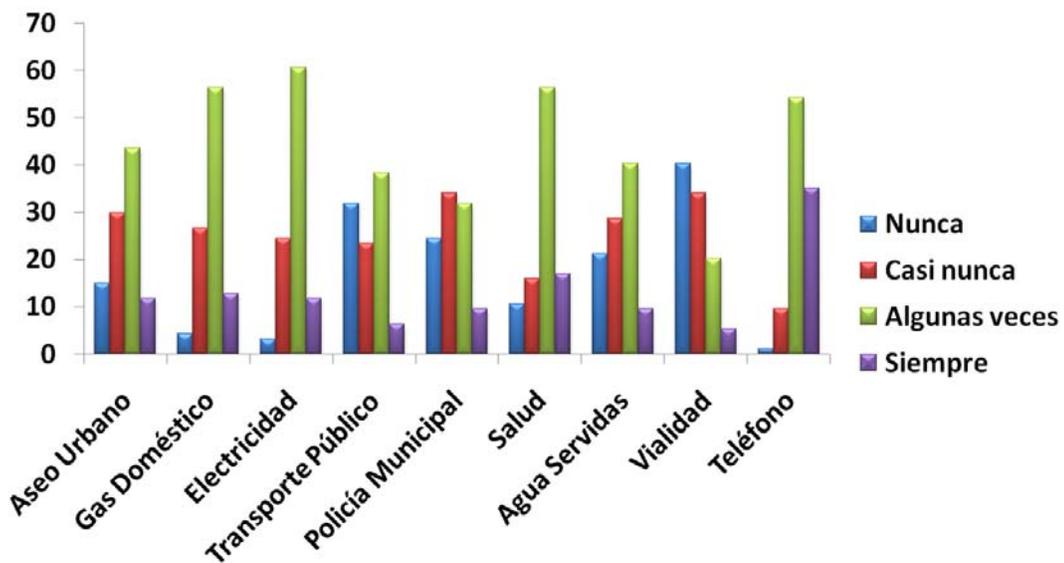
Respuestas a los usuarios

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.

Al comparar las opiniones en la figura 13, sigue siendo la policía municipal el

servicio que menos da respuesta a las inquietudes de los usuarios con 34 % de opiniones negativas al igual que el servicio de vialidad, del cual la mayoría de los usuarios sostienen que nunca (en un 40%) dan respuestas antes los problemas que le competen. La opinión que más prevaleció para el resto de los servicios fue que algunas veces daban respuestas a las inquietudes manifestadas por los usuarios, lo que podríamos catalogar como respuestas positivas, teniendo las mayores aceptaciones el gas domestico, salud con 56% cada uno y los prestadores de servicio de electricidad con 61%.

Figura 13. Relación porcentual de la percepción según las respuestas a las inquietudes.



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

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

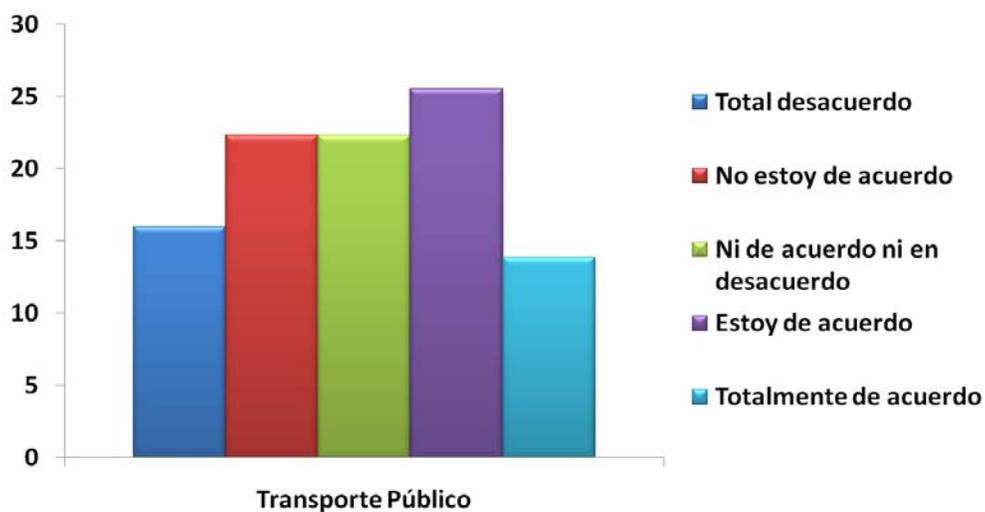
evaluar la seguridad se formularon los siguientes enunciados: confianza de los usuarios para llegar al destino, atención que reciben, conocimientos de los empleados, seguridad en las transacciones, y cortesía de los empleados.

Confianza para llegar al destino

Característica que se refiere 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.

La mayoría de los usuarios en la parroquia Santa Inés consideran que pueden llegar en transporte público a sus destinos sin ninguna dificultad, obteniéndose en las encuestas un 26% de respuestas positivas aun cuando se registraron un buen porcentaje de respuestas negativas(22%), como se visualiza en la figura 14.

Figura 14. Relación porcentual de la percepción según la confianza de los usuarios para llegar al destino del servicio de transporte público.



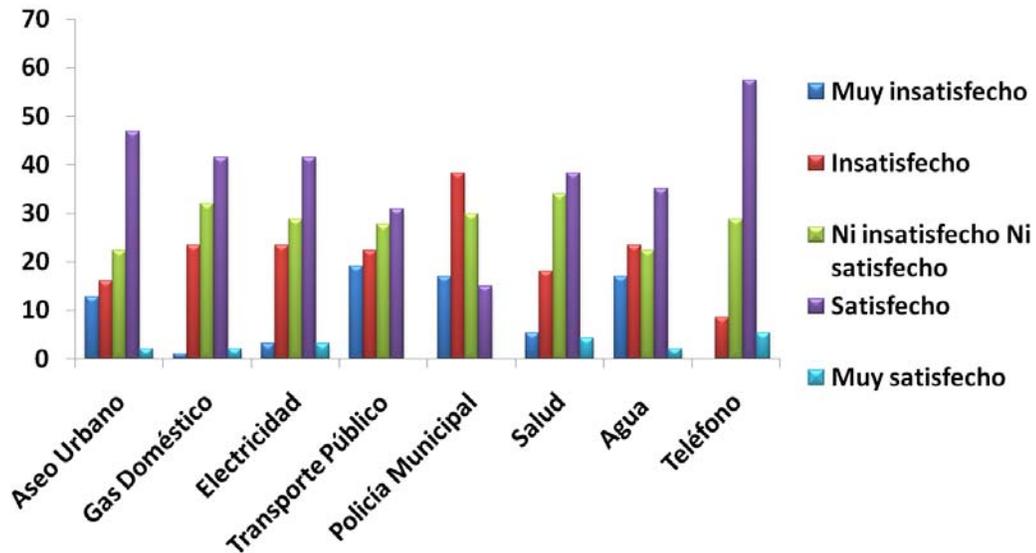
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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.

Según los resultados encontrados reseñados en la figura 15, los usuarios están satisfecho con el trato recibido por los empleados de las diferentes instituciones que prestan los servicios públicos, encontrando la mayor satisfacción con el servicio telefónico (57%) y la menor con el transporte público (31%) a excepción del trato dado por los funcionarios de la policía municipal donde la mayoría de los usuarios mostraron estar insatisfechos en un 38%.

Figura 15. Relación porcentual de la percepción según la atención recibida.

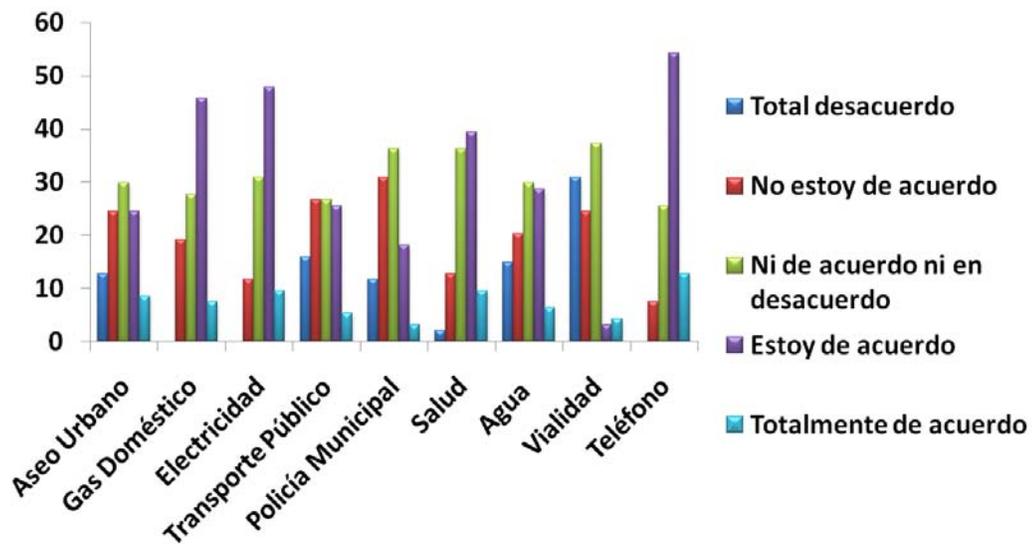


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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.

Figura 16. Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados.



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

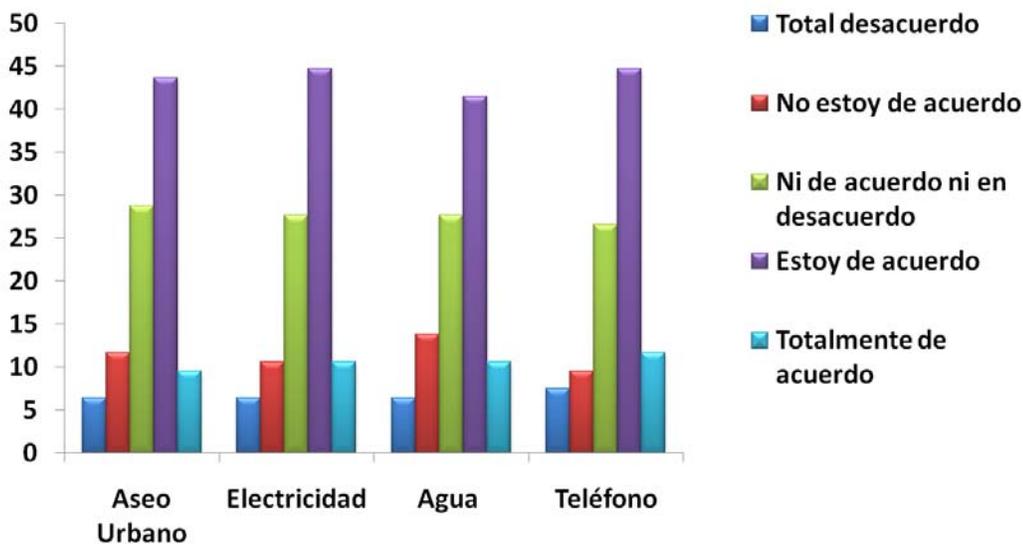
Para los servicios de gas doméstico, electricidad, salud y teléfono los usuarios están de acuerdo con que los trabajadores que laboran en estas instituciones tienen el conocimiento suficiente para dar respuestas a las interrogantes de los usuarios, obteniéndose los porcentajes más altos para el servicio telefónico mientras que el mas bajo para el servicio salud con 54% y 39%, respectivamente, como se puede ver en la

figura 16. Por otro lado se pudo notar que para el resto de los servicios públicos estudiados los usuarios no tuvieron ni de acuerdo ni en desacuerdo pudiendo indicar esto que entre los trabajadores de estas instituciones y sus usuarios es poco el contacto directo que existe.

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.

Figura 17. Relación porcentual de la percepción según la seguridad en las transacciones.



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

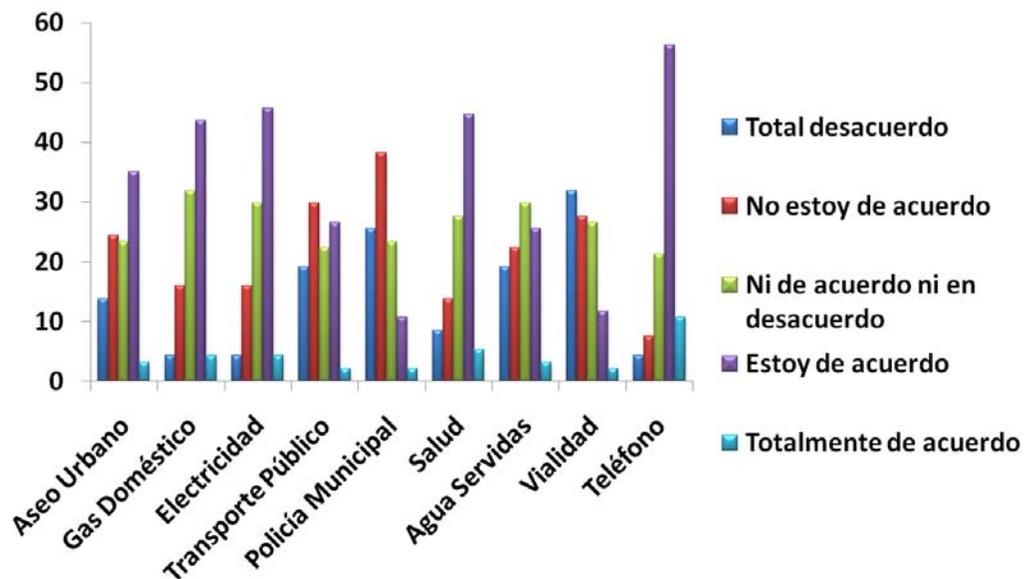
En general, en la figura 17, se puede ver que al hacer el estimado de la satisfacción de los usuarios para conocer si se sienten seguros al hacer sus transacciones a las empresas de servicios públicos como aseo urbano,

electricidad, agua y teléfono los usuarios se mostraron seguros al hacer el pago correspondiente de los distintos servicios dando respuestas positivas (estoy de acuerdo) entre un 45% y 41%.

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.

Figura 18. Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados.



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

Además de lo antes mencionado para complementar el aspecto de la seguridad se tomo en cuenta la cortesía de los trabajadores de las instituciones hacia los usuarios, como se puede ver en la figura 18, denotándose las opiniones negativas en

los servicios de transporte público, policía municipal y vialidad encontrándose las mayores críticas para el servicio de policía municipal con un 38%. Para el resto de los servicios se obtuvo respuestas positivas siendo el servicio telefónico el mejor evaluado (56%), seguido de este el servicio de electricidad (46%).

EMPATÍA

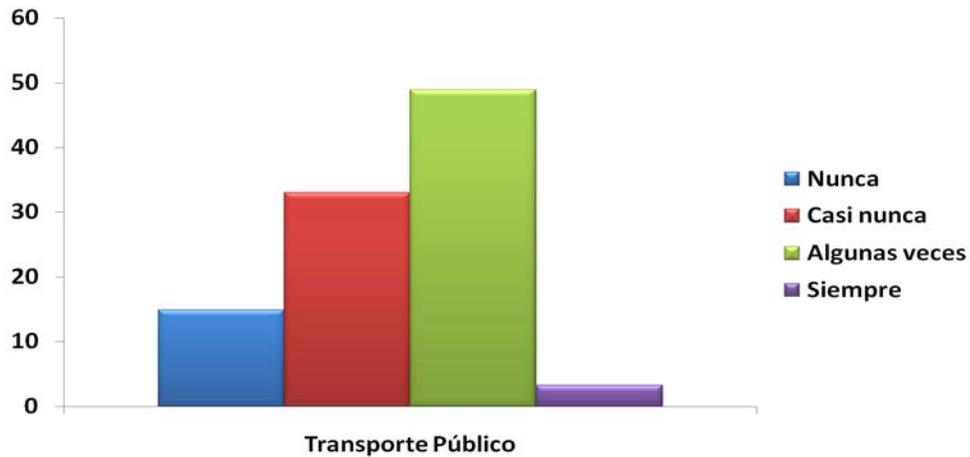
El fácil acceso, la buena comunicación y el entendimiento con el cliente llevan a un servicio personalizado que hace que el cliente se sienta único. Para evaluar la empatía, se formularon los siguientes enunciados: interés por mejorar las unidades de transporte público, atención individualizada, atención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

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.

En la figura 19 se muestra uno de los aspectos fundamentales para catalogar de insatisfecho o satisfecho a los usuarios en relación al transporte público es precisamente el estado en que puedan encontrarse los vehículos al momento de prestar el servicio (transporte público). Lo ideal sería que se pudiera reportar que siempre los trabajadores de dicho servicio estén interesados en arreglar sus unidades (3%). En este caso, se registró que solo algunas veces estos cumplen con esa función, registrándose un 49% de respuestas positivas.

Figura 19. Relación porcentual de la percepción según el interés por el estado físico de las unidades del servicio de transporte público.



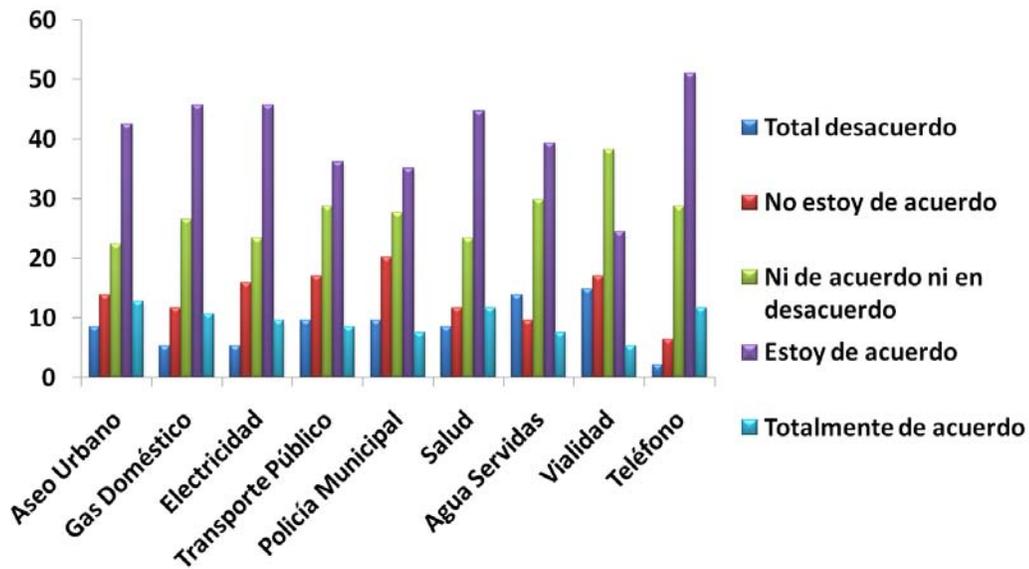
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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.

La atención individualizada, que es el trato personalizado que se da cuando los acuerdos de la negociación de algún problema con el servicio se corresponden directamente entre las partes con una comunicación personal propiciadora de una situación de sociabilidad. Es de hacer notar que los resultados de este indicador en el servicio Vialidad (41%, total desacuerdo), policía municipal (33%), transporte público (29%) y aseo urbano (31%) fueron negativos, así lo muestra la figura 20. En los que los usuarios no estuvieron de acuerdo fue con la forma de trato individualizado por parte de los funcionarios de estos servicios.

Figura 20. Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada.



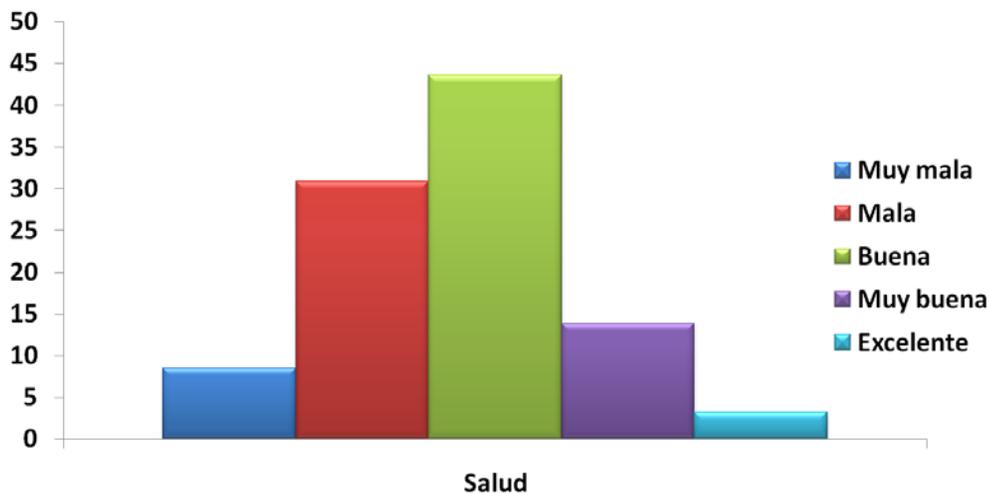
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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.

Sin embargo, para el servicio de gas domestico (44%), electricidad (37%), salud (29%) y teléfono (47%) las respuestas fueron satisfactoria. Igualmente, al reportar las opiniones de la gestión del servicio salud en cuanto a atención de los usuarios en los centros asistenciales de la parroquia Santa Inés, se encontró que la mayoría considera que reciben una atención buena en ambulatorios y centros públicos, arrojando esta categoría un 44% de respuestas (ver la Fig. 21), con lo que podríamos considerar que los usuarios están satisfechos con el trato obtenido por parte de los funcionarios que laboran en dichos centros.

Figura 21. Relación porcentual de la percepción según la atención en los centros asistenciales de salud.



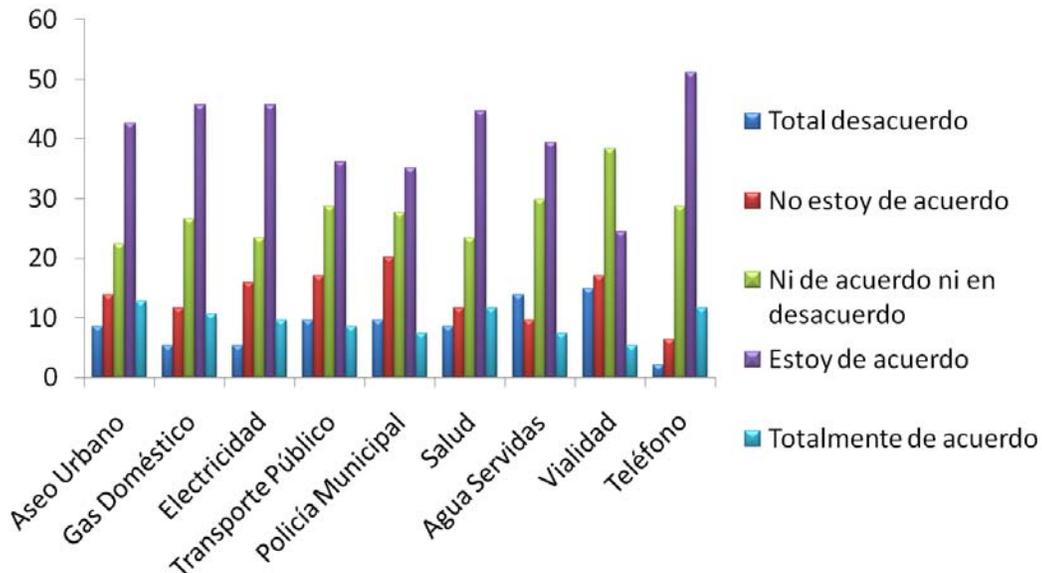
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

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.

La dimensión empatía se evaluó también con el indicador horario de trabajo de las instituciones, lo que garantiza al usuario un mejor acceso al servicio según la flexibilidad del mismo. Según los resultados arrojados y mostrados en la figura 22 se puede observar que existen valores presentes en la satisfacción de los usuarios representados en horarios de trabajo convenientes para estos, percibiéndose mayor satisfacción en el servicio de teléfono (51%). Otros valores son percibidos por los usuarios con deficiencias, como se reporta para el servicio de vialidad (38% ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Figura 22. Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo.



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

PREGUNTAS OPCIONALES

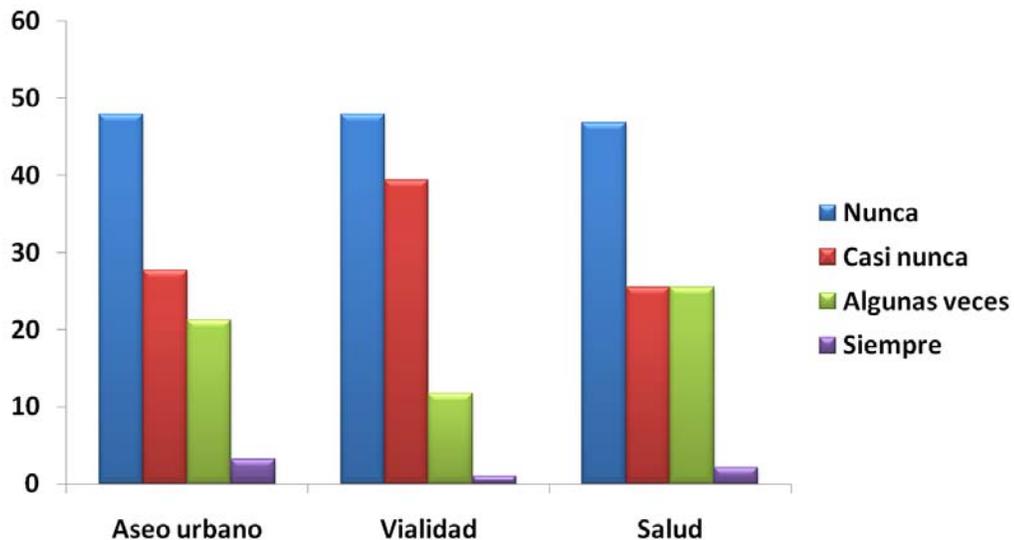
La finalidad que tienen las preguntas opcionales es medir el nivel de participación que tienen los ciudadanos en los proyectos y jornadas especiales por parte de las instituciones prestadoras de los servicios de agua, vialidad y salud específicamente.

Participación en los proyectos

Al medir el grado de participación de los usuarios en la ejecución de proyectos propuestos por las instituciones de servicios públicos como aseo urbano, vialidad y salud, los resultados arrojaron una respuesta negativa ante la interrogante que se le formuló, es decir, mencionan en su mayoría que por lo general nunca participan en jornadas propuestas por las instituciones que prestan los servicios antes mencionado, bien porque no muestran ningún interés o porque simplemente son pocas las

propuestas elaboradas por estas (ver la Fig. 23).

Figura 23. Relación porcentual de la percepción según la participación en los proyectos.

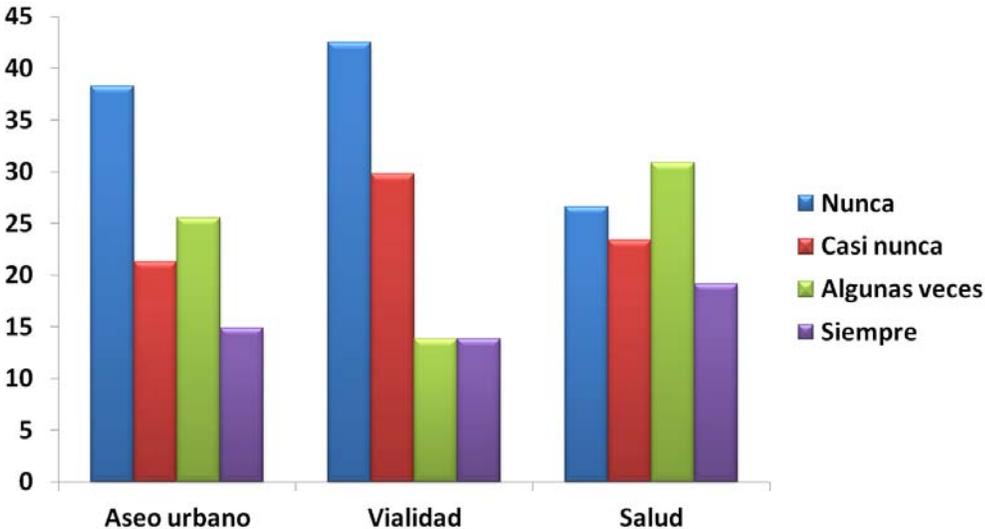


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

Jornadas especiales

Lo mismo sucede en relación a las jornadas de trabajos especiales donde según lo observado en la figura 24 por lo general los usuarios nunca participan en ellas, registrándose porcentajes de respuestas que sustentan esta afirmación entre 38% (aseo urbano) y 41% (vialidad), aun cuando para el servicio salud se reporta un porcentaje significativo (31%) en respuestas positivas que avalan que algunas veces si participan en dichas jornadas especiales.

Figura 24. Relación porcentual de la percepción según la participación en jornadas especiales.



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

CONCLUSIONES

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.

BIBLIOGRAFÍA

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. Hernando Y Montaña J. Diseño De Un Modelo Para Evaluar La Calidad Del Servicio En El Transporte Público Urbano.

Ramírez P. Elías; Ramírez P. Hernando 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.

ANEXOS

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 Santa Inés”. El cual se desarrolla en el curso de las alternativas de grado de la Escuela de Administración.

El mismo será responsabilidad de los Bachilleres: Ramírez, Carlos y Suárez, José.

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 oficinas, 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 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!!!

ANEXOS

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 de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	4	15	17	50	14
Transporte Público	6	23	22	38	10
Salud	11	15	16	48	11

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 de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	18	26	18	30	9
Gas Doméstico	4	11	22	53	10
Electricidad	4	5	17	62	12
Transporte Público	13	18	23	40	5
Policía Municipal	5	11	10	63	12
Salud	1	7	16	66	10

Agua	11	16	21	47	5
Vialidad	14	23	31	26	6
Teléfono	2	4	16	62	16

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	15	21	19	37	7
Gas Doméstico	3	16	20	49	12
Electricidad	1	11	15	56	17
Policía Municipal	9	19	15	48	10
Salud	10	18	15	48	10
Agua	7	18	16	47	12
Teléfono	1	5	20	56	17

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 de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	19	21	31	27	2
Gas Doméstico	17	18	39	23	2
Electricidad	14	11	40	33	2
Transporte Público	17	17	33	32	1
Salud	10	19	29	40	2
Agua	16	14	38	31	1
Teléfono	7	12	41	37	2

Tabla N° 5

Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios

	Total desacuerdo	No estoy de de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	23	24	28	23	1
Gas Doméstico	20	28	31	20	1
Electricidad	12	17	33	36	2

Transporte Público	28	17	28	27	1
Policía Municipal	18	21	39	20	1
Salud	13	21	27	37	2
Agua	21	19	32	27	1
Vialidad	28	27	30	15	1
Teléfono	11	12	35	40	2

Tabla N° 6

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

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de de acuerdo	Totalmente de de acuerdo
Aseo Urbano	18	22	20	35	4
Gas Doméstico	12	29	20	36	3
Electricidad	10	27	21	39	3
Transporte Público	18	31	17	32	2
Policía Municipal	18	36	30	15	1
Salud	11	28	24	34	3

Agua	21	30	19	27	3
Vialidad	40	39	16	4	0
Teléfono	7	15	19	51	7

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
7	7	22	26	37

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	10	21	19	37	13
Gas Doméstico	4	18	26	46	6
Electricidad	19	30	43	5	3
Transporte Público	19	19	27	31	4
Policía Municipal	18	30	30	20	2
Salud	11	19	26	41	3
Agua	20	22	19	36	2

Vialidad	43	32	20	3	2
Teléfono	2	11	22	52	13

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
65	34	1	0	0

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	24	20	35	3
Gas Doméstico	13	28	36	22	1
Electricidad	7	22	28	39	3
Transporte Público	20	21	28	29	2
Policía Municipal	19	33	30	18	0
Salud	10	23	31	35	1
Agua	11	21	34	33	1

Vialidad	32	35	27	6	0
Teléfono	9	21	20	47	3

Tabla N°11

Relación porcentual de la percepción en cuanto a la solución de 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	14	22	27	34	3
Gas Doméstico	10	18	34	35	3
Electricidad	5	21	22	49	2
Transporte Público	21	30	21	26	2
Policía Municipal	21	29	31	18	1
Salud	12	18	30	38	2
Agua	22	28	19	29	2
Vialidad	39	35	19	4	2
Teléfono	4	9	28	53	6

Tabla N°12**Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario**

	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Excelente
Gas Doméstico	5	20	52	22	0
Electricidad	2	23	51	22	1
Transporte Público	19	32	38	11	0
Policía Municipal	20	49	23	7	0
Salud	9	21	51	17	2
Agua	20	31	36	12	1
Teléfono	1	7	54	34	3

Tabla N° 13**Relación porcentual de la percepción según las respuestas a las inquietudes.**

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo Urbano	15	30	44	12
Gas Doméstico	4	27	56	13
Electricidad	3	24	61	12
Transporte Público	32	23	38	6
Policía Municipal	24	34	32	10

Salud	11	16	56	17
Agua Servidas	21	29	40	10
Vialidad	40	34	20	5
Teléfono	1	10	54	35

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
16	22	22	26	14

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	13	16	22	47	2
Gas Doméstico	1	23	32	41	2
Electricidad	3	23	29	41	3

Transporte Público	19	22	28	31	0
Policía Municipal	17	38	30	15	0
Salud	5	18	34	38	4
Agua	17	23	22	35	2
Teléfono	0	9	29	57	5

Tabla N° 16

Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	13	24	30	24	9
Gas Doméstico	0	19	28	46	7
Electricidad	0	12	31	48	10
Transporte Público	16	27	27	26	5
Policía Municipal	12	31	36	18	3
Salud	2	13	36	39	10
Agua	15	20	30	29	6
Vialidad	31	24	37	3	4
Teléfono	0	7	26	54	13

Tabla 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 de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	6	12	29	44	10
Electricidad	6	11	28	45	11
Agua	6	14	28	41	11
Teléfono	7	10	27	45	12

Tabla 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 de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	14	24	23	35	3
Gas Doméstico	4	16	32	44	4
Electricidad	4	16	30	46	4
Transporte Público	19	30	22	27	2
Policía Municipal	26	38	23	11	2

Salud	9	14	28	45	5
Agua Servidas	19	22	30	26	3
Vialidad	32	28	27	12	2
Teléfono	4	7	21	56	11

Tabla 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
15	33	49	3

Tabla 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	21	31	28	16	4
Gas Doméstico	9	19	27	44	2
Electricidad	7	21	33	37	1
Transporte Público	27	29	22	21	1
Policía Municipal	23	33	30	13	1

Salud	17	27	26	29	2
Agua Servidas	22	23	28	27	0
Vialidad	41	31	21	6	0
Teléfono	7	13	24	47	9

Tabla N° 21

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

Muy mala	Mala	Buena	Muy buena	Excelente
9	31	44	14	3

Tabla N° 22

Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo.

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	9	14	22	43	13
Gas Doméstico	5	12	27	46	11
Electricidad	5	16	23	46	10
Transporte Público	10	17	29	36	9
Policía Municipal	10	20	28	35	7

Salud	9	12	23	45	12
Agua Servidas	14	10	30	39	7
Vialidad	15	17	38	24	5
Teléfono	2	6	29	51	12

Tabla N° 23

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

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano	48	28	21	3
Vialidad	48	39	12	1
Salud	47	26	26	2

Tabla N° 24

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

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano	38	21	26	15
Vialidad	43	30	14	14
Salud	27	23	31	19

HOJA DE METADATOS

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

Título	NIVEL DE SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO SUCRE, ESTADO SUCRE-VENEZUELA .ENERO - MARZO 2011. CASO: PARROQUIA SANTA INÉS
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
RAMIREZ CARLOS	CVLAC	15065181
	e-mail	cawy_8@hotmail.com
	e-mail	
SUAREZ JOSE	CVLAC	12688637
	e-mail	jmsuarezs@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Servicios Públicos
Satisfacción

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
ADMINISTRACION Y CONTADURIA	CONTADURIA PUBLICA

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 Altagracia 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 Altagracia 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 RAMIREZ	ROL	C <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> A <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	CVLA C	4184722
	e-mail	beatriz.ramirezortiz@gmail.com
	e-mail	
	ROL	C <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> A <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	CVLA C	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	C <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> A <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	CVLA C	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

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

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Alternativa-ramirezsuarez.doc	Aplication/Word

Alcance:

Espacial : Nacional (Opcional)

Temporal: Temporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciados en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciados

Área de Estudio:

Contaduría Pública

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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *Mazley*

FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolanos Cuatrecasas
Secretario



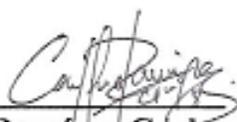
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manuja

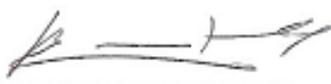
Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.


Ramírez Carlos
Autor 1


Suárez José
Autor 2


Beatriz Ramírez
Asesor

POR LA COMISIÓN DE TESIS:


Prof. María T. Centeno
C.I. 5.876.668
Coord. C.T.G. Contaduría
Artículo 13, literal j

