

**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 VALENTIN VALIENTE**

Realizado por:

Br. Fermín, Susana

Br. Solano, Jeannelys

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 VALENTIN VALIENTE**

**AUTORES**

**Fermín, Susana C.I.: 18.581.107**

**Solano, Jeannelys C.I.: 18.351.384**

*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

Principalmente a Dios y la Virgen Del Valle por haberme permitido llegar a este momento y lograr una de mis metas como la es la de obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública

A mi madre y a mi padre por ser mi más grande inspiración durante toda de mi vida, son lo más grande gracias por su amor incondicional y por brindarme el placer de ser su hija y sobre todo estar conmigo en los momentos difíciles los amo

A mis abuelos Pedro Bautista y Ana Margarita por darme con lecciones practicas enseñanzas de vida, los amos.

A mi hermano José, Anamar y María por su amor, comprensión y sobre todo por estar allí cuando mas lo necesito, los amo hermanos

A mis tíos por ese cariño incondicional, por esa palabra de aliento cuando los necesite. A la esa familia que nos regala la vida como lo son Alex Villarroel te quiero hermano que esto sirva de inspiración, a mi amiga Gaby amiga te quiero.

A mi novio, Robert Betancurt por aguantarme, quererme, estar allí siempre dispuesto ayudarme no solo a mi sino a mi familia; Te quiero.

A Jeannelys Solano por compartir este camino conmigo.

.... Lo que soy es por ustedes

*Susana Fermín*

## DEDICATORIA

A: Dios y a la Virgen del Valle. Por guiarme, protegerme y bendecirme siempre a mí y a toda mi familia.

A mis padres: Fanny Martínez y Darío Solano. Por traerme al mundo, por enseñarme lo importante de la familia, apoyarme siempre y guiar mis pasos por el camino del bien.

A mis abuelos: Pedro Martínez y Antonia Parica. Por creer en mí, por darme los mejores consejos y regalarme cada día una sonrisa este logro es de ustedes.

A la memoria de mi tía Carmen Camacho. Por guiarme y apoyarme siempre, se que desde el cielo sigues brindándome tu cariño, apoyo, amor y protección, se que debes estar muy feliz por mi logro.

A mis hermanos: Darío, Danny, Rubén, Francirys y Eduardo, por creer en mí y brindarme todo su apoyo y comprensión.

A mis sobrinos: Rubén Rafael, Dariana y Arianny. Por llenarme la vida de buenos y gratos momentos, por su cariño espero ser para ustedes un ejemplo a seguir en la vida. A mis tíos: Alexis Martínez, Otto Martínez. por el cariño y el apoyo brindado siempre.

A todos mis primos hermanos. Carlos, Alberto y Rafael Alexis. Por apoyarme siempre.

A mi amiga querida y compañera de tesis, Susana Fermín, por su apoyo y ayuda en la realización y culminación de este trabajo.

*Jeannelys Solano*

## AGRADECIMIENTO

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

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

A una gran amiga que con su experiencia me guio parte de ese camino la licenciada Maribel Guerra, gracias Mary.

A mi amigo Ramón Fuentes tus recomendaciones fueron de gran ayuda.

A mis compañeros y amigos de la Escuela de Administración y Contaduría.

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

*Susana Fermín*

## AGRADECIMIENTO

Ante todo a Dios Padre y a la virgen del Valle. Por dame este soplo de vida.

A mis Padres, sin ustedes nada de esto hubiese sido posible.

A mis abuelos, los mas especiales y mejores del mundo, los Amo.

A la profesora Beatriz Ramírez, por su receptividad, asesoría y orientación durante el desarrollo y culminación de este trabajo, sin los cuales no hubiese llegado al feliz término del mismo.

A la vida por estar aquí y contar con buenos amigos: Luz Marina, Nazareth, Yrinia, Yolimar, zuleida, Isbeida, Isabel, a todos gracias por su amistad que se ha mantenido con el tiempo y la distancia, junto siempre en la buenas y en las malas.

A mi equipo de trabajo, Susana, Hildamar, Elsy, Carlos, José y Germán, agradezco sus amistades, su orientación, a pesar que se nos presentaron circunstancias inesperadas que dificultan la conquista de nuestros sueños, siempre nos mantuvimos unidos, que gran equipo somos. Lo logramos.

A mis amigos de residencias: Romy, Caren, Lilian, Daily, José Vicente y lo más tierno Alejandro, por compartir y disfrutar la bueno de la amistad, por brindarme su cariño, confianza y respeto. Nunca los voy a olvidar. Los quiero muchos.

A todos aquellos que de una u otra forma contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación.

*Jeannelys Solano*

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE GENERAL .....	v
LISTA DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCION .....	11
CAPITULO I.....	17
ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	17
1.1. ASPECTOS GENERALES DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	17
1.2. MEDICIÓN COMO UN PROCESO .....	19
1.3. SERVICIOS PÚBLICOS .....	20
1.3.1 Características de los servicios públicos .....	21
1.3.2. Clasificación de los servicios públicos.....	22
1.4. MODELO TEÓRICO DE MEDICIÓN .....	27
CAPITULO II .....	31
EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE.....	31
2.1. EL MUNICIPIO EN VENEZUELA .....	32
2.1.1. COMPETENCIAS DEL MUNICIPIO EN VENEZUELA.....	33
2.1.2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL ALCALDE. ART 78 LEY ORGÁNICA DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL.....	34
2.1.3. ATRIBUCIONES DEL ALCALDE. ....	35
2. 2. EL MUNICIPIO SUCRE DEL ESTADO SUCRE.....	37
2.2.1 ORDENAMIENTO TERRITORIAL.....	38
2.2.2. GEOGRAFÍA Y ACTIVIDADES SOCIO-ECONÓMICAS..	39
2.2.3. ACTIVIDADES SOCIALES, CULTURALES, ECONÓMICAS, EDUCATIVAS Y CIENTÍFICAS DEL MUNICIPIO SUCRE .....	39

2.2.4. INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNICIPIO SUCRE .....	41
2.3. PARROQUIA VALENTÍN VALIENTE.....	43
CAPÍTULO III.....	45
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	45
CONCLUSIONES .....	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS .....	98

## LISTA DE FIGURAS

Gráfico N° 1. Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos de los servicios de aseo urbano domiciliario, transporte público y salud...	48
Gráfico N° 2. Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.....	50
Gráfico N° 3. Relación porcentual de la percepción según las instalaciones físicas de las empresas de los servicios de: aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, policía municipal, salud, agua y teléfono. ....	53
Gráfico N° 4. Relación porcentual de la percepción según la comunicación en los servicios de aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, salud, agua y teléfono. ....	55
Gráfico N° 5. Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.....	57
Gráfico N° 6. Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de los proyectos de las empresas de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.....	59
Gráfico N° 7. Relación porcentual de la percepción según el horario del servicio de aseo urbano domiciliario. ....	62
Gráfico N° 8. Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones de los empleados de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.....	63
Gráfico N° 9. Relación porcentual de la percepción según las condiciones de las calles y avenidas.....	65

Gráfico N° 10. Relación porcentual de la percepción según la comunicación de jornadas de trabajos de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono 67

Gráfico N° 11. Relación porcentual de la percepción según la solución de quejas de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua potable, vialidad y teléfono. .... 69

Gráfico N° 12. Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario de los servicios de gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono..... 72

Gráfico N° 13. Relación porcentual de la percepción según la disponibilidad para dar respuestas a las inquietudes de los usuarios de los servicios de aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono..... 74

Gráfico N° 14. Relación porcentual de la percepción del transporte público según la confianza de los usuarios en llegar a su destino sin dificultad ..... 76

Gráfico N° 15. Relación porcentual de la percepción según el trato que recibe de los empleados de las diferentes instituciones de los servicios de aseo domiciliario, gas, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono..... 77

Gráfico N° 16. Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados para dar respuestas a los usuarios de los servicios aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono. .... 79

Gráfico N°17. Relación porcentual de la percepción según la seguridad que sienten los clientes al hacer transacciones en estas instituciones de los servicios de aseo urbano domiciliario, electricidad, agua y teléfono..... 81

Gráfico N° 18. Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados de los servicios aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono..... 83

Gráfico N° 19. Relación porcentual de la percepción del transporte público

según el interés que muestran los transportistas para arreglar las unidades .....	85
Gráfico N° 20. Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada por parte de las instituciones de los servicios: aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono .....	87
Gráfico N° 21. Relación porcentual de la percepción según la atención que reciben los usuarios cuando visitan los ambulatorios y centros públicos de salud.....	89
Gráfico N° 22. Relación porcentual de la percepción según la conveniencia de los horarios de trabajo de las empresas de los siguientes servicios aseo urbano domiciliario, gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono .....	90
Gráfico N° 23. Relación porcentual de la percepción según la intervención de los usuarios en la ejecución de proyectos en los servicios de: aseo urbano domiciliario, salud y vialidad.....	93
Gráfico N°24. Relación porcentual de la percepción según las jornadas especiales en los servicios de aseo urbano domiciliario, salud y vialidad .....	94

**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:  
Fermín, Susana  
Solano, Jeannelys  
Asesor: Prof. Beatriz Ramírez.  
Fecha: junio de 2.011

**RESUMEN**

Los Servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos. Son brindados por determinadas entidades (por lo general el Estado), y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. Los servicios públicos pueden cumplir una función económica o social (o ambas), y pueden ser prestados de forma directa por las administraciones públicas o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas. 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 Valentín Valiente durante el primer trimestre del 2011. Para ello, se utilizó un tipo de investigación documental y de campo, a un nivel descriptivo; 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 nos refleja la capacidad administrativa y de acción de las instancias encargadas de prestarlos – considerando los recursos y la gestión realizada- por tanto, una buena prestación de servicios, significa un punto crucial en la búsqueda de mejores formas de actuación gubernamental. Finalmente se puede concluir que existe una insatisfacción de los usuarios de la parroquia Valentín Valiente 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.

## INTRODUCCION

El ser humano desde sus orígenes ha querido satisfacer sus necesidades básicas, esto lleva consigo cambios radicales en todos los aspectos de la vida social de los individuos que han buscado la forma de mejorar su estado de vida.

En la actualidad a nivel mundial se confrontan muchos problemas políticos, económicos y sociales, esta situación produce un crecimiento descontrolado en el número de individuos que aspiran a que las necesidades mínimas sean cubiertas para una mejor calidad de vida.

De allí nace la necesidad de adaptarse a una sociedad que está en constante crecimiento y cambios, y ha llevado a que los hombres se organicen en grupos con normas y reglas para poder convivir.

Así, el hombre cada día busca la manera de satisfacer sus necesidades. Esto se logra a través de la prestación de servicios básicos que los ciudadanos están dispuestos a pagar para recibirlos. Estos servicios son prestados o deberían ser prestados por empresas especializadas en este ramo.

Para este estudio se tomo en cuenta los servicios que prestan las municipalidades para satisfacer a los ciudadanos ya que estos se convierten en jueces para evaluar la gestión de sus autoridades, y esto se traduce en votos. Ya que unos ciudadanos satisfechos son ciudadanos que le son fieles a sus gobernantes.

En Venezuela, a partir del año 1.990 un crecimiento abrupto de la población llevo al gobierno central a tomar la decisión de transferir más poder a los gobiernos locales, esto con el fin de cubrir más eficientemente con las necesidades de la sociedad creciente y así brindarle una mejor calidad de vida al ciudadano común.

Los municipios en Venezuela tienen atribuciones específicas que claramente se detallan en la LOPPM; estas atribuciones hacen pensar en la eficiencia de los servicios prestados por estos servidores públicos; sin embargo, en realidad se observa una mala prestación de los servicios ya sea por falta de inversión, motivación por parte de los prestadores de los servicios o falta de supervisión del ente responsable.

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

Así, el desempeño de una administración municipal se mide por la cantidad y calidad de servicios públicos que esta pueda prestar

Las actividades o tareas antes descritas le correspondía asumirlas al Municipio Sucre del estado sucre y específicamente a la parroquia Valentín Valiente que constituye el objeto de estudio de esta investigación esta parroquia es una de las 7 conforman el municipio Sucre y está ubicada en una zona estratégica de la ciudad donde la prestación de los servicios publico se constituyen en un elemento fundamental para la calidad de vida de la zona.

La calidad del servicio ha desmejorado notablemente, cayendo el nivel de vida de la sociedad; muchas veces existe también el inconveniente de que no se distribuye el servicio a ciertas zonas remotas de la localidad. Estos servicios se prestan para dignificar la vida de cada uno de los individuos pertenecientes a la

sociedad.

En la actualidad en nuestro país no existen empresas privadas que presten estos servicios, por consiguiente los ciudadanos solo dependen del ente público y de sus servidores.

El Municipio Sucre del estado Sucre no parece escapar de una realidad que se puede observar en algunos lugares del país, la poca prestación de los servicios, el descuido total de las plazas públicas que sirven como sitio de recreación para los habitantes de la ciudad. Se puede señalar que estos descuidos no se lo podemos atribuir solo al gobierno local, si no, también a la falta de autoridad; ya que no hay castigos para aquellos habitante que coloquen la basura donde no se debe, el día que no corresponde o simplemente el mal uso de los bienes públicos del municipio.

A pesar de existir una ley que regula las atribuciones del municipio, las comunidades han pasado a tener ciertas atribuciones a través, de los Concejos Comunales y cooperativas prestadoras de servicios; esto ayuda un poco a la mejora de ciertos servicios pero no es suficiente para satisfacer las necesidades primarias de estos ciudadanos.

La comunidad a objeto de este estudio es la parroquia Valentín- Valiente de municipio Sucre; en esta comunidad se nota un desinterés por parte de sus habitantes, a pesar de las atribuciones que les confiere la ley, ya que ellos son el ente controlador y de mejoramiento de dichos servicios básicos.

En el trabajo, se estudio la parroquia y se indago sobre los servicios públicos que allí se prestan.

En este contexto, la investigación se planteo, como objetivo determinar la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios publico que presta el municipio Sucre del estado Sucre específicamente en la parroquia Valentín Valiente.

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

El modelo teórico de medición servperf sirvió de guía para plantear los objetivos específicos, de acuerdo a las dimensiones de dicho modelo. Estos fueron:

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

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

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

Se consulto a dos tipos de fuentes, por el tipo de estudio que se realizo. Para las fuentes primarias se consulto a los habitantes de la parroquia ya que ellos nos mostraron lo que percibían, la Alcaldía, Concejo Municipal, Cámara Municipal, Fundaciones e Institutos Autónomos ya que estos nos dieron información para conocer un poco más la parroquia. Para las fuentes secundarias se consultó libros, monografías, periódicos, folletos e informes

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

La población estuvo constituida por el número de viviendas de la parroquia Valentín Valiente pertenecientes al municipio Sucre (colocar aquí cuánto fue la población) y la muestra fue (colocar aquí cuánto fue la muestra); el tipo de muestreo utilizado fue el muestreo aleatorio simple para seleccionar los barrios de la parroquia y muestreo aleatorio sistemático para seleccionar las viviendas en los barrios.

Para un mejor análisis e interpretación de los resultados, la técnica de procesamiento de datos utilizada fue el programa spss (statistical data análisis).

El trabajo quedó estructurado en tres capítulos:

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

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

Capítulo III: Análisis de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones del estudio en donde se pudo percibir que las instituciones públicas no están cumpliendo cabalmente con la funciones de los servicios que prestan, por lo tanto existe una insatisfacción de los usuarios; sin embargo, el servicio mejor percibido en la parroquia Valentín valiente 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.

## **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.

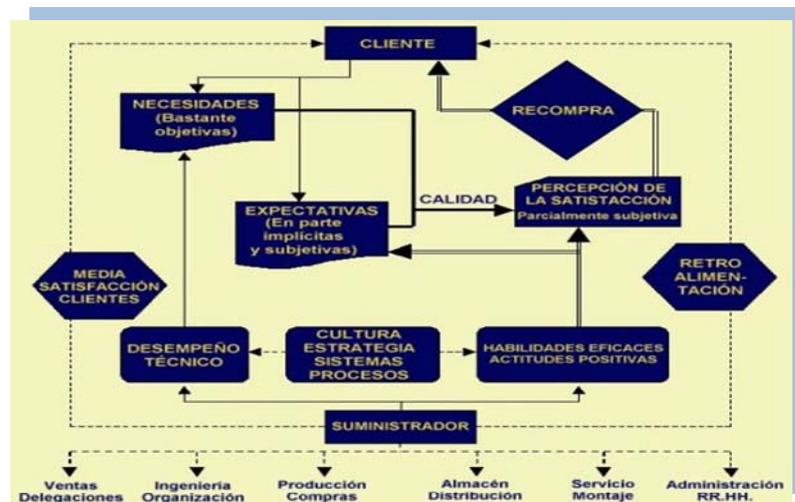


Figura 1. Esquema del proceso de satisfacción del cliente. Fuente: Salinas, A. (2007).Pág. 107.

## 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 continúa 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 República Bolivariana de Venezuela (CRBV), ya que nuestro objeto de estudio está vinculado a la satisfacción de los servicios prestados por uno de los tres niveles de gobierno del Estado venezolano; el Poder Público Municipal.

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

Las actividades, entidades u órganos públicos o privados

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

Cuando dice que “son actividades, entidades u órganos públicos o privados” se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito Capital, los Estados, los Municipios y los Distritos Metropolitanos - personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial- o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). Cabe destacar, que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

### **1.3.1 Características de los servicios públicos**

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

.- Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.

.- Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.

.- La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de

lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, o entidades públicas o privadas que los proporcionan.

.- Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecha por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

### **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 LOPMM los clasifica en directos y por concesionarios u otros medios legales:

Directos: su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estatales, municipales, distritales, entes descentralizados).

Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; se prestan a través de concesionarios.

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

## **Esenciales y no esenciales**

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

## **Permanentes y esporádicos**

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

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

- .- Servicios administrativos
- .- Servicios públicos industriales y comerciales

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

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

Nacionales, Estadales, Distritales, Municipales y concurrentes

Si son prestados por cada una de las personas jurídicas territoriales: nacionales por la República u otros órganos del Poder Nacional; los Estadales son los prestados por cada uno de los Estados que integran la Federación venezolana, particularmente los señalados en la CRBV o en la (Ley Orgánica

de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público) y, los Municipales de conformidad con la CRBV y LOPPM.

Servicios públicos de competencia concurrente;

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

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

### **ELEMENTO TANGIBLES**

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

### **CONFIABILIDAD**

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

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

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

### **SEGURIDAD**

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

## **EMPATIA**

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

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

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

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

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

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

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

## **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 "capio" (tomar, coger, asumir a la fuerza). Lo que implica la idea del desempeño de una función que se asume o que se recibe de otro que de algún modo se venía ejerciendo. Se decía de aquellas ciudades, que habían conseguido la ciudadanía romana y gozaban de todos sus derechos y privilegios.

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

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

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

menos municipios.

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

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

## **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 concejales. 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 1.513, 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, Cumanágoto, 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 VALENTÍN VALIENTE.**

Está ubicada al nor este de la ciudad, cuenta con una superficie de 56Km, y esto representa el 3.57% de la superficie de Cumaná. Limita por el norte con el golfo de Cariaco, al este con el municipio Bolívar, y por el sur y el este con el

municipio Montes y la parroquia Santa Inés.

Esta parroquia cuenta con una población de 17.826 habitantes esto según el Instituto Nacional de Estadística. Se esperaba que tenga un crecimiento para este año de 4%. Es importante mencionar que muchos habitantes de esta parroquia son nativos del golfo de Cariaco que vienen hacer vida en la zona con la venta de especies marinas.

Para el 1936 esta parroquia se le dio el nombre de Valentín Valiente en honor al prócer de la independencia Valentín García, jefe de infantería marina, a quien el libertador le otorgó el título de Valentín el valiente.

Además, esta parroquia cuenta con una pequeña zona industrial donde hacen vida empresas automotriz como la Toyota, procesadoras de alimentos del mar como la CAIP, la Gaviota y también empresas que transforman la materia prima como CONMETASA esta última encargada del procesamiento del plástico.

Cuenta con una gran variedad de negocios comerciales desde la avenida Carupano hasta la avenida Gran Mariscal, de la misma manera cuenta con una variedad de instituciones educativas públicas y privadas

### 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:

$$n = ?$$

$$Z = 95\% (1,96)$$

$$N = 10.547 \text{ viviendas}$$

$$p = 50\% (0,5)$$

$$q = 50\% (0,5)$$

$$e = 10\% (0,06)$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5) \times 10547}{(0,10)^2 \times (10547-1) + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{10.129,3388}{105,46 + 0,9604}$$

$$n = \frac{10.129,3388}{106,4204} = 95,1823$$

$$n = 95 \text{ viviendas}$$

La metodología se fundamentó en la recolección de la información, por ello se aplicaron 95 encuestas, distribuidas en 9 sectores de la parroquia tales como: Urb Nueva Toledo, Urb El Bosque, Urb Gran Mariscal, Urb Parcelamiento Miranda, Calle Andrés Bello, Urb Los Chaimas; Sector el Barbudo, Sector las Pepitonas y Urb Villa Cristóbal Colon. Sin embargo, para el análisis, se presentan en gráficas los resultados generales de la parroquia, según las dimensiones establecidas por el modelo Servperf.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, expresados porcentualmente por sectores, según la clasificación de las dimensiones.

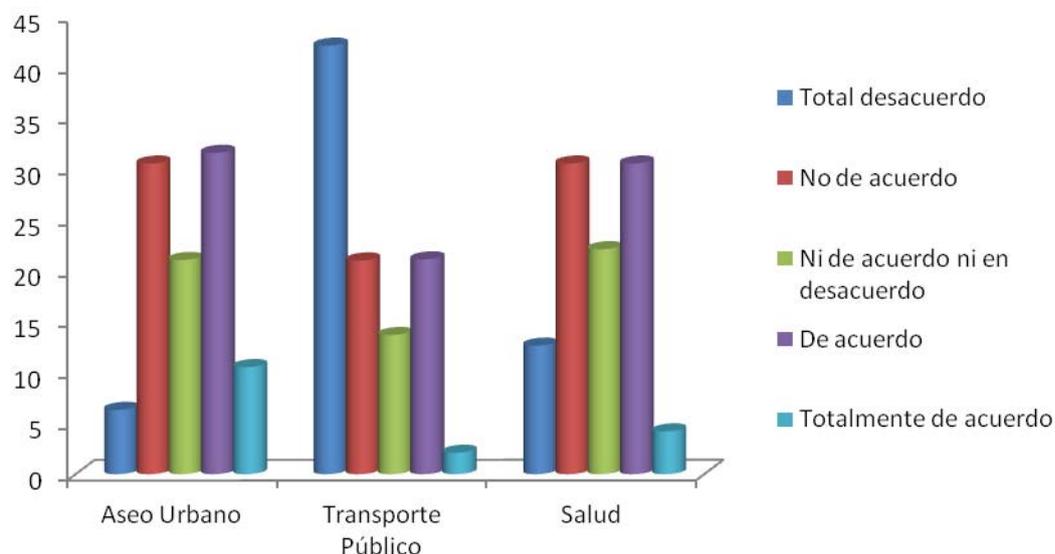
### **Elementos Tangibles**

Esta categoría se refiere a los aspectos físicos tales como las instalaciones, apariencia física del personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan para informar a los usuarios por medio de elementos llamativos como folletos, volantes, trípticos o cualquier otro medio publicitario. se formularon los siguientes ítems.

### **Condiciones de los vehículos**

Se refiere a la percepción que tienen los usuarios con respecto a los vehículos que prestan los servicios de transporte público, salud, esto referido específicamente a los vehículos que sirven para trasladar a los enfermos a las salas de emergencias (ambulancias) y los del aseo urbano domiciliario; se evalúa si están en condiciones para prestar dicho servicio.

Gráfico N° 1. Relación porcentual de la percepción según las condiciones de los vehículos de los servicios de aseo urbano domiciliario, transporte público y salud.



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

Según el gráfico 1, la percepción que tienen los usuarios en relación a las condiciones físicas de los vehículos que prestan el servicio de aseo urbano es positiva ya que sumando total acuerdo y de acuerdo da 42.10% y las respuestas negativas sumaron 36.8%, lo cual no presenta una diferencia significativa.

A pesar de esto cabe resaltar que dentro de estas respuestas negativas se encuentran las que se dieron en la avenida Andrés Bello, ya que los habitantes perciben que estos trabajadores no cumplen con los requerimiento mínimo de seguridad que exige la ley, son trabajadores que tienden a enfermarse más rápido por el mal procesamiento de los desechos.

Con el transporte público el desacuerdo es mayor ya que 63.10% percibe que los vehículos no son los más apropiados para prestar este servicios ya que estos no poseen unas buenas butacas, el exterior de algunos buses está bastante deteriorado incluso el interior tiene huecos en su latonería, una pequeña

proporción de los encuestados en el sector de La Villa dice que la mecánica de muchos no es buena debido a que muchas veces han tenido que bajarse de las unidades y hacer traspaso. En este servicio también existe 23.20% que está de acuerdo con las condiciones de estos vehículos ya que muchos que dieron estas respuestas es porque no conocen del servicio ya que muy poco lo usan o definitivamente no lo usan.

En relación al los vehículos que sirven para el traslado de los enfermo en caso de emergencia como las ambulancias, la percepción sigue siendo negativa ya que con la suma de las dos categorías alcanza 43.20%, ya que según los usuarios existen muy pocas hacia esta parroquia y las que hay están dañadas; 34.70% son respuestas positivas de este mismo servicio, la diferencia no es significativa, hay muchos usuarios QUE perciben que las ambulancias poseen lo necesario para darle los primeros auxilio en caso de emergencia.

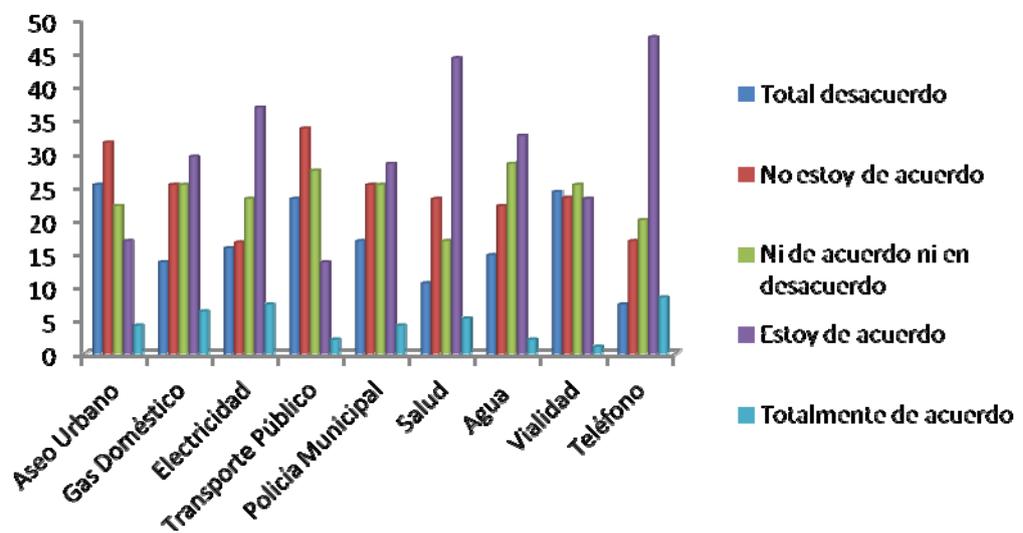
## **APARIENCIA DE LOS TRABAJADORES PRESTADORES DE SERVICIO**

Esta se refiere a la a apariencia físicas que muestran los empleados que laboran en las instituciones públicas que prestan los servicios de aseo urbano domiciliario, gas, electricidad, transporte publica, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono; de la misma forma se evalúa si apariencia es la apropiada para prestar el servicio.

Según el gráfico número 2, en el servicio de aseo urbano la percepción es negativo ya que 56.80% no está de acuerdo con la apariencia que muestran los trabajadores, en esta percepción encontramos que los usuarios de la misma manera critican la falta de aun vestuario adecuado, sobre todo en el sector Las Pepitonas, Urbanización gran Mariscal y Urbanización El Bosque, ya que dicen que no se encuentran identificados y muchas veces lo confunden con delincuentes. A pesar de que la mayoría respondió negativamente, hay un porcentaje 21% que

está de acuerdo con la apariencia de los trabajadores de este servicio argumentando que no se necesita de un uniforme ni de un aspecto en especial para recoger desechos sólidos.

Gráfico N° 2. Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono



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

En el gas doméstico la percepción es negativa con 38.90% ya que estos usuarios no están de acuerdo que los trabajadores que reparte las bombonas de gas muchas veces no muestran un aspecto adecuado, el porcentaje positivo fue 35.80%, aquí no existe una diferencia significativa en este servicio ya que la diferencia fue de casi cuatro puntos.

Con la electricidad la respuestas positivas fueron 44.20% mayores que las negativas, 32.40% para la respuesta positiva los usuarios percibe que están de acuerdo, ya que sienten que están muy bien identificados y con el uniforme correcto.

En el área del transporte público 56.80% no está de acuerdo, siente que el aspecto de los conductores y recolectores de las unidades de transporte público perciben que se confunden con delincuentes, sobre todo los recolectores, estos no usan un lenguaje adecuado para tratar a los pasajeros que usan diariamente los colectivos, a pesar de esto hay un porcentaje, 15.80%, que está de acuerdo con el aspecto de los trabajadores de este servicio.

En cuanto a la policía municipal, la percepción de esto fue negativa 42.10% ya que estos no tienen una educación adecuada para tratar a los usuarios y a los presos, existe una aceptación positiva de 32.60%; se aprecia una diferencia significativa en cuanto a este servicio.

En la salud la percepción fue positiva ya que 49.50% está de acuerdo con el aspecto que muestran los que prestan este servicio como enfermeras y médicos, se puede decir que hay un porcentaje que no está de acuerdo ya que dice que muchos no tienen la dedicación que requiere este servicio este porcentaje fue de 33.70%.

Asimismo, 36.90% no está de acuerdo con el aspecto físico que muestran los trabajadores del agua y 34.70% está de acuerdo, aunque la diferencia no es significativa.

En el servicio de vialidad los usuarios perciben negativamente ya que 47.50% no está de acuerdo con la apariencia que tienen los empleados de este servicio ya que no cuentan con un uniforme y trabajan con ropas viejas incluso rota, 24.20% está de acuerdo con la apariencia física de los empleados.

En cuanto al teléfono residencial 55.80% está de acuerdo con la apariencia de estos trabajadores, ya que perciben que están identificados adecuadamente y poseen un uniforme que cumplen con los requerimientos de ley, hay un porcentaje en el sector Las Pepitonas y El Barbudo, que no está de acuerdo ya que no poseen

el servicio y han visto a los trabajadores en otro sitio.

## **INSTALACIONES FÍSICAS DE LAS INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIO**

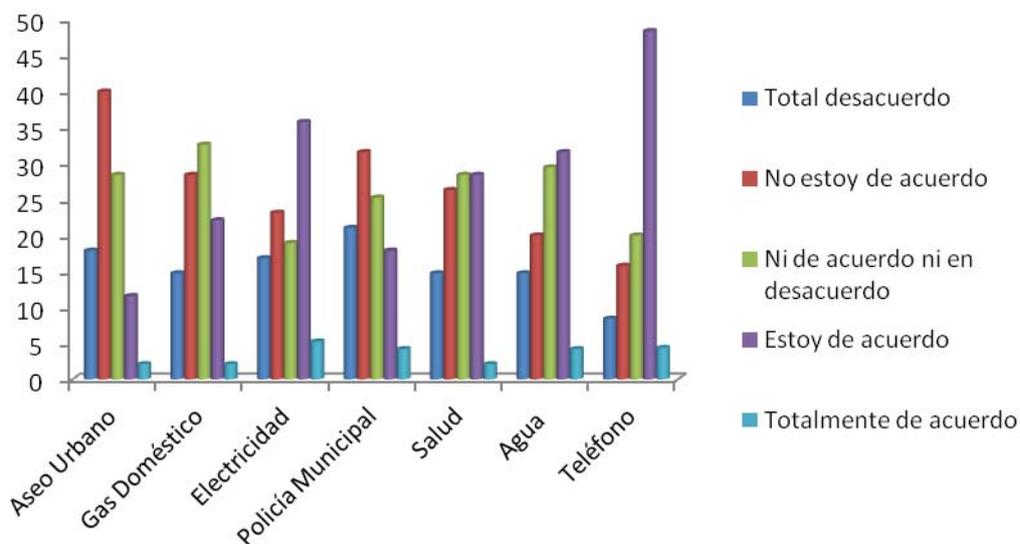
Aquí se evalúa la percepción que tienen los usuarios sobre las instalaciones físicas donde se prestan o se cobren los servicios de aseo domiciliario, gas doméstico, electricidad, policía municipal, salud, agua y teléfono; ya sean oficinas comerciales, taquillas de pasos o sedes principales.

Según el gráfico 3 la percepción que tienen los usuarios en relación al servicio del aseo es negativa, ya que 57.90% no está de acuerdo, dicen que no conocen donde está ubicado la oficina del IAMSA y por lo tanto no conocen qué tal están las instalaciones de este servicio, existe 13.70% de aceptación en cuanto a las instalaciones.

Con relación al servicio del gas doméstico la percepción es negativa ya que las respuestas con mayor aceptación fueron no estar de acuerdo y totalmente en desacuerdo 43.20% ya que muchos usuarios ponen las quejas en la oficina que se encuentra ubicada en el avenida Arismendi sector 4 Esquinas y dicen que ese espacio es muy pequeño y se hace incómodo; además, que se encuentra lejos de esté parroquia, por ello cuando se trasladan a la misma pierden toda la mañana o la tarde en la oficina, en este mismo servicio existen usuario que lo percibieron de manera positiva 24.20%, dicen que no es muy frecuente la visita a esta oficina.

40% no está de acuerdo con las oficinas y taquilla de paso donde se paga la electricidad, y 41.10% está de acuerdo, la diferencia no se presenta de manera significativa esto se puede presentar ya que existen muchas de estas taquillas y agilizan un poco más el proceso de pago.

Gráfico N° 3. Relación porcentual de la percepción según las instalaciones físicas de las empresas de los servicios de: aseo urbano domiciliario, gas domestico, electricidad, policía municipal, salud, agua y teléfono.



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

En cuanto la seguridad de los ciudadanos que presta el cuerpo de policía municipal, los usuarios están en desacuerdo 52.60% de que los calabozos no están en condiciones para apresar a cualquier ciudadano que no cumpla con las reglas establecidas en la ciudad; sin embargo, también existe una parte que está de acuerdo con este servicio 22.10% de los encuestados.

Por otra parte, 41.10% no está de acuerdo con las instalaciones donde se tratan a los enfermos ya que están bastante deteriorados por el descuido de algunos agente gubernamentales; entre las instalaciones de la salud presentes en esta parroquia encontramos al Hospital Antonio Patricio De Alcalá, el ambulatorio Dr. Salvador allende de la misma manera, la emergencia del IPASME que presta apoyo en la comunidad y existen módulos de barrio Adentro pero muchos no cumplen con las condiciones para atender cualquier emergencia, sin embargo, existe una aceptación de 30.50%.

Asimismo, 35.80% está de acuerdo con las oficinas de cobranzas y de quejas del servicio del agua y 34.70% no está de acuerdo con dichas oficinas, se puede observar en las barras que no existe una diferencia significativa, cabe mencionar que ambos resultados se obtuvieron sumando lo total desacuerdo y no de acuerdo para las respuestas negativas y para las respuestas positivas total acuerdo y de acuerdo.

En el servicio de teléfono residencial la aceptación fue de 52.80% que está de acuerdo, los usuarios perciben que las oficinas y taquillas de paso cumplen con las comodidades para atender a los usuarios diariamente, a pesar de lo antes expuesto, hay una percepción negativa de 24.20% que no está de acuerdo pues dicen que no existe la comodidad para personas discapacitadas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.

## **LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE OFICIOS**

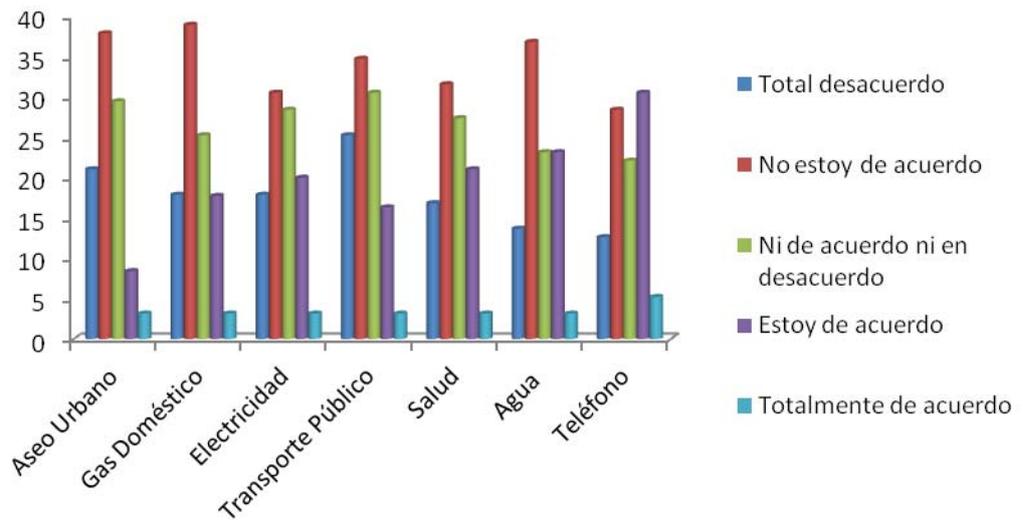
Se refiere a la percepción que tienen los usuarios en relación a la comunicación a través de oficios, que tienen los prestadores de los diferentes servicios públicos para atraer la atención de los usuarios. Estos servicios evaluados son: aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, salud, agua, y teléfono.

Según el gráfico N°4, la percepción de los usuario en cuanto a la comunicación de los servicio a través de oficios para llamar la atención de los usuarios, en cuanto a el aseo urbano 58.90% no está de acuerdo pues no pasan ningún oficio para saber que piensan hacer, o para que los ciudadanos participen en alguna jornada especial, hay usuarios que están de acuerdo, 11.60%.

En cuanto al gas doméstico la percepción es negativa ya que 56.80% no está de acuerdo porque no conocen cuándo hacen algún aumento en los precios, aunque en estos momentos este servicio está regulado, pero no tratan de llamar la

atención de los ciudadanos; existe una minoría de 20.90% que está de acuerdo.

Gráfico N° 4. Relación porcentual de la percepción según la comunicación en los servicios de aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, salud, agua y teléfono.



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

En la electricidad los usuarios perciben que este servicio no llaman la atención aunque los recibos de pago los hacen llegar a cada casa; 48.40% no está de acuerdo con la comunicación que tienen a través de oficinas y 23.20% está de acuerdo con estos oficinas que envía la electricidad a sus usuarios.

En cuanto al transporte público, hay que dejar claro que cuándo hay un aumento en el pasaje en los buses de las diferentes líneas colocan un oficio emitido por la alcaldía, la percepción en relación a este ítem es negativa 60% no está de acuerdo con la comunicación a través de oficinas para llamar la atención de los usuarios y el percepción positiva fue 19.50%.

En la salud la percepción en cuanto la comunicación mediante los oficinas es negativa 48.40%, de los usuario no están de acuerdo, ya manifiestan en el sector de el Barbudo y Las Pepitonas que tienen varios años que no les informan de la

manera que lo hacían en años anteriores, a pesar de esto hay un porcentaje que está de acuerdo con la comunicación 24.20%.

Con el servicio del agua 50.50% no está de acuerdo ya que los usuarios no sienten que exista algún oficio que llame su interés y 26.30% está de acuerdo con estos oficios.

En el servicio de teléfono residencial 41.10% no está de acuerdo, ellos dicen que no reciben ningún tipo de oficio para llamar su atención, sin embargo, 35.70% está de acuerdo, sienten que la empresa trata de mantener la fidelidad de los usuarios.

## **PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS**

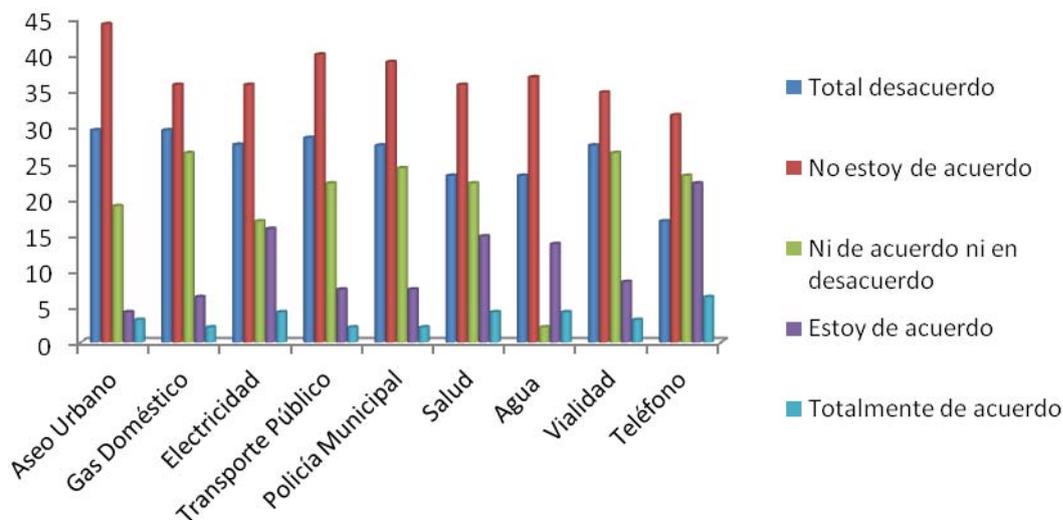
Aquí se mide la percepción que tienen los usuarios en relación a la promoción de los servicios a través de folletos, pancartas, pendones, trípticos, entre otros. Se evaluarán los servicios de aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

Según el gráfico N° 5 el servicio del aseo urbano los usuarios perciben negativamente la promoción de este servicio, muchos dicen que aparecen sólo en diciembre cuando visitan las comunidades para buscar los aguinaldo; por esta razón, 73.70% no está de acuerdo ya que no conocen de algún pendón, folleto o cualquier otro instrumento que promocionen este servicio; a pesar de esto hay un porcentaje muy pequeño que está de acuerdo con el servicio ya que argumenta que el servicio se da a conocer y no necesita de ninguna promoción, estos usuarios en porcentaje suman 7.40%.

Con el gas doméstico los usuarios perciben de manera negativa la promoción de este servicio ya que no existe, como en el caso anterior, promoción del servicio como tal, sólo existe la factura, 65.30% no está de acuerdo y 20.90%

está de acuerdo ya que afirman que con la factura es suficiente.

Gráfico N° 5. Relación porcentual de la percepción según la promoción de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono



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

En la electricidad 63.30% no está de acuerdo con la promoción de este servicio ya que no es suficiente; además que sienten que es una burla ya que no cumplen lo que dicen en su publicidad en la factura, 20% está de acuerdo con la promoción del servicio.

Con el transporte público, el desacuerdo es de 68.40% de los usuario que usan a diario este servicio, dicen que no lo promocionan, hay usuario en la urbanización Gran Mariscal que dicen que este es un servicio que se puede explotar más, ya que en la ciudad las líneas de transporte abarcan toda la ciudad a un mismo precio a todos los sitios además que es económico, sin embargo 9.50% está de acuerdo con el servicio.

Con el servicio que presta la policía municipal el 66.30% no está de acuerdo

con la promoción del servicio y 9.48% está de acuerdo ya que afirman que este servicio no necesita de promoción porque no hay nada que promocionar, ya que es obligación del ciudadano comportarse de buena manera.

El 58.90% no está de acuerdo con la promoción que tienen el servicio de la salud en la parroquia ya que no existe nada que les informe de una jornada especial en la comunidad como se hacían en años anteriores, que hacían constantemente para despistar osteoporosis, jornadas medico- odontológicas. Pero existen usuarios que están de acuerdo y suman 19% del porcentaje total, ellos dicen que en las entradas de los centros asistenciales siempre o casi siempre hay carteleras informativas.

En relación al servicio de agua 60% no está de acuerdo la mayoría de estas respuestas negativas no conocen de ninguna promoción de este servicio, pero aquí como en los servicios anteriores existen respuestas positivas 17.90% está de acuerdo con la promoción del servicio.

62.10% no está de acuerdo con que se hace la promoción del servicio de vialidad ya que afirman que escuchan por la radio de cuando están colocando un poquito de asfalto en la comunidad; y el 11.60% está de acuerdo con la promoción de este servicio.

Con relación al servicio del teléfono residencial 48.42% no está de acuerdo con la promoción de estos servicios, y 28.43% está de acuerdo, afirman que es suficiente ya que existe información para promocionar el servicio.

## **CONFIABILIDAD**

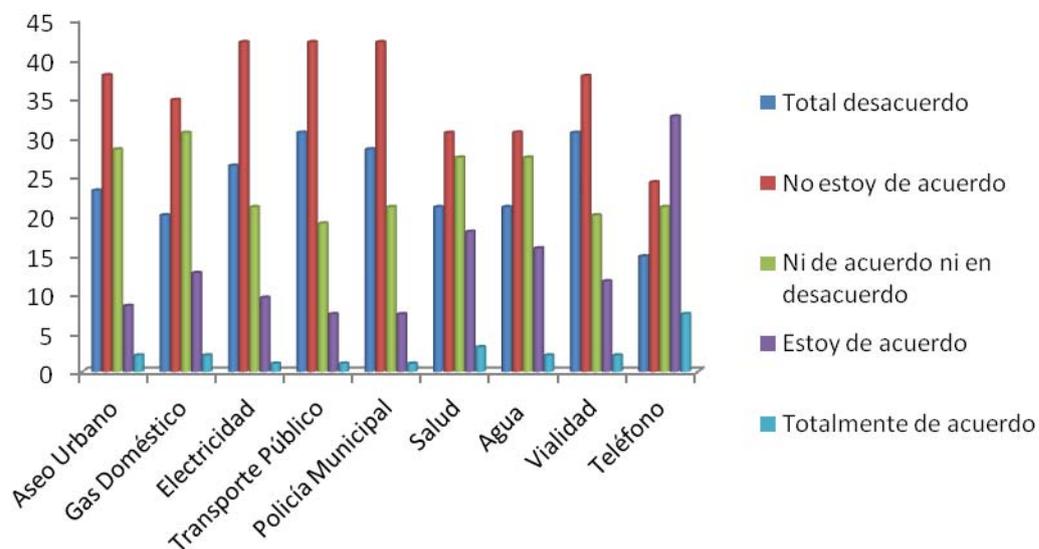
Se refiere al cumplimiento de que el servicio prometido se cumpla de manera precisa, rápida y bien hecho; en el tiempo prometido. Se evaluará en esta categoría el cumplimiento de proyectos, horarios de ciertos servicios, el

cumplimiento de sus funciones y condiciones de calles y avenidas.

## CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS

Se quiere saber cuál es la percepción de los usuarios con relación a si las instituciones públicas prestadoras de servicio cumplen con los proyectos propuestos en el tiempo planteado. Los servicios que se someten a esta evaluación son el aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

Gráfico N° 6. Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de los proyectos de las empresas de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.



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

Según el gráfico N°6, en el servicio de aseo urbano la percepción de la mayoría de los usuario encuestados es negativa ya que no están de acuerdo 61.10%, cabe destacar que este resultado se obtiene sumando total desacuerdo y

no de acuerdo y 10.50% está de acuerdo en que se cumplen los proyectos en el tiempo en que se propusieron.

Con el gas doméstico pasa algo similar, ya que 54.70% no está de acuerdo, según los encuestados de la urbanización El Bosque; Jardines Nueva Toledo, urbanización Villa Cristóbal Colón, urbanización los Chaimas la parte de las viviendas ya que ellos sienten que piden la bombona y le dicen que es para un día y no lo cumplen. A pesar de lo antes expuesto, hay usuarios que están de acuerdo 14.70% ya que reciben gas por tubería como en la urbanización Gran Mariscal y urbanización Los Chaimas, la parte de los edificios.

En relación al servicio de la electricidad 68.40% no está de acuerdo y sólo 10.50% está de acuerdo, aquí el descontento es evidente por el incumplimiento de esta institución ya que muchas de las calles, avenidas y urbanizaciones de esta parroquia están a oscuras, especialmente frente a la urbanización Jardines de Nueva Toledo y urbanización Gran Mariscal.

En cuanto al transporte público 74.70% no está de acuerdo ya que no conocen de ningún proyecto planificado y cumplido a cabalidad, pero existe una aceptación de 8.40% que perciben el cumplimiento de lo prometido para este sector..

En lo referente al servicio de la policía municipal, la percepción de los usuarios es negativa pues 70.50% no está de acuerdo, ya que una vez cometido un delito no se esclarece o tarda mucho para ser resuelto; más allá de esto, 8.40% ya que está de acuerdo.

Cuando se habla del cumplimiento de proyectos en el área de la salud la percepción fue negativa, 51.60% no está de acuerdo y 21.1% está de acuerdo.

Con relación al servicio de agua potable 51.60% no está de acuerdo ya que

este servicio posee muchas deficiencias; según los usuarios de la urbanización los Chaimas, Las Pepitonas y El Barbudo, no cuentan con el servicio constante ya que lo cortan a cierta hora del día y se ven en la necesidad de tener el vital líquido almacenado, a pesar de lo que se dijo anteriormente, 17.90% está de acuerdo.

Con la vialidad pasa algo particular ya que 68.30% no está de acuerdo porque existen muchas calles y avenida en esta parroquia que tienen muchos huecos y que esta institución encarga de prestar el servicio no cumple con ese trabajo; 13.70% está de acuerdo.

En relación al servicio del teléfono residencial, la aceptación fue positiva, de 40% de los usuarios que están de acuerdo y 39% no está de acuerdo, esta percepción puede ser las respuestas que dieron en el barrio el Barbudo, ya que la mayoría de los encuestados no cuenta con el servicio, por lo menos en la condición de post pago; ya que la empresa CANTV proporciona líneas prepago.

## **HORARIO DEL SERVICIO DE ASEO URBANO DOMICILIARIO**

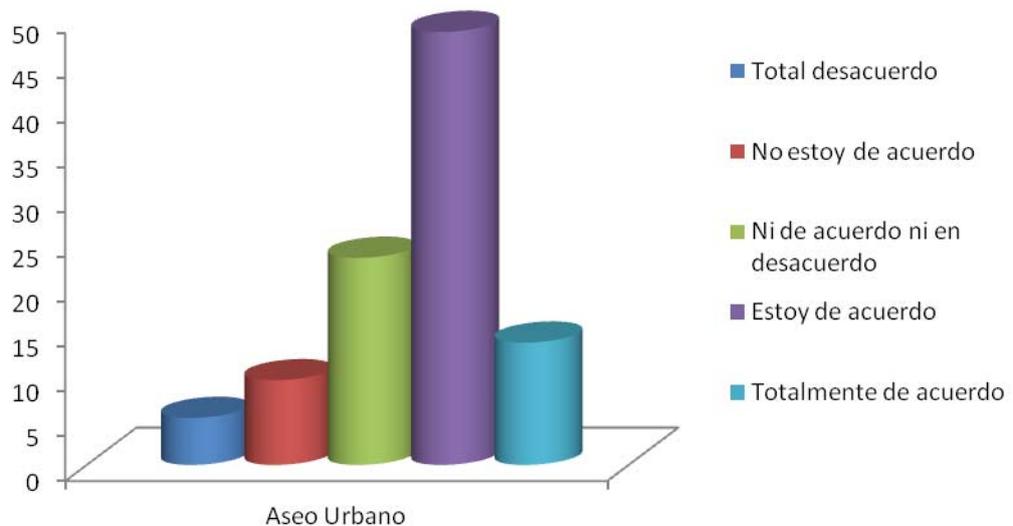
En este ítem se tratará de saber cuál es la percepción que tienen los usuarios en cuanto al horario del servicio del aseo, saber si están de acuerdo con el horario fijado por esta institución.

Según el gráfico N° 7, la percepción que tienen de los horarios fijados para el servicio del aseo, es positivo, ya que 60.10% está de acuerdo, estos afirman que se recogen los desechos muy temprano en la mañana y no como se hacía anteriormente que no se sabía a qué hora pasaría y los desechos se quedaban parte del día frente a las viviendas dando malos aspectos y produciendo malos olores.

A pesar de esto también hay una percepción negativa, aunque es muy poca, pero esto se refleja en el sector las Pepitonas donde afirman que los camiones que recogen los desechos no pasan por todas las calles del sector y tienen que salir

hasta la avenida para que se los puedan llevar, está percepción 14.70% de los encuestados.

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



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

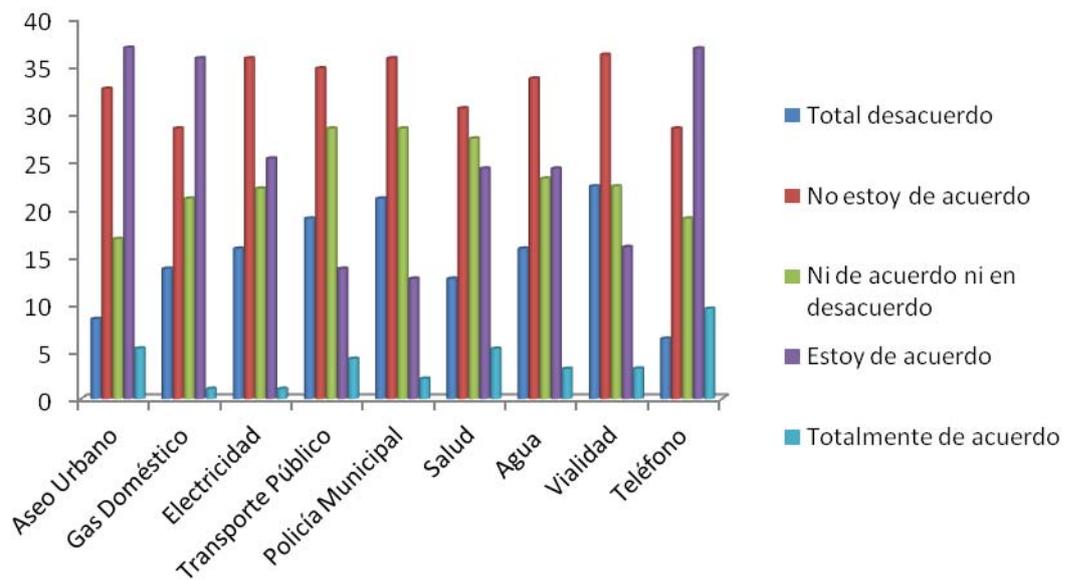
## CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

Se refiere a que si las instituciones encargadas de los diferentes servicios cumplen con las funciones para las que fueron creados; es decir, cumplen totalmente con sus tareas. Específicamente se evaluará la percepción de los usuarios en los siguientes servicios aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

Como se muestra en el gráfico n° 8, los usuarios 42.20% están de acuerdo con el cumplimiento de sus funciones por parte de la institución que presta el servicio de aseo urbano; a pesar de esto, el porcentaje es muy parecido con las respuestas que no están de acuerdo 41%. Estas respuestas negativas las dieron en

el sector las Pepitonas, ya que este servicio no se presta en todas las calles de esa comunidad.

Gráfico N° 8. Relación porcentual de la percepción según la el cumplimiento de las funciones de los empleados de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.



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

Con el servicio del gas doméstico las percepción positiva es 36.80%, los usuarios están de acuerdo con el cumplimiento de las funciones. A pesar de esto, la percepción negativa representa 42.10% y puede está representado en el sector el barbudo y las Pepitonas, que no cuentan con contratos directamente con la empresa si no que compran el gas a intermediarios que venden las bombonas pequeñas, vale decir que en la urbanización el bosque, hay usuarios que dicen que llaman a la empresa para pedir el servicio y les prometen una fecha la cual no cumplen.

El 26% está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones del servicio de

electricidad, sin embargo, más de 50% no está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones; este desacuerdo tiene una parte representado en la urbanización El bosque, ya que este sector cuenta con la electricidad que proviene de la fase de la zona industrial y en varias oportunidades ha quedado sin el servicio por varias horas.

En el servicio del transporte público pasa algo muy similar ya que es poca la aceptación en relación a este ítem. 17.90% están de acuerdo con la cabalidad de sus funciones; por el contrario, la percepción negativa fue de 53.70%, estos usuarios no están de acuerdo ya que dicen que los transportistas no cumplen con las normas de tránsito y el demarcado, se paran en cualquier sitio a dejar y a subir pasajeros.

Con la policía municipal la percepción positiva fue 14.70% y los usuarios que no están de acuerdo es mayor, 56.80%. esta respuesta la justifican diciendo que cuando se comete un delito nunca se cierra un caso poniendo en duda su eficiencia y eficacia

29.50% está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones en el área de la salud, ya que se sienten bien atendidos en los centros asistenciales, pero 43.20% no está de acuerdo, dicen que muchas veces en los centros asistenciales no hay las medicinas que necesitan y tienen que ir a comprarla para poder ser atendidos.

Con el servicio de agua 27.30% está de acuerdo, sin embargo, hay que recordar que en esta parroquia no se cuenta permanentemente con el mismo, por ello 49.50% no está de acuerdo, a pesar de que muchos de los encuestados cuentan con tanques para el almacenamiento del vital líquido.

En relación del servicio de vialidad, la percepción menor fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, ambas suman 19.10%; sin embargo, la que mayores aceptación tuvieron fueron no de acuerdo y totalmente en desacuerdo, la totalidad

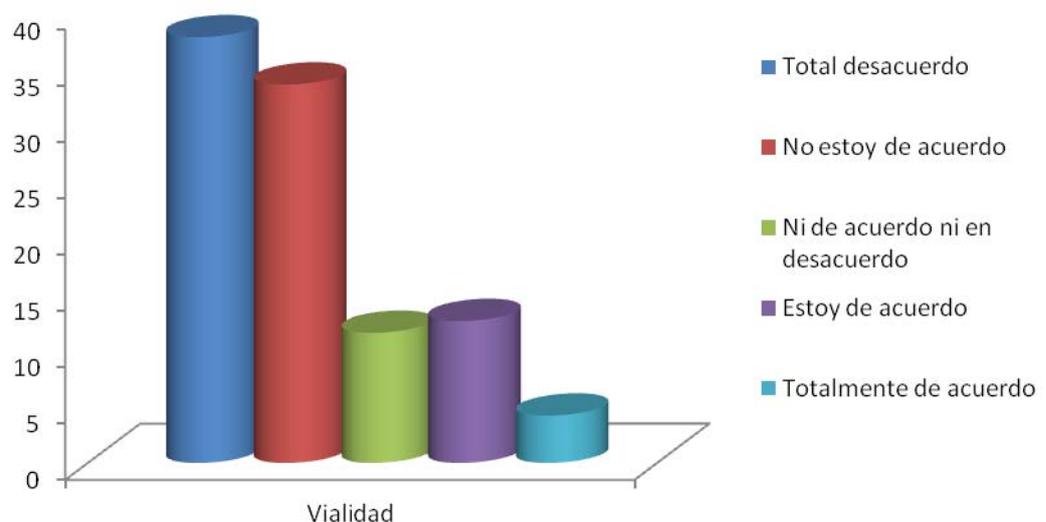
de estas respuestas suman 58.50% ya que los habitantes de las urbanizaciones Gran Mariscal, Jardines de Nueva Toledo, el sector de Las Pepitonas, El Barbudo, La Villa y El Parcelamiento Miranda comentan que siempre van a quitarle la primera capa de asfalto y no han cumplido con ese trabajo.

Con el servicio del teléfono residencial cambia un poco la percepción debido a que 46.30% está de acuerdo con el cumplimiento de sus funciones, a pesar de esto, la parte negativa es 34.70% de la totalidad de los encuestados que no están de acuerdo.

### CONDICIONES DE LAS CALLES Y AVENIDAS

Se preguntó cuál es la percepción que tienen los usuarios en relación a las calles y avenidas de esta parroquia, es decir, saber cuales son las condiciones de las mismas para que los usuarios transiten.

Gráfico N° 9. Relación porcentual de la percepción según las condiciones de las calles y avenidas.



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

Como se puede observar en el gráfico 9, 16.80% está de acuerdo con las condiciones de las calles y avenidas de esta parroquia, este porcentaje se ve representado en la urbanización el bosque, avenida Andrés bello y parte de la urbanización los chaimas, sus calles y avenidas se encuentran en condiciones favorables.

Sin embargo, hay un 71.60% que no está de acuerdo con las condiciones de las calles y avenida esto se puede visualizar en el sectores El Barbudo, Las Pepitonas, urbanización Gran Mariscal, urbanización Jardines de nueva Toledo y urbanización Villa Cristóbal Colon.

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Consiste en la capacidad que tiene la institución de responder con rapidez, proporcionando ayuda inmediata al usuario. Para medir la satisfacción del usuario en esta categoría se redactaron los siguientes ítems: La comunicación de las jornadas trabajos, solución a las quejas de los usuarios, atención al usuario y disponibilidad para dar respuesta.

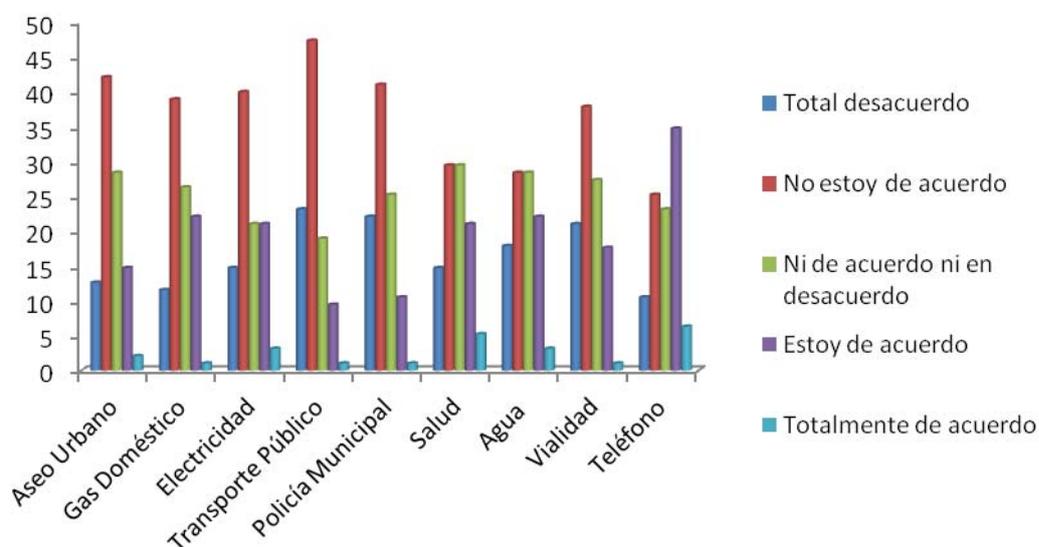
### **COMUNICACIÓN DE LAS JORNADAS TRABAJO**

Se refiere a la comunicación de jornadas especiales DE trabajo a través, de oficios o cualquier instrumento que sirva para informar a la comunidad de estas jornadas. Se sometieron a esta evaluación los siguientes servicios: aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono.

Según el gráfico nº 10, la percepción que tienen los usuarios en relación al servicio de aseo es negativa ya que 50.80% no está de acuerdo con la comunicación de la ejecución de jornadas especiales de trabajo.

Por otra parte, en los sectores visitados comentan que jamás ha habido una comunicación con respecto a este servicio, las respuestas positivas que dieron, son influenciadas porque que hay usuarios que pertenecen a los concejos comunales, 22.10%

Gráfico N° 10. Relación porcentual de la percepción según la comunicación de jornadas de trabajos de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono



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

56.80% de los usuarios no están de acuerdo con la ejecución de jornadas de trabajo del servicio de gas, esto se debe a que algunos usuarios encuestados afirman que este servicio ha decaído mucho y ya no comunican nada, a pesar de lo antes dicho hay una aceptación del 20% de estos usuarios pues afirman que este servicio no necesitan de jornadas especiales.

53.70% no está de acuerdo con la ejecución de jornadas de trabajo, estos

usuarios dicen que lo único que comunican son las cobranzas y sólo algunas veces de la misma manera comentan los usuarios de la avenida Andrés Bello, urbanizaciones La Villa, Gran mariscal, los chaimas y los sectores las Pepitonas y el Barbudo, que tienen algunos años que no le hacen limpieza y mantenimiento al alumbrado público, cabe destacar el 23.20% está de acuerdo con la comunicación de jornadas.

Cuando nos referimos al transporte público 60% no está de acuerdo y sólo el 15.80% está de acuerdo, vale destacar que estos últimos afirman que no hay ninguna jornadas que comunicar, afirman que este servicio trabaja los 7 días a la semana.

57.90% no está de acuerdo con lo que se formula en este ítem ya que estas jornadas en cuanto la seguridad, deberían ser constantes, hay usuarios en el barbudo que afirman que pocas veces ven a los policías en este sector, sin embargo, hay un 13.70% que está de acuerdo con este servicio.

En cuanto al servicio de salud, 52.60% de los usuarios no está de acuerdo y comentan que hace muchos años que no realizan una jornada especial, por lo tanto no pasan ningún tipo de comunicación, hay que destacar que han existido operativos de merca donde visitan médicos, por ello tienen una aceptación del 22.10% que está de acuerdo.

Con el agua pasa algo similar, 53.70% los usuarios no está de acuerdo, como ya se había dicho anteriormente en esta parroquia no todos los sectores cuentan con el servicio del agua, 24.20% está de acuerdo y reconocen que la institución prestadora del servicio ha tratado de hacer mejoras a través de los concejos comunales, específicamente en la urbanización la villa.

En la vialidad el descontento es de 67.40% ya que ni pasan comunicación a la hora de arreglar las calles, y según los usuarios perciben que los trabajos son

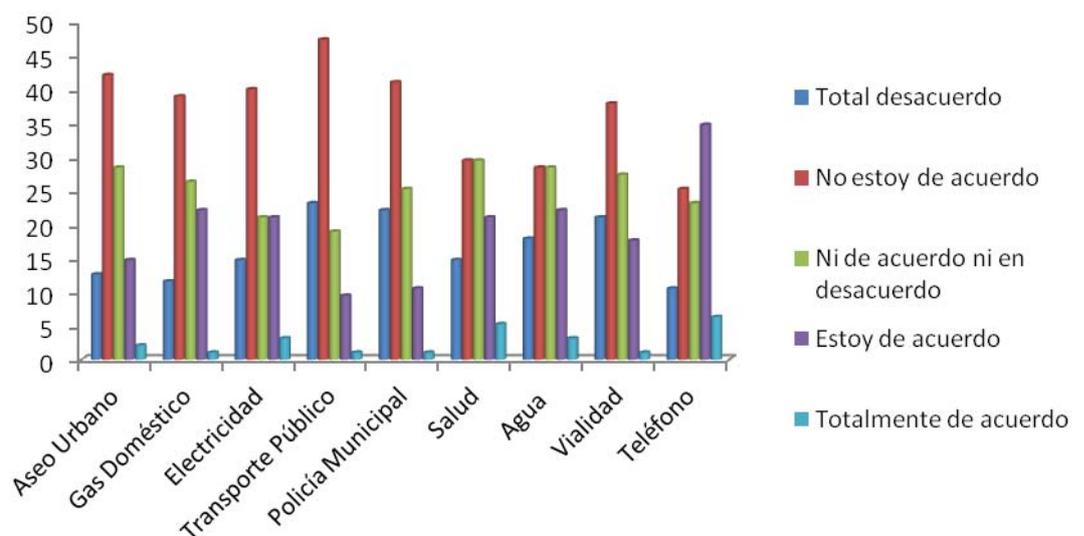
hechos de manera a pesar de lo dicho 8.40 de los usuarios están de acuerdo.

En relación al servicio de teléfono residencial, la situación varía un poco ya que el descontento es de 43.20%, estos usuarios no están de acuerdo este servicio también tiene una aceptación de 36.80% pues perciben que la empresa cumple con sus necesidades.

## SOLUCIÓN A LAS QUEJAS

Esto se refiere a las posibles soluciones que ofrecen las instituciones que prestan servicios a los usuarios, saber cuál es la percepción de los mismos para que los funcionarios den solución a sus problemas. este ítem evaluara los siguientes servicio: aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua potable, vialidad, y teléfono.

Gráfico N° 11. Relación porcentual de la percepción según la solución de quejas de los servicios de aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua potable, vialidad y teléfono.



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

Como se muestra en el gráfico n° 11, en cuanto a la solución de las quejas

en el servicio del aseo 54.70% está en desacuerdo ya que estos trabajadores sólo se encargan de recoger los desechos sólidos y dejan regados algunos cuando las bosas se dañan, luego no lo limpian, sin embargo, 40% está de acuerdo

Con respecto a la percepción del servicio de gas, los usuarios lo perciben de manera negativa, por el incumplimiento de la institución a la hora de que le den solución a sus quejas, representa 51% de la totalidad, a pesar de esto 23.20% está de acuerdo.

54.70% no está de acuerdo ya que el servicio de electricidad cuándo es requerido por los usuarios no tiene respuesta de manera inmediata, sino mucho tiempo después, 24.20% está de acuerdo con las soluciones a las quejas que estos plantean.

Con del transporte público la percepción es contundente ya que 70.50% no está de acuerdo y 11% a la solución de las quejas ya que muy pocas las que se formulan a los transportista directamente a pesar de que para esta zona existe muchas líneas de conductores.

63.20% no está de acuerdo con la solución de las quejas por parte de la policía municipal, los usuarios sienten que a estos funcionarios no les importa solucionar las quejas de la ciudadanía, vale destacar que 11.60% está de acuerdo Y perciben que sus problemas han sido resueltos, aunque existen zonas en esta parroquia que no conocen de la presencia de estos funcionarios.

En cuanto al servicio de la salud la indiferencia fue mayor, por ello por ello los porcentaje son muy bajos el 14.70% no está de acuerdo ya que siente que cada vez que formulan unas quejas no tienen una solución favorable; el 26.30% están son atendidos cuando van a los centros asistenciales.

En cuanto al servicio del agua el 46.30% no esta de acuerdo ya que no

tienen pronta solución a sus quejas, el 25.30% están de acuerdo con la solución a la quejas por parte de las instituciones que prestan este servicio.

Con el servicio del teléfono residencial el 35.80% no esta de acuerdo con la solución a las quejas que da la empresa, a pesar de eso el 41.10% esta de acuerdo y afirman que la empresa trata de mantener a los usuarios contentos.

Con el servicio del teléfono residencial el 35.80% no esta de acuerdo con la solución a las quejas que da la empresa, a pesar de eso el 41.10% esta de acuerdo y afirman que la empresa trata de mantener a los usuarios contentos.

## **ATENCIÓN AL USUARIO**

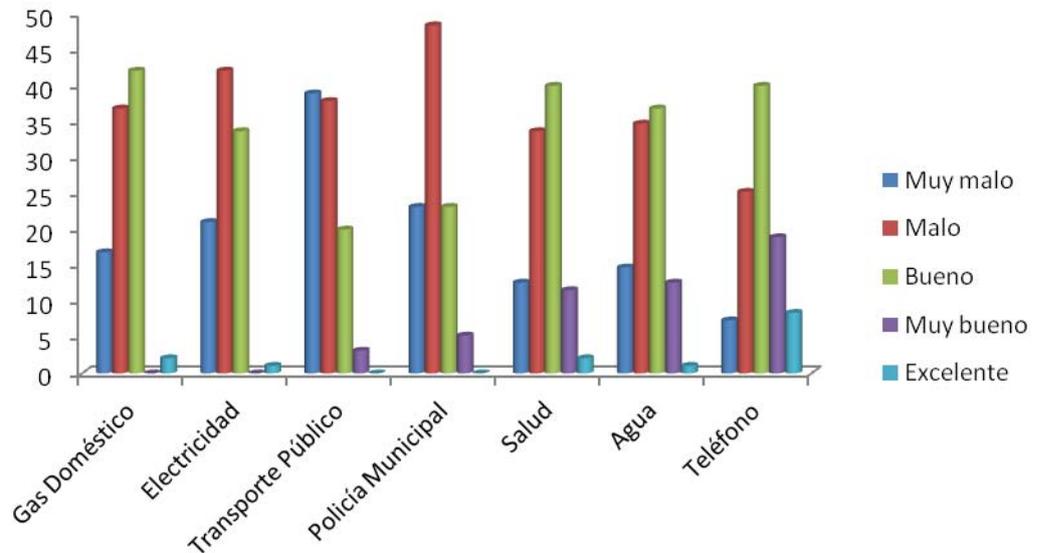
Se evaluará lo referente al tipo de atención que reciben los usuarios por parte de los empleados a la hora de visitar las instituciones por cualquier motivo, entre esos servicios tenemos: gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono.

Como se puede ver en el grafico nº 12, en cuanto a la atención de los usuarios con del gas doméstico, las percepciones van de malas a buena estas respuestas cuentas con los siguientes porcentajes 36.80% y 42.11% respectivamente, a pesar de que no tienen respuestas a sus interrogantes los tratan muy bien por los oficinistas.

Con relación al transporte público la percepción pasa de ser muy mala a mala ya que ambas respuestas suman 76.80%, los usuarios de este servicio no se sienten atendidos ni por los conductores ni por los colectores.

Con la electricidad 42.10% siente que la atención no es la más apropiada por parte de los empleados, y 33.70% dicen que es buena pero perciben que pudiera ser mejor.

Gráfico N° 12. Relación porcentual de la percepción según la atención al usuario de los servicios de gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono.



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

La policía municipal se varía por tres respuestas con las mayores puntuaciones muy malas con un porcentaje de 23.20%, mala que es la que mas puntuación tiene por parte de los usuarios ya que cuenta con 37.90% y la otra posee el mismo porcentaje que la primera y pertenece a la opción de buena.

En lo que tiene que ver con la salud los usuarios perciben que la atención al público está entre dos opciones, la mala 33.70% y la opción buena 40%, estos usuarios afirman que los trabajadores hacen lo humanamente posible para salvarle la vida a cualquier ciudadano.

Con relación al agua potable 34.70% la percibe como mala en cuanto a la atención que reciben y 36.80% porque tratan de resolver ciertas circunstancias.

La atención que reciben de la compañía de teléfonos el 25.20% la percibe como mala y 40% la percibe como buena ya que se sienten bien atendidos y que

tratan de buscar respuestas a sus problemas

## **DISPONIBILIDAD PARA DAR RESPUESTAS**

Aquí la percepción de va a ser dirigida a la disponibilidad que tienen las instituciones para dar respuestas en cuanto tengan un problema o alguna queja. Los servicios que se someten a esta interrogante son: aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servida, vialidad y teléfono.

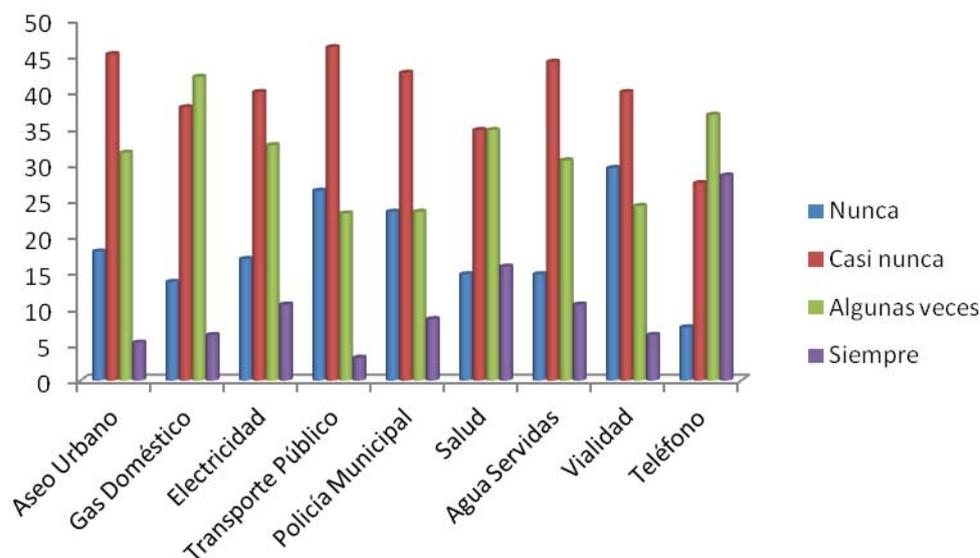
Como se observa en el gráfico N° 13, en con el aseo urbano los usuario perciben que casi nunca les dan respuestas a sus interrogante, esta opción representa 45.30%, pero existe un grupo elevados de usuarios. 31.60% que afirma que algunas veces se siente la disponibilidad de estos empleados para dar respuesta.

Quando hablamos de el servicio de gas doméstico la percepción de los usuarios es muy parecida al servicio anterior 37.90% de los usuarios dicen que casi nunca sienten esa cercanía para darles respuesta, aquí también existe 42,10% que dice algunas los empleados están disponibles para dar respuestas a sus inquietudes o problemas.

En cuanto a la electricidad cuando se habla de la disponibilidad de los empleados para dar respuesta, 33.70% de los usuarios perciben que casi nunca sienten esa disponibilidad y 26.30% percibe que algunas veces.

Quando se somete del transporte público a este juicio los usuarios perciben que nunca hay una disponibilidad de respuesta 26.30% y la opción de casi nunca 46.20%, afirman que en este sector algunas transportista y recolectores son algo flojos.

Gráfico N° 13. Relación porcentual de la percepción según la disponibilidad para dar respuestas a las inquietudes de los usuarios de los servicios de aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

Con la policía municipal la percepción fue la siguiente: 42.10% casi nunca estos funcionarios están disponibles para dar respuestas y 23.40% hay dos opciones que cuentan con esta misma cantidad de votos que fueron nunca y casi nunca, en la urbanización La Villa existe un rechazo contundente con estos funcionarios ya que dicen que los mismos son groseros y para nada corteses.

Con relación al servicio de salud, 34.70% perciben dos cosas: que casi nunca hay disponibilidad respuestas por parte de estos empleados que son a juicios de estos usuarios los que deberían estar más dispuestos a respuestas satisfactorias a la comunidad en el caso de una emergencia en cuanto alguna enfermedad, y la otra es que algunas veces sientes que estos funcionarios quieren dar las repuestas necesarias.

En relación al servicio que prestan para tratar las aguas servidas, los usuarios perciben 44.20% casi nunca están disponibles los empleados para tratar

las aguas servidas, y 30.50% dice que algunas veces perciben la disponibilidad de dar respuestas y asumir el compromiso de resolver cualquier inquietud.

Cuando tratamos a la vialidad la percepción de los usuarios fue la siguiente: 29.50% casi nunca estos empleados están disponibles para responder cualquier inquietud, y 40% de los usuarios afirman que algunas veces se encuentra esa disposición

En cuanto el servicio de teléfono residencial 27.40% de los usuarios perciben que esta institución y sus empleados casi nunca están disponibles para responder y 36.80% dice que algunas veces.

## **SEGURIDAD**

Es el conocimiento, la credibilidad, profesionalidad y seguridad que construyen la confianza del usuario. Se trataran las siguientes interrogantes: confianza de los usuarios, trato que reciben los usuarios por parte de los empleados de las diferentes instituciones, conocimientos de los empleados para dar respuesta, seguridad al hacer transacciones y cortesía de los empleados.

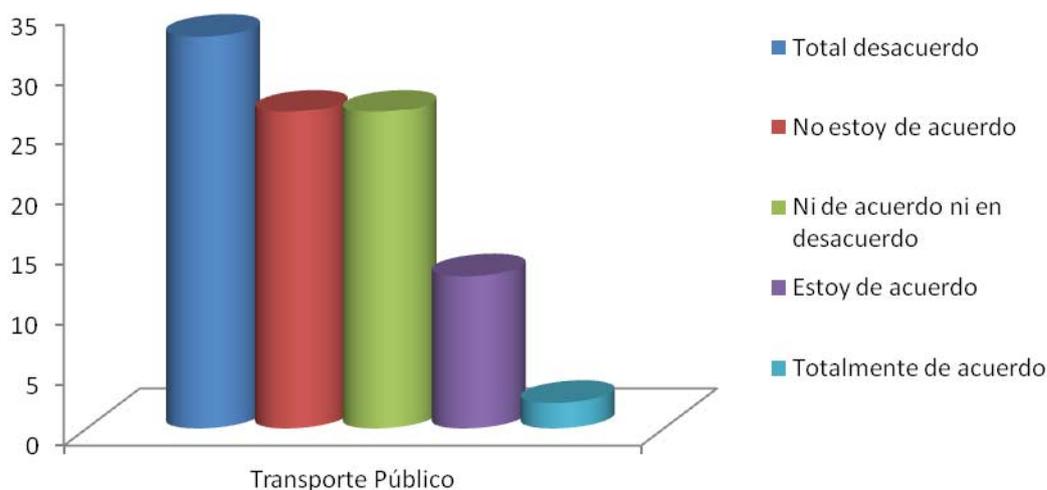
## **CONFIANZA DE LOS USUARIOS**

Buscar cuál es la percepción que tienen los usuarios para sentir confianza a la hora de subirse a una unidad de transporte público.

Como se muestra en el gráfico 14, 59% no está de acuerdo con la confianza que le ofrecen los transportistas, estos usuarios afirman que tardan aproximadamente entre hora y media y dos horas para llegar a su destino, recordemos que este es un sector alejados del centro de la ciudad, ya que la mayoría de los usuarios trabajan hacia la zona del Parcelamiento. También existe una aceptación de 14.70% que está de acuerdo, y sienten confianza ya que

aseguran que no es culpa de los transportistas que la vía no esté en condiciones.

Gráfico N° 14. Relación porcentual de la percepción del transporte público según la confianza de los usuarios en llegar a su destino sin dificultad



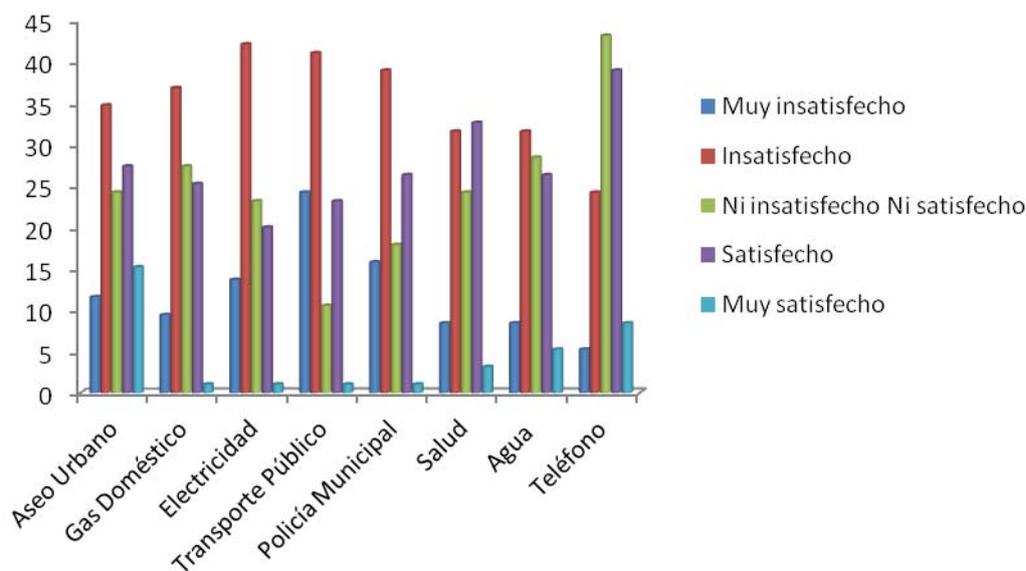
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario.

## **TRATO QUE RECIBEN LOS USUARIOS POR PARTE DE LOS EMPLEADOS**

Se busca cuál es la percepción de los usuarios en cuanto al trato que reciben de los empleados de las instituciones que prestan servicios, los servicios estudiados que se someten a esta interrogante son: aseo domiciliario, gas, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono.

Según el gráfico n° 15, en el aseo urbano los usuarios 34,70% se sienten insatisfechos ya que sienten que el servicio pudiera prestarse de una mejor manera y tener unos empleados mejor preparados, hay un grupo que se siente satisfecho 27.30%, estos afirman que los trabajadores no necesitan tener un mejor trato ya que estos trabajan en la recolección de los desechos sólidos.

Gráfico N° 15. Relación porcentual de la percepción según el trato que recibe de los empleados de las diferentes instituciones de los servicios de aseo domiciliario, gas, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua y teléfono.



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

El 36.80% se encuentra insatisfecho en el servicio de gas doméstico, estos usuarios perciben que el trato por parte de estos empleados pudiera ser mejor, ya que estos trabajan con usuarios directamente, a pesar de esto existe una satisfacción de 25.70%.

Con relación a la electricidad los usuarios perciben que estos trabajadores no reciben un trato adecuado, por ello 42.10% del total de los usuarios encuestados, están insatisfechos aquí también hay usuarios satisfecho 25% del total encuestados.

Con el transporte público la insatisfacción cuenta con una aceptación de 41.10 con el transporte público la insatisfacción cuenta con una aceptación de 41.10% los conductores siempre andan muy mal humorados maltratando muchas veces a los usuarios, sin importar la edad de los mismos, pero hay personas que se sienten satisfechas con el trato que reciben cuando en estos vehículos, este

porcentaje representa 23.20%

En relación a la policía municipal, el grado de insatisfacción es de 39%, estos funcionarios según los usuarios, no están preparados para darle trato al público y 26.30% está de acuerdo con este trato.

Cuando se habla en el área de la salud el grado de insatisfacción es la siguiente con un 31.60% de el total de los encuestados, ellos afirman que sobre todo las enfermeras del turno de la noche de los centros asistenciales los tratan a las patadas también, dicen que estos trabajadores deberían tener verdadera vocación. a pesar de lo antes expuesto, hay usuarios que se sienten satisfechos 32.60%.

31.60% se encuentra insatisfecho en relación al servicio de agua potable, estos usuarios comentan que muchas veces estos trabajadores son groseros, no importándole quien esté a su lado, a pesar de esto el 26.30% está satisfecho.

En cuanto al servicio de teléfono residencial, presenta una insatisfacción de 24.20%, esta percepción puede estar representada en los sectores del Barbudo y Las Pepitonas, que no tienen un trato directo con estos servidores.

## **CONOCIMIENTO DE LOS EMPLEADOS PARA DAR RESPUESTA**

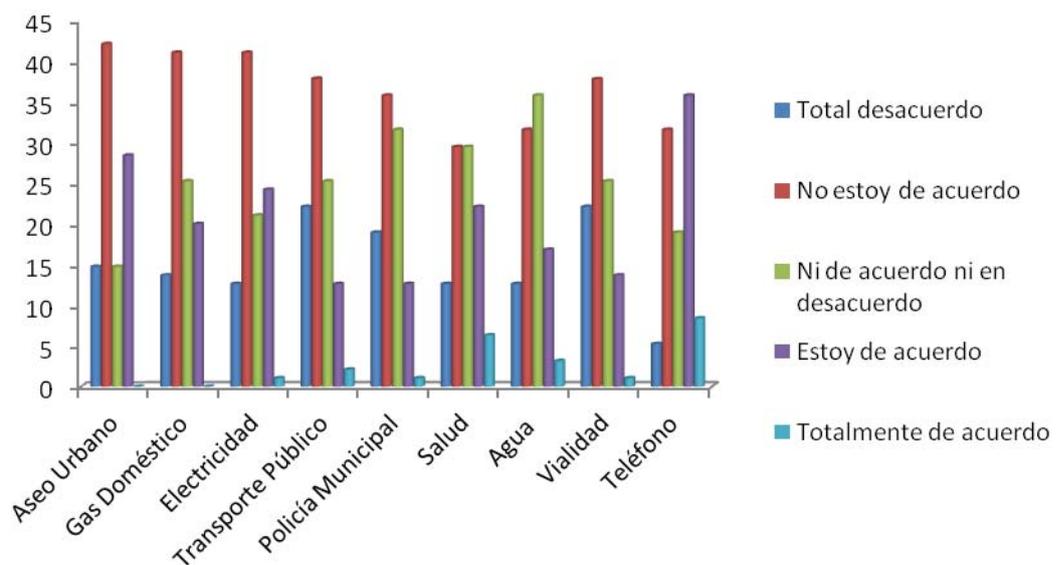
Se quiere saber con esta formulación, cuál es el conocimiento que tienen los empleados para dar respuestas a sus usuarios, se someten a esta los siguientes servicios: aseo urbano, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, aguas servidas, vialidad y teléfono.

Como se muestra en el gráfico N° 16 los usuarios perciben que los empleados del aseo urbano no tienen conocimiento para dar respuestas esto se muestra con el 56.90% estos usuarios no están de acuerdo, sin embargo, el

28.40% que esta de acuerdo con el con los conocimientos que muestran estos empleados.

El gráfico también muestra el descontento que tienen los usuarios en relación al gas domésticos con 54.70% que no está de acuerdo y 20% está de acuerdo ya que no necesitan tener mucho conocimiento para prestar este servicio.

Gráfico N° 16. Relación porcentual de la percepción según el conocimiento de los empleados para dar respuestas a los usuarios de los servicios aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono.



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

Como se muestra en el gráfico N° 16 los usuarios perciben que los empleados del aseo urbano no tienen conocimiento para dar respuestas esto se muestra con el 56.90% estos usuarios no están de acuerdo, sin embargo, el 28.40% que esta de acuerdo con el con los conocimientos que muestran estos empleados.

El gráfico también muestra el descontento que tienen los usuarios en

relación al gas domésticos con 54.70% que no está de acuerdo y 20% está de acuerdo ya que no necesitan tener mucho conocimiento para prestar este servicio.

En cuanto a la electricidad, el descontento es de 53.70% estos no están de acuerdo ya que siente que el servicio ha decaído mucho a nivel de respuestas a los usuarios pero hay usuarios que están de acuerdo esto representa un 25.30% del total de los encuestados.

Con el transporte público la situación es similar la percepción, más del 50% no está de acuerdo con los conocimientos que tienen los transportistas para dar respuestas, de la misma manera hay usuarios que están de acuerdo, estos representan 14.70% de la totalidad

El 45,30% no esta de acuerdo con los conocimientos que poseen estos empleados de la policía municipal, sin embargo, no hay una diferencia significativa en cuanto al acuerdo, estos usuarios representan el 13.70%.

Con el servicio de salud la salud pasa algo similar, el 42.10% no esta de acuerdo y el 28.40% esta de acuerdo, estos empleados a pesar que tienen un conocimientos universitarios, los usuarios no confían en los mismos.

Por otra parte, El 44,20% no esta de acuerdo con el servicio de agua, afirman que no poseen los conocimientos suficientes para dedicarse a este tipo de servicio, sin embargo, hay una aceptación de 20%. Eestos usuarios están de acuerdo ya que este servicio no necesita ningún conocimiento mas que el físico, por parte de estos trabajadores.

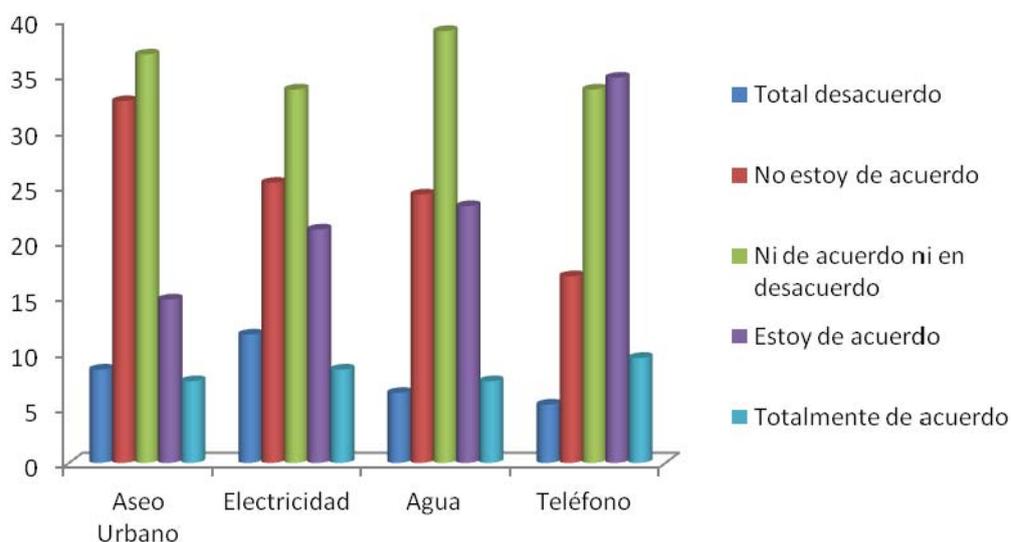
En la vialidad el 59.90% no esta de acuerdo ya que los mismos no poseen conocimientos para dar respuestas a las interrogantes planteadas cabe destacar que estos empleados lo que necesitan es el esfuerzo físico por la aceptación el 14.70% que están de acuerdo.

Con el teléfono residencial, la percepción es de 36.80% no esta de acuerdo con el conocimiento que muestran los empleados, aquí la aceptación positiva es mayor con un 44.20% , los usuarios están de acuerdo sienten que la empresa se encarga de darle la mayor tranquilidad posible.

## SEGURIDAD AL HACER TRANSACCIONES

Se quiere saber cual es la percepción que tienen los usuarios a la hora de hacer transacciones en oficinas comerciales, que si están de acuerdo con la seguridad que proporcionan estas instituciones. Los servicios que se someten a este juicio son: aseo urbano, electricidad, agua y teléfono

Gráfico N°17. Relación porcentual de la percepción según la seguridad que sienten los clientes al hacer transacciones en estas instituciones de los servicios de aseo urbano domiciliario, electricidad, agua y teléfono.



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

Como se observa en el grafico N° 17, en cuanto al aseo urbano la percepción es negativa, ya que los usuarios no están de acuerdo al hacer transacciones en esta

oficina, esto representa un 40.10% de la totalidad de la población, justificando que hace muy poco se conocen de esta oficina; hay un alto porcentaje que esta representado en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto suma una totalidad de 36,80%, le es indiferente servicio afirman que no saben donde va estar ubicada la oficina.

En relación al servicio de la electricidad los usuarios no se sienten seguros al hacer transacciones en estas oficinas, ya que 36,80% no esta de acuerdo ya que sienten que pierden bastante tiempo, existe una indiferencia por parte de los usuarios esto corresponde al 33,70%.

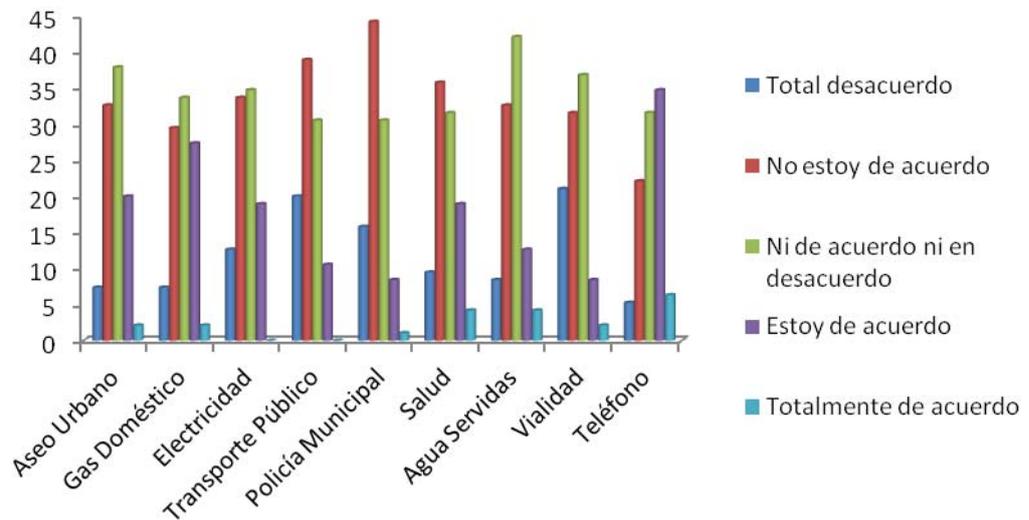
El 30.50% no esta de acuerdo con la seguridad que ofrecen el servicio de agua potable al hacer sus transacciones, hay que destacar que para este servicio existe una indiferencia de 39%, y los usuario que están de acuerdo corresponde al 30.50%

Cuando hablamos del servicio de teléfono residencial, los usuarios perciben que las transacciones que se realizan en esta institución seguras por ello hay una aceptación del 44.20% esta de acuerdo, a pesar de esto hay un grupo que presenta un descontento de 22.10%

## **CORTESÍA DE LOS EMPLEADOS**

Particularidad que tiene que ver con el 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 el adiestramiento o cultura hacia los usuarios al momento de dar información o dar respuesta a cualquier inquietud o problema.

Gráfico N° 18. Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados de los servicios aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua, vialidad y teléfono



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

Según el gráfico número 18, en el servicio de aseo urbano los usuarios percibieron con 40% que no están de acuerdo, a pesar de que la mayoría respondió negativamente hay un porcentaje que está de acuerdo con la cortesía de los trabajadores de este servicio con 22.10% ya que este porcentaje dice que muy que tienen con los trabajadores de este servicio.

Para el servicio de gas doméstico la percepción fue en desacuerdo, 36.80%, ya que estos usuarios no están de acuerdo que los trabajadores adjunto a este servicio no muestren un adecuado comportamiento, el porcentaje positivo fue de 29.50%, no existe una diferencia significativa en este servicio

Con la electricidad la percepción sigue siendo negativa, 46.30% de los encuestados así lo señala; estos usuarios no están de acuerdo, afirman que los empleados no saben tratar con los usuarios ya que la mayoría de las veces están de mal humor. sin embargo, 19% de los usuarios encuestados, están de acuerdo.

En el área del transporte público, 59% no está de acuerdo, siente que los conductores y recolectores de las unidades de transporte público no son corteses, estos perciben que muchas veces conducen a muy alta velocidad y con el volumen de la música muy alta, los recolectores usan un lenguaje no adecuado para tratar a los pasajeros que transportan diariamente los colectivos. a pesar de esto, hay un porcentaje de 10.50% que está de acuerdo con el aspecto de los trabajadores de este servicio.

En cuanto a la policía municipal, la percepción fue negativa 60% lo confirman, ya que no tienen una educación adecuada para tratar a los usuarios y a los presos. 9.50% percibe el servicio positivamente.

En la salud la percepción sigue siendo negativa, ya que 45.30% no está de acuerdo con la cortesía que tienen empleados, como enfermeras y médicos, se puede decir que hay un porcentaje que está de acuerdo ya que dice que muchos tienen la dedicación que requiere este servicio. este porcentaje es de 23.20%.

41% no está de acuerdo con la cortesía que muestran los trabajadores del servicio de aguas servidas y 16.80% está de acuerdo; la diferencia es significativa, esto se debe a que en algunos sectores se han sentidos desatendidos por la institución encargada de prestar el servicio.

En el servicio de vialidad los usuarios perciben negativamente ya que el 52.60% no está de acuerdo con la cortesía que tienen los empleados de este servicio ya que la educación es poca en mucho de ellos, y son muy poco corteses, el 10.50% está de acuerdo con la cortesía de los empleados.

En cuanto el teléfono residencial el 41.10% está de acuerdo con la cortesía de estos trabajadores, ya que perciben que están preparados para atender al público adecuadamente, los usuarios que no están de acuerdo representan 27.40%

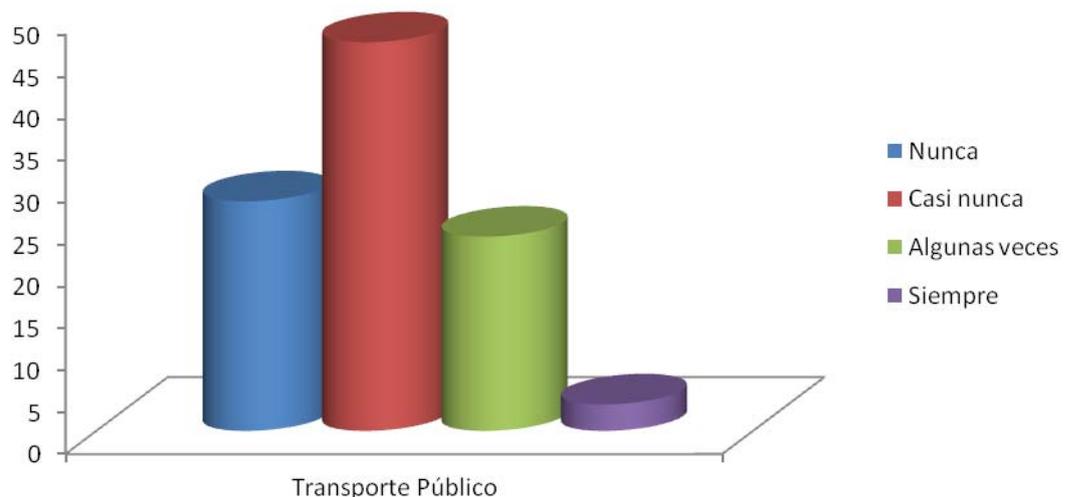
## EMPATIA

Se refiere al fácil acceso, la buena comunicación y el entendimiento con los usuarios que llevan a un servicio personalizado que hace que el usuario se sienta único. Para saber cuál es el grado de satisfacción se formularon las siguientes interrogantes: interés de los conductores por el estado de las unidades, atención individualizada, atención en los centros de salud y conveniencia de los horarios.

## INTERÉS POR EL ESTADO DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO

Se refiere al interés que tienen los choferes y dueños de las unidades del transporte público para mejorar las condiciones de los vehículos, para prestar un servicio de calidad a los usuarios.

Gráfico N° 19. Relación porcentual de la percepción del transporte público según el interés que muestran los transportistas para arreglar las unidades



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

Como se observa en el grafico N°19, la percepción es negativa debido a que 27.40% DE los usuarios que nunca le ven ese interés a los conductores y a los dueños de líneas por mejorar los vehículos, que muchos de ellos ya no están en condiciones, según los usuarios; estos afirman que estos visiblemente se le está dañando la carrocería, de la misma manera existe un porcentaje de 46.30% que percibe que casi nunca esto confirmando lo anterior.

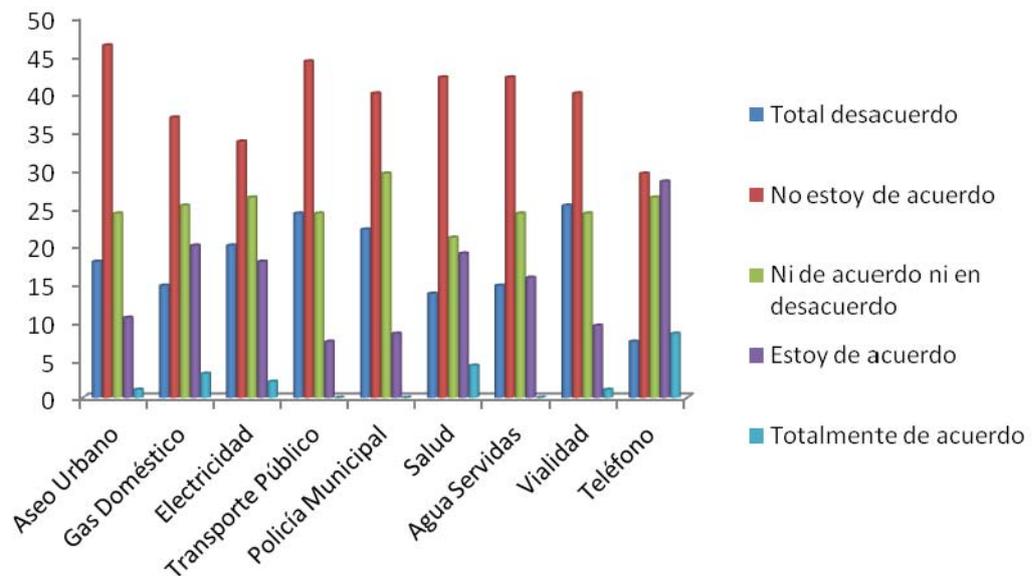
Ahora bien, un 23.20% perciben que los transportistas se preocupan por estas situación ya que algunas veces le hacen arreglos a las unidades, esto es justificados porque según los usuarios, los repuestos son algo costosos y lo poco que ganan es para mantener a sus familias, de la misma manera hay un porcentaje que percibe que los conductores se interesan por el arreglo de las unidad.

### **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.

Según el grafico numero 20, en el servicio de aseo urbano los usuarios percibieron con un 64.20% estos no están de acuerdo con la atención personalizada de los trabajadores, dicen que anteriormente pasaban por las puertas de su casa a recoger los desechos sólidos hacen algún tiempo ya esto no lo hacen, hay un porcentaje que está de acuerdo con la atención individualizada de los trabajadores de este servicio con un 11.60% ya que este porcentaje representa a los usuarios de la urbanización el bosque y jardines de nueva Toledo.

Gráfico N° 20. Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada por parte de las instituciones de los servicios: aseo urbano domiciliario, gas doméstico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

En el gas doméstico la percepción fue de un 51.60% ya que estos usuarios no están de acuerdo que los trabajadores de este servicio no muestran una adecuada atención, el porcentaje positivo fue de 23.20% aquí existe una diferencia significativa en este servicio, justificando que algunas personas compran el gas a revendedores y no reciben atención directamente de los empleados de este servicio.

Con la electricidad la percepción sigue siendo negativa estas obtuvieron 53.70% de los estos usuarios que no están de acuerdo, estos afirman que los estos empleados no tienen una atención individualizada o personalizada con los usuarios ya que la mayoría de las veces están ocupados y consideran que la atención no es la adecuada, hay usuarios que están de acuerdo estos representa el 20%, este porcentaje afirma que en las taquillas de paso los atienden muy bien.

En el área del transporte público, el 68.40% no está de acuerdo siente que los conductores y recolectores de las unidades de transporte público no dan la atención que ellos merecen, a pesar de esto, hay un porcentaje de 7.40% que está de acuerdo con la atención de los trabajadores de este servicio.

En cuanto a la policía municipal la percepción de esto fue negativa con un por parte de 62.10% de los encuestados, ya que este servicio va dirigido a la comunidad en general; sin embargo, existe una aceptación positiva de 8.40% de los usuarios. se presenta una diferencia significativa en cuanto este servicio.

En cuanto al servicio de salud la salud la percepción sigue siendo negativa, ya que el 55.80% no está de acuerdo con la atención que tienen estos empleados como enfermeras y médicos, a pesar de que cada usuario es distinto a otro, se puede decir que hay un porcentaje que está de acuerdo ya que manifiestan tener dice que muchos tienen la atención que requieren de este servicio, este porcentaje es de 23.20%.

Un 56.90% no está de acuerdo con la atención de que muestran los trabajadores del servicio de agua servidas y el 16.80% está de acuerdo presenta una diferencia significativa, esto se debe a que en algunos sectores se han sentidos desatendidos por la institución encargada de prestar el servicio.

En el servicio de vialidad los usuarios lo perciben negativamente ya que el 65.30% no está de acuerdo con la atención que tienen los empleados de este servicio, ya que la atención es poca en mucho de ellos. pero, y son muy poco corteses, el 10.50% está de acuerdo con la dedicación de estos empleados.

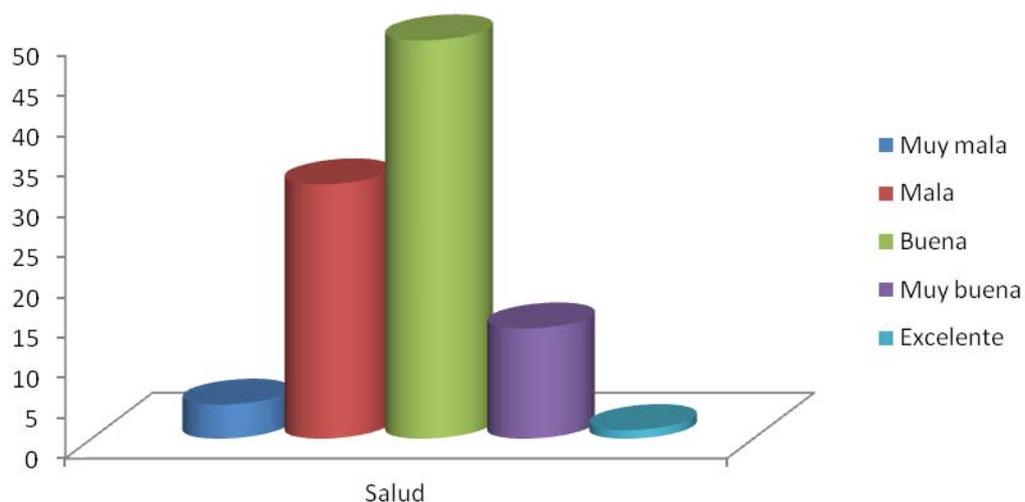
En cuanto al servicio de el teléfono residencial, el 36.80% no está de acuerdo con la atención individualizada de estos trabajadores, ya que perciben que están preparados para atender al público adecuadamente, los usuarios que están de acuerdo representan un 36.80%, no existiendo diferencia significativa.

## ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD

Esta característica se refiere a la atención que reciben los usuarios en los centros asistenciales de salud, como ambulatorios o centros de emergencia; la misma corresponde a la cordialidad, profesionalidad de los empleados, educación, y eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Como se observa en el gráfico N°21 la percepción es negativa debido a que los usuarios 4.20% dicen que es muy mala ya que estos cuando visitan estos centros de salud tiene que sus gastos de medicina, cuando en ellos no existen las medicinas que estos requieren. 31.60% dice que es mala alejando que algunos centros de salud de la zona no cuentan con médicos las 24 horas

Gráfico N° 21. Relación porcentual de la percepción según la atención que reciben los usuarios cuando visitan los ambulatorios y centros públicos de salud



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

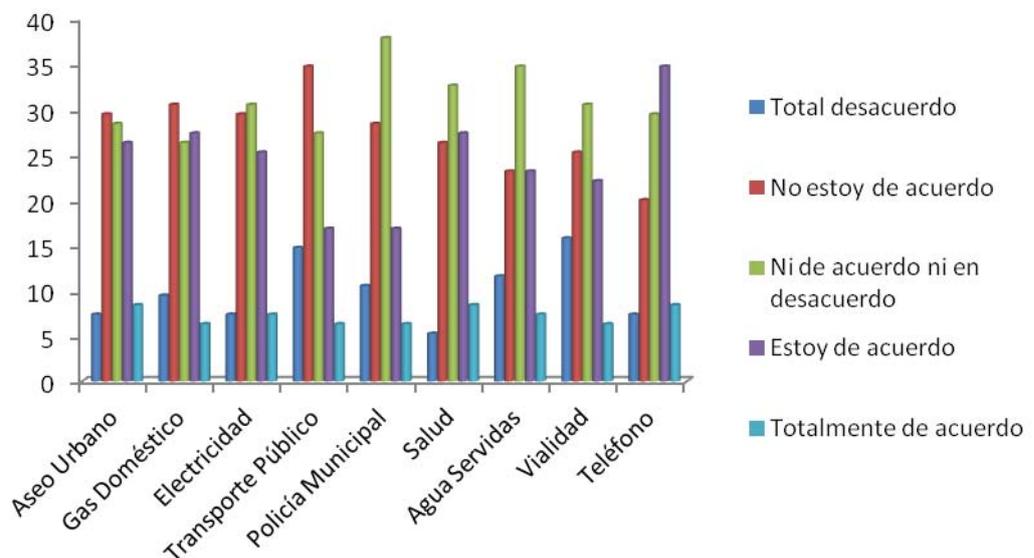
Ahora bien, 49.50% perciben que la atención que recibe es buena, convirtiéndose esta en la respuesta con mayor aceptación alegando que los

trabajadores de esta área tratan de hacer lo mejor posible, de la misma forma hay usuarios que dicen que es muy buena 13.70% de los usuarios encuestados y solo 1.10% percibe que es excelente.

## CONVENIENCIAS EN LOS HORARIOS DE TRABAJO

Referido 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.

Gráfico N° 22. Relación porcentual de la percepción según la conveniencia de los horarios de trabajo de las empresas de los siguientes servicios aseo urbano domiciliario, gas domestico, electricidad, transporte público, policía municipal, salud, agua servidas, vialidad y teléfono



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

Según el gráfico numero 22, en el servicio de aseo urbano 36.80% de los usuarios no están de acuerdo con los horarios de los trabajadores de este servicio, dicen que anteriormente, hay un porcentaje que está de acuerdo con el horario de este servicio con un 34.70% dicen que es conveniente porque de esa manera no

esta la basura en la calle todo el día.

En el servicios de gas doméstico la percepción del 40% de los encuestados fue que no esta de acuerdo, ya que estos usuarios dicen que la mayoría trabaja y no tiene quien le reciba el pedido, el porcentaje positivo fue 33.70%. No existe una diferencia significativa en este servicio, justificando que algunas personas compran el gas a revendedores y siempre van a la hora que salen de sus trabajos.

Con la electricidad la percepción sigue siendo negativa 36.80% de los usuarios no está de acuerdo; estos afirman que los empleados no tienen un horario conveniente, hay usuarios que están de acuerdo 32.60%, este porcentaje afirma que los horarios son convenientes ya que trabajan todo el día aunque pierden la mañana o la tarde cuando les toca hacer transacciones.

En el área del transporte público 49.50% no está de acuerdo, siente que los conductores y recolectores de las unidades de transporte público no cumplen con los horarios, a pesar de esto hay un porcentaje 23.20% que está de acuerdo con los horarios de estos trabajadores.

En cuanto a la policía municipal, la percepción fue negativa 39%, no tienen un horario en específicos aunque no cumpliendo con su trabajo, 23.20% esta de acuerdo se presenta una diferencia significativa en cuanto este servicio.

En el servicio de salud la percepción sigue siendo negativa, ya que 31.60% no está de acuerdo con la atención que tienen estos empleados como enfermeras y médicos, que no se dan abasto, se puede decir que hay un porcentaje que está de acuerdo 35.80%.

34.70% no está de acuerdo con la hora que tienen los trabajadores del servicio de agua servidas y 30.50% está de acuerdo que el servicio tiene un

horario conveniente. No existe una diferencia significativa, esto se debe a que en algunos sectores se han sentidos desatendidos por la institución encargada de prestar el servicio.

El servicio de vialidad los usuarios lo perciben negativamente, ya que 41.10% no está de acuerdo con los horarios que tienen los empleados de este servicio para 28.40% que está de acuerdo con este horario.

En cuanto el teléfono residencial 27.40% no está de acuerdo con el horario de atención al público, hay un porcentaje de los usuarios está de acuerdo, estos representan 43.20%.

## **PREGUNTAS OPCIONALES**

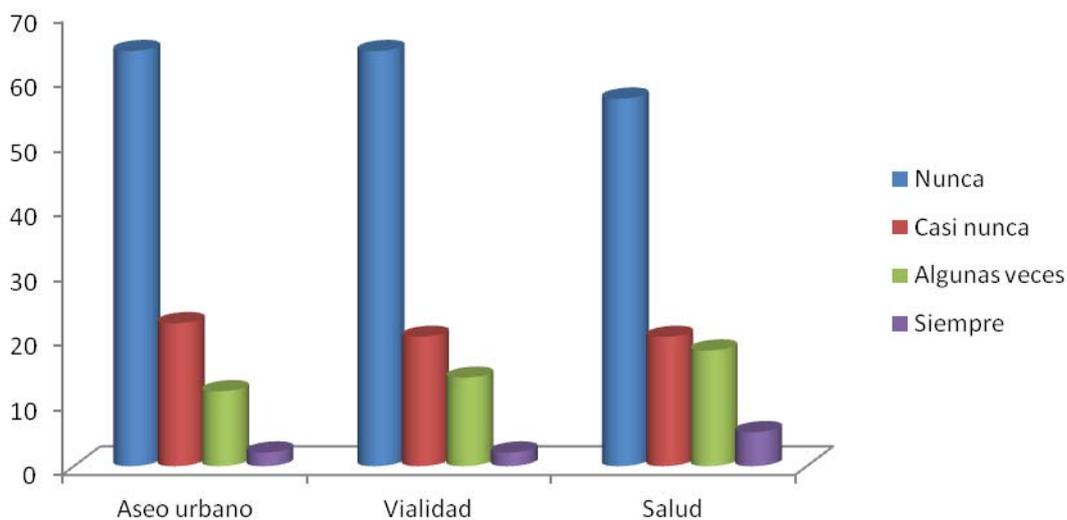
El propósito que tienen las preguntas opcionales es medir el nivel de participación que tienen los usuarios en los proyectos y jornadas especiales por parte de las instituciones prestadoras de los servicios de agua, vialidad y salud, específicamente.

## **LA INTERVICIÓN DE LOS USUARIOS**

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

Según el grafico N° 23, la percepción en cuanto al servicio del aseo urbano con un 64.20% dice que nunca intervienen en la ejecución de los usuarios, el 22.10% dice que casi nunca participa, los usuarios que dicen algunas veces se convierte en un 11.60% y solo un 2.10% dice que siempre participa en estas jornadas especiales.

Gráfico N° 23. Relación porcentual de la percepción según la intervención de los usuarios en la ejecución de proyectos en los servicios de: aseo urbano domiciliario, salud y vialidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

En cuanto el servicio de vialidad, los usuarios dicen que nunca participan, se convierten 64.20%, 20% dice que casi nunca participan en estas jornadas especiales, los que participan algunas veces se convierten en 13.70% y los que participan siempre se convierten en 2.10%.

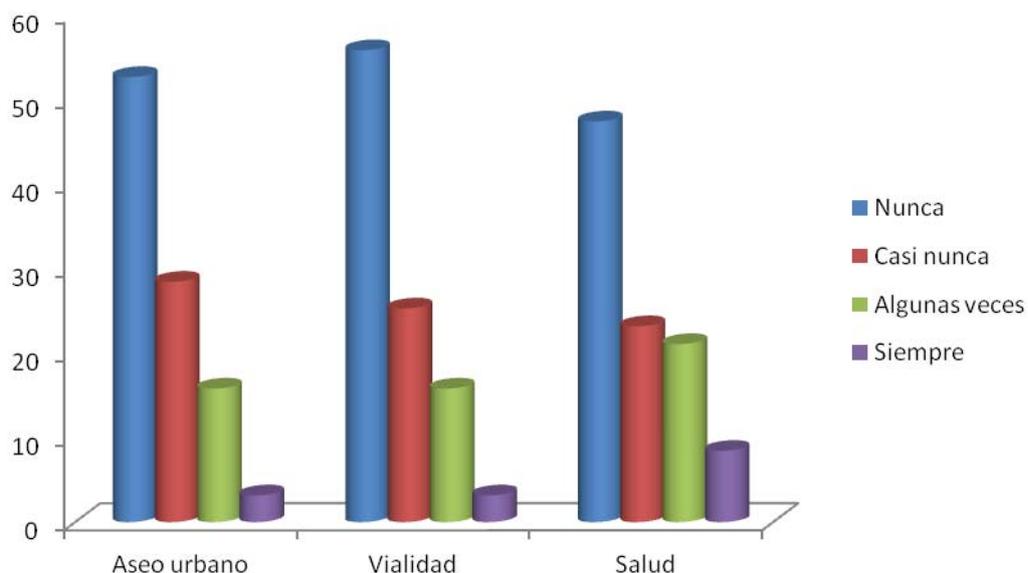
Por último para el servicio de salud los usuarios perciben que nunca participan en jornadas especiales con un 56.80%, los que dicen que casi nunca representan 20%, los usuarios que algunas veces participan, representan 17.90% y por último los que siempre participan representan 5.30%.

## JORNADAS ESPECIALES

Implica los servicios de aseo urbano domiciliario, vialidad y salud, con respecto a la inclusión de los usuarios en las jornadas especiales de trabajo, es decir, las instituciones toman en cuenta o notifican a la población al momento de

realizar jornadas especiales.

Gráfico N°24. Relación porcentual de la percepción según las jornadas especiales en los servicios de aseo urbano domiciliario, salud y vialidad



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario

Según el gráfico N° 24, la percepción en cuanto al servicio del aseo urbano de 52.60% es de que nunca lo toman en cuenta para la ejecución de trabajo especiales, 26.30% dice que casi nunca lo toman en cuenta, los usuarios que dicen algunas veces es 15.80% y sólo 2.10% dice que siempre participa en estas jornadas especiales.

En cuanto el servicio de vialidad, los usuarios que dicen que nunca lo toman en cuenta para estas jornadas se convierte en 55.80%, el 25.30% dicen que casi nunca lo toman en cuenta, los que algunas veces son tomados en cuenta se convierten en 15.80% y los siempre los toman se convierten en un 3.20%.

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

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

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

## **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 de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Aseo Urbano					
Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

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

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

### **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

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

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

Gas Domestico					
Electricidad					
Transporte Público					
Policía Municipal					
Salud					
Agua					
Vialidad					
Teléfono					

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

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

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

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

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

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

## SEGURIDAD

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

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

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

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

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

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

			desacuerdo	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	No estoy	Ni de	Estoy de	Totalmente
--	-------	----------	-------	----------	------------

	desacuerdo	de acuerdo	acuerdo ni en desacuerdo	acuerdo	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 acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	6,3	30,5	21,1	31,6	10,5
Transporte Público	20	42,1	13,7	2,1	2,1
Salud	12,6	30,5	22,1	30,5	4,2

**Tabla N° 2**  
**Relación porcentual de la percepción según la apariencia de los empleados.**

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	25,3	31,6	22,1	16,8	4,2
Gas Doméstico	13,7	25,3	25,3	29,5	6,3
Electricidad	15,8	16,6	23,2	36,8	7,4
Transporte Público	23,2	38,7	27,4	13,7	2,1
Policía Municipal	16,8	25,23	25,3	28,4	4,2
Salud	10,5	23,2	16,8	44,2	5,3
Agua	14,8	22,1	28,4	32,6	2,1
Vialidad	24,2	23,3	25,3	23,2	1,1
Teléfono	7,4	16,8	20	47,4	8,4

**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	17,9	40	28,4	11,6	2,1
Gas Doméstico	14,7	28,4	32,6	22,1	2,1

Electricidad	16,8	23,2	19	35,8	5,3
Municipal	21,1	31,6	25,3	17,9	4,2
Salud	14,7	26,3	28,4	28,4	2,1
Agua	14,7	20	29,5	31,6	4,2
Teléfono	8,4	15,8	20	48,4	4,4

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

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	21,1	37,9	29,5	8,4	3,2
Gas Doméstico	17,9	39	25,3	17,7	3,2
Electricidad	17,9	30,5	28,4	20	3,2
Público	25,3	34,7	30,5	16,3	3,2
Salud	16,8	31,6	27,4	21,1	3,2
Agua	13,7	36,8	23,2	23,2	3,2
Teléfono	12,6	28,4	22,1	30,5	5,2

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

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	29,5	44,2	19	4,2	3,2
Doméstico	29,5	35,8	26,3	6,3	2,1
Electricidad	29,5	35,8	16,8	15,8	4,2
Público	28,4	40	22,1	7,4	2,1
Municipal	27,3	39	24,2	7,4	2,1
Salud	23,2	35,8	22,1	14,7	4,2
Agua	23,2	36,8	2,1	13,7	4,2
Vialidad	27,4	34,7	26,3	8,4	3,2
Teléfono	16,8	31,6	23,2	22,1	6,3

**Tabla N° 6**  
**Relación porcentual de la percepción según el cumplimiento de los proyectos.**

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	23,2	37,9	28,4	8,4	2,1
Gas Doméstico	20	34,7	30,5	12,6	2,1
Electricidad	26,3	42,1	21,1	9,47	1,1
Transporte Público	30,5	42,1	19	7,4	1,1
Policía Municipal	28,4	42,1	21,1	7,4	1,1
Salud	21,1	30,5	27,4	17,9	3,2
Agua	21,1	30,6	27,4	15,8	2,1
Vialidad	3050	37,8	20	11,6	2,1
Teléfono	14,7	24,2	21,1	32,6	7,4

**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
5,3	9,5	23,2	48,4	13,7

**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	8,4	32,6	16,8	36,8	5,3
Gas Doméstico	13,7	28,4	21,1	35,8	1,1
Electricidad	15,8	35,8	22,1	25,3	1,1
Transporte Público	19	34,7	28,4	13,7	4,2
Policía Municipal	21,1	35,8	28,4	12,6	2,1
Salud	12,6	30,5	27,4	24,2	5,3
Agua	15,8	33,7	23,2	24,2	3,2
Vialidad	22,3	36,2	22,3	16	3,2

Teléfono	6,3	28,4	19	36,8	9,5
----------	-----	------	----	------	-----

**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
37,8	33,7	11,6	12,6	4,2

**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	15,8	40	22,1	15,8	6,3
Gas Doméstico	15,8	41,1	23,2	19	1,1
Electricidad	15,8	37,8	23,1	17,9	5,3
Transporte Público	17,8	42,1	24,2	13,7	2,1
Policía Municipal	21,1	36,8	28,5	11,6	2,1
Salud	15,8	36,8	25,3	15,8	6,3
Agua	17,8	35,8	22,1	17,8	6,3
Vialidad	24,2	43,2	24,1	8,4	0
Teléfono	11,6	31,6	20	28,4	8,4

**Tabla N°11**  
**Relación porcentual de la percepción en cuanto a la solución de las quejas de los usuarios.**

SERVICIOS	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	12,6	42,1	28,4	14,7	2,1
Gas Doméstico	11,6	39	26,3	22,1	1,1
Electricidad	14,7	40	21,1	21,1	3,2
Transporte Público	23,2	47,4	19	9,5	1,1
Policía Municipal	22,1	41,1	25,3	10,5	1,1

Salud	14,7	29,5	29,5	21,1	5,3
Agua	17,9	28,4	28,4	22,1	3,2
Vialidad	21,1	37,9	27,3	17,6	1,1
Teléfono	21,8	21,8	17,7	29,1	9,3

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

	Muy malo	Malo	Bueno	Muy bueno	Excelente
Gas Doméstico	16,8	36,8	42,1	0	2,1
Electricidad	21,1	42,1	33,7	0	1,1
Transporte Público	39	37,8	20	3,2	0
Policía Municipal	23,2	48,4	23,2	5,3	0
Salud	12,6	33,7	40	11,6	2,1
Agua	14,7	34,7	36,8	12,6	1,1
Teléfono	7,4	25,3	40	19	8,4

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

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo Urbano	17,9	45,3	31,6	5,3
Gas Domestico	13,7	37,9	42,1	6,3
Gas Doméstico	16,8	40	32,6	10,5
Transporte Público	26,3	46,2	23,2	3,2
Policía Municipal	23,4	42,7	23,4	8,5
Salud	14,7	34,7	34,7	15,8
Agua Servidas	14,7	44,2	30,5	10,5
Vialidad	29,5	40	24,2	6,3
Teléfono	7,4	27,4	36,8	28,4

**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
32,6	26,3	26,3	12,6	2,1

**Tabla N°15**  
**Relación porcentual de la percepción de los usuarios del trato que reciben por parte de los trabajadores de las instituciones de servicios públicos.**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho Ni satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Aseo Urbano	11,6	34,7	24,2	27,4	15,2
Gas Doméstico	9,4	36,8	27,4	25,3	1,1
Electricidad	13,7	42,1	23,2	20	1,1
Transporte Público	24,2	41,1	10,5	23,2	1,1
Policía Municipal	15,8	39	17,8	26,3	1,1
Salud	8,4	31,6	24,2	32,6	3,2
Agua	8,4	31,6	28,4	26,3	5,3
Teléfono	5,3	24,2	43,2	39	8,4

**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	14,7	42,1	14,7	28,4	0
Gas Doméstico	13,7	41,1	25,3	20	0
Electricidad	12,6	41,1	21,1	24,2	1,1
Transporte Público	22,1	37,8	25,3	12,6	2,1

Municipal	Policía	19	35,8	31,6	12,6	1,1
	Salud	12,6	29,5	29,5	22,1	6,3
	Agua	12,6	31,6	35,8	16,8	3,2
	Vialidad	22,1	37,8	25,3	13,6	1,1
	Teléfono	5,3	31,6	18,9	35,8	8,4

**Gráfica N° 17**  
**Relación porcentual de la percepción según la seguridad en las transacciones.**

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Urbano	Aseo	8,4	32,6	36,8	14,7	7,4
	Electricidad	11,6	25,3	33,7	21,1	8,4
	Agua	6,3	24,2	39	23,2	7,4
	Teléfono	5,3	16,8	33,7	34,7	9,5

**Gráfica N° 18**  
**Relación porcentual de la percepción según la cortesía de los empleados.**

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
	Aseo Urbano	7,4	32,6	37,9	20	2,1
Doméstico	Gas	7,4	29,5	33,7	27,3	2,1
	Electricidad	12,6	33,7	34,7	19	0
Público	Transporte	20	39	30,5	10,5	0
Municipal	Policía	15,8	44,2	30,5	8,4	1,1
	Salud	9,5	35,8	31,6	19	4,2
	Agua Servidas	8,4	32,6	42,1	12,6	4,2
	Vialidad	21,1	31,6	36,8	8,4	2,1
	Teléfono	5,3	22,1	31,6	34,7	6,3

**Gráfica N° 19**  
**Relación porcentual de la percepción según el interés por el estado físico de las unidades del servicio de transporte público.**

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
27,4	46,3	23,2	3,2

**Gráfica N° 20**  
**Relación porcentual de la percepción según la atención individualizada.**

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	17,9	46,3	24,2	10,5	1,1
Gas Doméstico	14,7	36,8	25,3	20	3,2
Electricidad	20	33,7	26,3	17,8	2,1
Transporte Público	24,2	44,2	24,2	7,4	0
Policía Municipal	22,1	40	29,5	8,4	0
Salud	13,7	42,1	21,1	19	4,2
Agua Servidas	14,7	42,1	24,2	15,8	3,2
Vialidad	25,3	40	24,2	9,5	1,1
Teléfono	7,4	29,5	26,3	28,4	8,4

**Gráfica N° 21**  
**Relación porcentual de la percepción según la atención en los centros asistenciales de salud.**

Muy mala	Mala	Buena	Muy buena	Excelente
4,2	31,6	49,5	13,7	1,1

**Gráfica N° 22**  
**Relación porcentual de la percepción según el horario de trabajo.**

	Total desacuerdo	No estoy de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Estoy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Aseo Urbano	7,4	29,5	28,4	26,3	8,4
Gas Doméstico	9,5	30,5	26,3	27,4	6,3
Electricidad	7,4	29,5	30,5	25,3	7,4

Transporte Público	14,7	34,7	27,4	16,8	6,3
Policía Municipal	10,5	28,4	37,9	16,8	6,3
Salud	5,3	26,3	32,6	27,4	8,4
Agua Servidas	11,6	23,2	34,7	23,2	7,4
Vialidad	15,8	25,3	30,5	22,1	6,3
Teléfono	7,4	20	29,5	34,7	8,4

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

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano	64,2	22,1	11,6	2,1
Vialidad	64,2	20	13,7	2,1
Salud	56,8	20	17,9	5,3

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

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Siempre
Aseo urbano	52,6	28,4	15,8	3,2
Vialidad	55,8	25,3	15,8	3,2
Salud	47,4	23,2	21,1	8,4

## 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 VALENTÍN VALIENTE
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
FERMÍN SUSANA	CVLAC	18.581.107
	e-mail	hferminazaret@hotmail.com
	e-mail	
SOLANO JEANNELYS	CVLAC	18.351.384
	e-mail	joshpe_08@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 Servicio público es el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad la cobertura de determinadas prestaciones a los ciudadanos. Son brindados por determinadas entidades (por lo general el Estado), y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. Los servicios públicos pueden cumplir una función económica o social (o ambas), y pueden ser prestados de forma directa por las administraciones públicas o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas. 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 Valentín Valiente durante el primer trimestre del 2011. Para ello, se utilizó un tipo de investigación documental y de campo, a un nivel descriptivo; método utilizado para medir la calidad de los servicios fue el modelo teórico de medición SERVPERF, el cual deviene del modelo SERQUAL, SERVPERF propone medir la calidad del servicio recibido estableciendo una diferencia entre percepción y expectativas. Sin embargo, el SERVPERF utiliza a la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. Los datos se recopilaron directamente de la población objeto de estudio a través de un cuestionario basado en las cinco dimensiones del modelo SERVPERF con un total de 22 preguntas y 2 opcionales. El análisis e interpretación de la información se realizó por medio del programa SPSS (Statistical Data Analysis). Los servicios públicos nos refleja la capacidad administrativa y de acción de las instancias encargadas de prestarlos –considerando los recursos y la gestión realizada- por tanto, una buena prestación de servicios, significa un punto crucial en la búsqueda de mejores formas de actuación gubernamental. Finalmente se puede concluir que existe una insatisfacción de los usuarios de la parroquia Valentín Valiente 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="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	CVLA C	4184722
	e-mail	beatriz.ramirezortiz@gmail.com
	e-mail	
	ROL	C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	CVLA C	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	C <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	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-ferminsolano.doc	Application/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*

JUAN A. BOLANOS CUATRECASAS  
Secretario

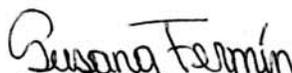


C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manuja

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

**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”.

  
**Fermín Susana**  
**Autor 1**

  
**Solano Jeannelys**  
**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**

