



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES.  
NÚCLEO TINAQUILLO

**MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO TINAQUILLO**

Autoras:  
Quintero, Hillary  
Leal, Ritmary

Tinaquillo, Mayo de 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
EZEQUIEL ZAMORA  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES.  
NÚCLEO TINAQUILLO

**MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO TINAQUILLO**

Requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Planificación del Desarrollo

Autoras:  
Quintero, Hillary  
Leal, Ritmary

Tutor:  
Dr. Orlando Sánchez

Tinaquillo, Mayo de 2022





Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales  
Programa Académico Núcleo Tinaquillo



ACTA DE DEFENSA DE GRADO

LICENCIATURA EN:

PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO

FECHA DE APROBACIÓN:

30/05/2022

AUTORAS

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad  
**QUINTERO ROJAS, HILLARY FREDMARY V-28.066.048**

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad  
**LEAL PINTO, RITMARY MICHELL V-27.658.718**

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN:

**MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO TINAQUILLO**

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

1.- TUTOR	<i>Sánchez</i> Apellidos	<i>Orlando</i> Nombres	<i>15018296</i> Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR	<i>Fernández</i> Apellidos	<i>Elba</i> Nombres	<i>12.367.9191</i> Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL	<i>Carrillo</i> Apellidos	<i>Ezra</i> Nombres	<i>12.366420</i> Cédula de Identidad

OBSERVACIONES:

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

*[Signature]*  
FIRMA (1): TUTOR

*[Signature]*  
FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR

*[Signature]*  
FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL

## DEDICATORIA

En primer lugar a mi amado Dios, por ser mi protector, por su inigualable gran amor, por guiar mis pasos en todo momento, por darme la sabiduría necesaria para poder seguir y hacer posible un logro más en mi vida.

A mis padres, por ser mi pilar fundamental en este camino inigualable, por cada sacrificio que han hecho, por su apoyo incondicional, por estar presentes en cada nueva etapa de mi vida, por enseñarme que si te caes tienes que volver a levantarse y que los éxitos de la vida se logra con esfuerzos. A mi padrastro, por ser un gran amigo, por confiar en lo que puedo lograr, y por su apoyo incondicional desde que llego a nuestras vidas.

A mis 2 hermanas por ser parte de mi vida y ser fuentes de inspiración para seguir creciendo, personal y profesionalmente, por enseñarles la importancia de los estudios para su vida.

A mis abuelos y abuela que con sus sabidurías me enseñaron muchas cosas vitales para la vida y me encaminaron por el buen sendero, afortunada de tenerlos en mi vida. En especial a mis dos abuelas que Dios las tenga en su gloria y que ahora son mis ángeles, las recordare con un amor incondicional, estarán presentes en cada logro de mi vida.

¡Con todo cariño para ustedes!

***Hillary Fredmary Quintero Rojas.***

## **DEDICATORIA**

A mi madre que ha sabido formarme con buenos valores y que ha depositado su total confianza en mí y creer en que este sueño lo iba a cumplir.

A mi padre por apoyarme en esta meta que me propuse.

Y finalmente le dedico todas mis metas cumplidas a mi hija Isabella, quien es mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

***Ritmary Michell Leal Pinto***

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios todopoderoso, porque sin él nada fuese posible. Es mi mayor fortaleza, y gracias a él puedo haber llegado al punto de escribir estas cortas, pero emocionales líneas de gratitud.

A mi madre y a mi padre por ser una fuente de inspiración y motivación de seguir adelante, a mis hermanas por el apoyo incondicional del día a día.

A mi Alma Mater, Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, por abrirme sus puertas y formarme como profesional. A mi tutor, Doctor Orlando Sánchez por su invaluable tiempo, gran dedicación, y por haberme orientado asertivamente durante el proceso investigativo.

A una gran persona: mi profesor del liceo, Roland Gutiérrez; que desde el principio puso a disposición sus conocimientos, para guiarme en cada parte del trabajo.

Todo lo aprendido estos años está en mi cabeza y toda la gente que conocí en mi corazón.

***¡Gracias totales, desde el fondo de mi corazón!***

***Hillary Fredmary Quintero Rojas.***

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente le doy gracias a Dios que me ha guiado por el camino correcto y también por haberme dado la fortaleza para seguir adelante.

Le agradezco a mi casa de estudios la Universidad Nacional Experimental De Los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), por haberme abierto sus puertas para poder estudiar mi carrera.

También a los profesores que hicieron parte de este proceso de impartir sus conocimientos, en especial al Doctor Orlando Sánchez que estuvo desde el inicio en mi formación académica y su tutoría para el desarrollo de este trabajo de grado.

A mi grupo de estudio que desde un principio han sido gran apoyo incondicionalmente para lograr esta meta.

A mi padre por su apoyo, y a mi madre por su comprensión, apoyo incondicional y el estímulo constante a lo largo de mis estudios.

Y por último a todas las personas que contribuyeron de una y otra forma en esta formación académica.

***¡Gracias totales, desde el fondo de mi corazón!***

***Ritmary Michell Leal Pinto***

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>APROBACION DEL TUTOR</b>	
<b>ACTA DE APROBACION DEL JURADO EVALUADOR</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	v
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	vii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	ix
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	xi
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	xiii
<b>RESUMEN</b>	vix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I - EL PROBLEMA</b>	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Objetivos de la Investigación	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivo Específicos	7
1.3 Justificación de la Investigación	7
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEORICO</b>	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.2 Bases Teóricas	12
2.2.1 La Gestión	12
2.2.2 Gestión Municipal	12
2.2.3 Modelos de Gestión	13
2.2.4 Planificación Urbana	14
2.2.5 Los Servicios Públicos	15
2.2.6 Los Servicios Públicos Domiciliarios	16
2.3 Bases Legales	16
2.4 Operacionalización de las Variables	22

2.4.1 Sistemas de Variables	22
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	23
3.1 Tipo de Investigación	23
3.2 Nivel de la Investigación	24
3.3 Diseño de la Investigación	24
3.4 Modalidad de la Investigación	25
3.5 Población	25
3.6 Muestra	25
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
3.8 Validez del Instrumento	27
3.9 Confiabilidad del Instrumento	27
<b>CAPÍTULO IV - ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	28
4.1 ANALISIS DESCRIPTIVO	28
<b>CAPITULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	46
5.1 Conclusiones	46
5.2 Recomendaciones	47
<b>CAPITULO VI - LA PROPUESTA</b>	48
6.1 Formulación de la propuesta	48
6.2 Objetivos de la Propuesta	48
6.2.1 Objetivo General	48
6.2.2 Objetivo Específicos	49
6.3 Justificación de la propuesta	49
6.4 El Modelo de Gestión Asociada	49
6.5 Estructura Organizacional	50
6.6 Filosofía Organizacional	51
6.7 Plan de Funcionamiento	52
6.8 Conclusión de la Propuesta	52
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	54

<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>
---------------	-----------

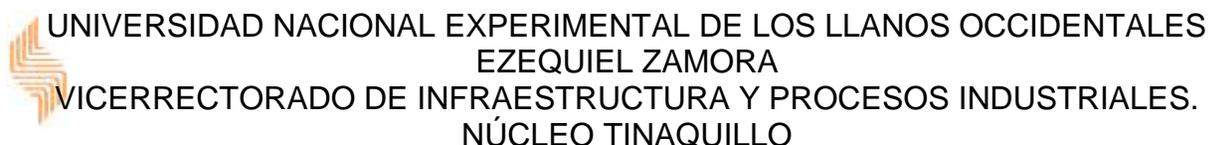
## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°	ÍTEMS	Pág.
1.	Operacionalización de las variables	22
2.	¿Cómo han sido, en cuanto a eficacia y/o eficiencia, los entes centralizados nacionales encargados de los principales servicios públicos domiciliarios?	28
3.	De acuerdo a los aspectos a mejorar, ¿cómo juzga el desempeño en los últimos cinco años de los entes nacionales que prestan servicios públicos domiciliarios?	29
4.	¿Cómo ha sido, en cuanto a eficiencia y/o eficacia, la actuación de los entes autónomos municipales encargados de la prestación de los principales servicios públicos domiciliarios?	31
5.	De acuerdo a los aspectos a mejorar, ¿cómo juzga el desempeño en los últimos cinco años de los entes municipales que prestan servicios públicos domiciliarios?	32
6.	¿Cómo cree que sería la gestión administrativa de los servicios públicos domiciliarios si se empleara un modelo asociado que combine lo mejor del centralismo y la descentralización?	33
7.	En cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, ¿cómo considera la prestación del servicio de agua potable en los últimos cinco años?	35
8.	En cuanto a eficacia y alcance, ¿cómo considera la prestación del servicio de agua potable en los últimos cinco años?	36
9.	En cuanto a continuidad y regularidad, ¿cómo considera la	37

prestación del servicio de agua potable en los últimos cinco años?	
10. En cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, ¿cómo considera la prestación del servicio eléctrico en los últimos cinco años?	38
11. En cuanto a eficacia y alcance, ¿cómo considera la prestación del servicio eléctrico en los últimos cinco años?	39
12. En cuanto a continuidad y regularidad, ¿cómo considera la prestación del servicio eléctrico en los últimos cinco años?	40
13. En cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, ¿cómo considera la prestación del servicio de aseo urbano en los últimos cinco años?	41
14. En cuanto a eficacia y alcance, ¿cómo considera la prestación del servicio de aseo urbano en los últimos cinco años?	42
15. En cuanto a continuidad y regularidad, ¿cómo considera la prestación del servicio de aseo urbano en los últimos cinco años?	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N°</b>	<b>pp.</b>
1. Respuesta para el Ítem 1.	29
2. Respuesta para el Ítem 2.	30
3. Respuesta para el Ítem 3.	31
4. Respuesta para el Ítem 4.	32
5. Respuesta para el Ítem 5.	33
6. Respuesta para el Ítem 6.	35
7. Respuesta para el Ítem 7.	36
8. Respuesta para el Ítem 8.	37
9. Respuesta para el Ítem 9.	39
10. Respuesta para el Ítem 10.	39
11. Respuesta para el Ítem 11.	40
12. Respuesta para el Ítem 12.	42
13. Respuesta para el Ítem 13.	43
14. Respuesta para el Ítem 14.	44
15. Estructura Organizacional	50
16. Filosofía Organizacional	51
17. Plan de Funcionamiento	52



## MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO TINAQUILLO

Autoras:  
Quintero, Hillary  
Leal, Ritmary

Tutor:  
Dr. Orlando Sánchez

### RESUMEN

Como iniciativa esta investigación partió desde el interés por aportar ideas para el desarrollo integral de Tinaquillo, en el estado Cojedes, dado la ineludible problemática en la prestación de los servicios públicos domiciliarios durante los últimos años. En este orden, se planteó como objetivo general proponer un modelo de gestión para el manejo de los servicios de electricidad, aguas servidas y de aseo urbano. En lo teórico, se referenciaron tres investigaciones previas que permitieron constatar la viabilidad de llevar a cabo una propuesta en el sector de los servicios públicos y, además, se emplearon fundamentos teóricos para comprender la gestión, los modelos de gestión, la planificación municipal, entre otros aspectos; sin olvidar las leyes que otorgaron base jurídica al presente trabajo. En cuanto a lo metodológico, se trató de una investigación de campo y documental, ya que los datos fueron recogidos directamente en las empresas abordadas, y también se necesitó de múltiples fuentes bibliográficas para darle forma a dicho estudio; asimismo, en cuanto a la modalidad, es obvio que se trató de un proyecto factible, cuyo propósito último concretó con la propuesta final para las tres empresas. La población del estudio estuvo constituida por diez individuos, con diversas ocupaciones gerenciales en Corpoelec, Hidrocentro e Inagibamti, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado en 14 ítems, que previamente fueron analizados con el programa estadístico SPSS, obteniéndose un confiable coeficiente Alfa Cronbach de 0.93. Los resultados arrojados fueron categóricos, pues se evidenció una prestación ineficiente e ineficaz en los últimos cinco años, así como una tendencia a recibir con beneplácito una propuesta para la mejoría de los servicios públicos domiciliarios en los tiempos venideros.

**Palabras claves:** gestión, servicios públicos domiciliarios, gestión asociada.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente se vive en un mundo con un desmedido y acelerado crecimiento poblacional, que en consecuencia hace que cada vez haya mayor demandada en la prestación de los servicios públicos, haciendo que la eficiencia y la efectividad sean más difícil para las instituciones. Cuando hablamos de los servicios públicos hacemos referencia a las prestaciones que cubren las entidades públicas o privadas designados por la constitución o las leyes para dar satisfacción y promover el bienestar de cierta colectividad, al ser eficiente los servicios públicos se deja entrever también el desarrollo de la nación o municipio.

Lamentablemente, la realidad de Venezuela no es la mejor a día de hoy, ya que la prestación de los servicios públicos deja evidenciada las problemáticas estructurales que atraviesa el país desde diversos ángulos. Tinaquillo no es una excepción y es por ello que en la siguiente investigación se presenta un modelo de gestión asociada para dar respuestas desde una perspectiva de integración social. Dado lo anteriormente expuesto, en el primer capítulo de la investigación se refleja la inquietud por la ineficiencia en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio Tinaquillo, implicando inestabilidad y provocando que los ciudadanos deban ingeniárselas para llevar a cabo sus quehaceres. El objetivo general, por tanto, se centró en proponer un modelo de gestión para el manejo de los servicios públicos domiciliarios, que en última instancia sea propicio para que los habitantes puedan superar tantas penurias en cuanto al gozo de los servicios de electricidad, aguas blancas y aseo urbano.

El segundo capítulo inicia con varias investigaciones de algún modo sustentan la factibilidad de establecer un modelo de gestión para los servicios públicos de los ciudadanos. Esos antecedentes se destacan, no solamente desde los resultados conseguidos por sus autores, sino también desde lo que generaron en lo teórico y metodológico para ser tenidos en cuenta como referencias tangibles del problema abordado. En lo teórico se reseñan múltiples aspectos de la gestión, gestión municipal,

modelos de gestión, planificación urbana, los servicios públicos y los de servicios de orden domiciliario; todo orientado a darle forma un modelo que tome en cuenta el factor eficiencia y el factor efectividad. Asimismo, se toman en cuenta los preceptos plasmados en Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y demás leyes en ese sentido, en las cuales se hace mención Estado debe garantizar el bienestar de la población pueblo, señalando que los servicios públicos tienen cabida en ese sentido.

En cuanto al Marco Metodológico del presente trabajo, se trató de un estudio de campo y documental, ya que por una parte los datos recolectados se tomaron en las instituciones abordadas, como Corpoelec, Hidrocentro e Inagibamti; y, por otra parte, en específico se tomaron los datos desde la información que aportaron las diez personas con diferentes responsabilidades gerenciales, a quienes se les aplicó un cuestionario con catorce ítems. Los resultados arrojados no dejaron dudas en cuanto a la percepción de lo deficiente y muy deficientes que fue la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los últimos cinco años, así como tampoco quedó dudas de la receptividad a una propuesta que aporte ideas para trascender al problema desde la gestión holística.

Tras las conclusiones y recomendaciones, al final de la investigación se presenta la propuesta de un modelo de gestión asociada para el manejo de los servicios públicos domiciliario en el Municipio Tinaquillo; propuesta que busca mantener la estructura organizacional interna de las organizaciones abordadas, mas, se incluye un miembro *ad hoc* en cada comunidad, para que se encargue de ser portavoz, gestor e informante clave que permita una relación rápida, diligente y precisa entre las instituciones y las diversas comunidades de Tinaquillo.

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1) Planteamiento del Problema

Desde el siglo XVIII el mundo se viene caracterizando por una incesante industrialización, que con abrumador ritmo ha generado, por una parte, todo el confort que actualmente disfruta el ser humano, y que ha permitido como nunca antes en la historia, ni de cerca, el crecimiento poblacional distintivo de las ciudades modernas; sin embargo, por otra parte, tanta expansión tecnológica, económica, social, demográfica y cultural también ha propiciado contextos, sobre todo en los países menos desarrollados, para que falle todo el andamiaje que debe asegurar la constancia y eficacia de los servicios públicos domiciliarios más vitales para tanta población, como lo son, por ejemplo, el abastecimiento de agua potable, el aseo urbano, el suministro eléctrico, el transporte, entre otros de suma importancia.

Inglaterra, que fue el país en el que comenzó la era industrial, vio convertida sus ciudades en pocilgas sobrepobladas con los obreros explotados en las incipientes fábricas, y ante la ausencia de un sistema de cloacas, se desataron epidemias mortales como el cólera, causado principalmente porque los habitantes, ante la ausencia de alcantarillas, arrojaban sus desechos en sumideros que fácilmente se colmaban, ocasionando que el agua contaminada se filtrara hacia los pozos destinados para el consumo humano. Ante la horrenda mortandad generada por el cólera, el Parlamento Británico tuvo que tomar cartas en el asunto, planificando y construyendo, en tiempo record, el alcantarillado más moderno y eficiente hasta entonces. La anterior referencia permite tomar conciencia de que los servicios públicos domiciliarios no son un juego, ya que en primer lugar la vida, así como también la seguridad del ciudadano, dependen en gran medida de la efectividad de los mismos; y además, en segundo lugar, gran parte del desarrollo socioeconómico de un país requiere de una prestancia idónea de los servicios ya mencionados.

La historia ha demostrado que las lecciones del pasado sirven para que el ser humano del presente pueda progresar; sin embargo, esto no quiere decir que en términos mundiales los servicios públicos domiciliarios funcionen de maravilla, y de hecho los Estados nacionales deben dirigir el mayor esfuerzo en torno a ellos, si quieren sacar a sus pueblos de la pobreza. En cuanto a lo anterior, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2003) lo expone en las siguientes palabras:

El mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios públicos se ha transformado en una prioridad que debe considerarse al momento de diseñar las políticas sociales que permitan a los habitantes de América Latina y el Caribe superar la pobreza, elevar su calidad de vida y acceder al desarrollo económico y social. La gestión de los servicios públicos está asociada a la tarea de redefinir las funciones del Estado y su relación con los bienes e intereses públicos (p. 1.)

En Venezuela el problema presenta un tinte peculiar, ya que la coyuntura que viene arrastrando el país desde hace años tiene incidencia directa en todos los males que atacan la estabilidad del ciudadano, incluyendo el difícil acceso a los servicios domiciliarios más básicos. La gravedad de este contexto es apuntada por Corrales (2006), cuando manifiesta lo siguiente:

Ya para el año 2005 Venezuela había perdido sus ventajas competitivas frente a América Latina donde ha sido superada o alcanzada por muchos países, y se sitúa en estos momentos muy por debajo de los niveles que ostentan los países asiáticos” (p.231).

Obviamente, tras diecisiete años desde el 2005, y en medio de la agreste crisis que actualmente padece toda una nación, hoy es más cruda la realidad, como lo manifiestan los datos del Global Competitiveness Index (2018), del Foro Económico Mundial:

Venezuela tiene la décima peor infraestructura eléctrica. Sólo en el primer trimestre de 2018, el Comité de Afectados por los Apagones –una asociación civil que monitorea las fallas del sector en los 24 estados del

país– registró 3.550 interrupciones del servicio eléctrico entre el 1 de enero y el 20 de marzo, cerca de 44 fallas por día, A nivel social, entre los factores considerados para medir el Índice de Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) incluye la carencia de servicios básicos y la define como hogares que presentan inaccesibilidad al agua potable o a los servicios de eliminación de excreta. Si a esto agregamos fallas de otros servicios, la precariedad aumenta. Según la Encuesta de Condiciones de Vida de 2017, un tercio de los encuestados son pobres según NBI, siendo la mala calidad de los servicios de agua y luz el factor de mayor impacto (p.1).

Asimismo, la autora ya citada manifiesta lo siguiente respecto al caso venezolano: “El importante esfuerzo en inversión perdió efecto ante un sistema operativo altamente centralizado, ineficiente y propulsor de comportamientos inadecuados en los usuarios y operadores” (Corrales, 2006, p. 240). La ineficiencia de las empresas prestadoras es harto conocida, y, ciertamente una desacertada cultura de consumo también ha favorecido, por ejemplo, que un histórico mal empleo del vital líquido se traduzca en cierto modo en el agua que hoy carece la mayor parte de los venezolanos. Entonces, en este sentido, queda claro que toda propuesta a desarrollar también debe considerar su impacto en la concientización del usuario, porque bien puede mejorar la recolección de desechos, sin que ello se traduzca necesariamente en el fin del arrojamiento de basura en áreas verdes y espacios públicos, acrecentando la contaminación del suelo, agua y aire, y al mismo tiempo, poniendo en evidencia el complejo atraso que sufre toda una sociedad.

El municipio Tinaquillo no escapa ni es una excepción de lo que ocurre a nivel nacional, y bien que es evidente, desde la misma percepción empírica, de cómo los ciudadanos deben ingeniárselas para llevar a cabo sus quehaceres, sorteando diversas trabas en comunidades que tienen años sin recibir aguas servidas, desprovistas de alumbrado público, carentes del aseo urbano, despojadas de la telefonía local y el internet, por mencionar lo más notorio. También se puede observar a simple vista en los alrededores de los ríos de Tinaquillo las consecuencias de años de ineficacia del servicio de aseo urbano, pues, se puede visualizar a las salidas de la ciudad, en

diversas áreas verdes, comunidades y vías, llenos de desechos, dejando en evidencia la nefasta falla de dicho importante servicio.

Ante tal situación se ha creído oportuno plantear la posibilidad de un estudio viable, cuya máxima intención sea ofrecer una propuesta de desarrollo municipal conducente a la recuperación de los servicios públicos domiciliarios del municipio, en especial los mencionados. Esta propuesta además deberá basarse en el ciclo del progreso sustentado en los servicios y de los servicios sustentados en el progreso, para que se genere una relación inquebrantable en principio. Se prevé, en consecuencia, un modelo que pueda ser tomado en cuenta por cualquier administración de turno, más allá de su orientación político-partidista, porque sencillamente la finalidad de la investigación se centra en el desarrollo de Tinaquillo.

Con base a las pretensiones de la investigación es necesario plantear las siguientes interrogantes, a fin de que sean respondidas mediante la consecución de los objetivos a lograr:

-¿Cómo se pueden recopilar datos precisos sobre el estado actual en Tinaquillo de los servicios públicos domiciliarios?

-¿Cómo se pueden adaptar para el contexto de Tinaquillo las experiencias más exitosas en torno al desarrollo municipal y la recuperación de servicios públicos domiciliarios?

-¿Es viable la propuesta de un modelo de desarrollo municipal perdurable en el tiempo, conducente a la recuperación de los servicios públicos domiciliarios?

## **1.2) Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1) Objetivo General**

1. Proponer un modelo de gestión para el manejo de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio Tinaquillo.

### **1.2.2) Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la situación actual de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio Tinaquillo.
2. Identificar cómo han sido las experiencias de gestión de los servicios públicos en el municipio Tinaquillo.
3. Diseñar un modelo de gestión para el viable manejo de los servicios públicos domiciliarios en el municipio Tinaquillo.

### **1.3) Justificación e Importancia de la Investigación**

La necesidad de desarrollo y adaptación no puede expirar mientras el ser humano pretenda persistir y mejorar sus condiciones de vida a nivel individual y social; por tanto, la investigación dirigida a enriquecer ese campo siempre está en la palestra del quehacer académico. En este sentido, proponer un modelo de desarrollo municipal se justifica en la necesidad que tiene Tinaquillo y sus habitantes de superar tantas penurias en cuanto al gozo de los servicios públicos domiciliarios que deben posibilitar una vida mejor.

Esta investigación no solucionará los problemas, empero, bien podría ser tomada en cuenta por la administración municipal, más allá del periodo gubernamental actual. Además, la importancia del trabajo es que pudiese ayudar a tomar conciencia en diversos aspectos de gestión y desarrollo, así como inspirar en torno a la consolidación de ideas, planes y soluciones para mejorar los servicios del municipio, lo cual ha de tener un impacto positivo en materia de salud, ambiente y todo lo que afecte a la ciudadanía en cuanto al goce de sus servicios esenciales a nivel domiciliario, omitiendo los servicios de salud y educación comunitaria, por considerarlos en un rango de importancia mucho más complejo y fuera de alcance.

Este trabajo, a nivel académico, puede servir de referencia para otros estudiantes de Planificación del Desarrollo que precisen gestionar los servicios y encontrarle solución a los problemas que cada día son más habituales y crónicos en Tinaquillo; asimismo, puede servir de base investigativa para datos que se sean útil para complementar sus estadísticas de base real. En caso de que la propuesta sea implementada a nivel gubernamental, se espera un beneficio sustancial que sea de provecho directo a la ciudadanía, en vías de acabar con años de pésima gestión. En cuanto a lo económico, obviamente todo proyecto requiere de una inversión que garantice su puesta aplicación; sin embargo, se prevé un modelo altamente eficiente, acorde a la situación presupuestaria nacional en medio de la actual crisis económica.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1) Antecedentes de la Investigación**

Toda investigación precisa ser sustentada en otras que fueron realizadas previamente, las cuales permiten referenciar los aciertos y errores que se pueden cometer al establecer, en este caso, un modelo de gestión de servicios públicos. Para iniciar se presenta el Trabajo de Grado de Maestría perteneciente a Pando (2021), el cual llevó el siguiente título: “Capacidad de gestión estatal en la regulación de servicios públicos privatizados: telecomunicaciones, agua, gas natural y electricidad en Argentina”. Se trató de un trabajo de grado de doctorado, que en lo metodológico estuvo orientado como una investigación documental, ya que se obtuvo diversas informaciones claves a partir de fuentes primarias y secundarias que las empresas facilitaron, destinadas a viabilizar la consecución de los objetivos del estudio. Precisamente, el propósito general del trabajo, según el autor, fue explicar el impacto de la capacidad de control de las agencias reguladoras sobre las empresas de servicios públicos, para la protección de los derechos de los usuarios, especialmente en los servicios antes mencionados en el título de dicha investigación.

La compilación de datos obtenidos a partir de los registros facilitados por diversas empresas de servicios de gas, telecomunicaciones, electricidad, entre otros, le permitió al autor concluir que el traspaso del gobierno a la empresa privada no implicó el menoscabo del carácter público de tales servicios, lo cual es algo muy importante, ya que en el modelo a proponer, orientado a la eficiencia, no puede perderse el sentido de lo público y accesible que el agua, el aseo urbano y la electricidad deben a la población, más allá de las necesarias regulaciones de los entes encargados de prestar los servicios domiciliarios, que por cierto en Venezuela es un asunto principalmente estatal. Los hallazgos de Diego Pablo Pando sirven de referencia para optar por una propuesta que combine lo mejor de la administración estatal y lo mejor de la privada; asimismo, en lo metodológico, también puede ser útil, puesto que en esta investigación

también se puede favorecer de los datos oficiales que puedan ser ofrecidos por entes gubernamentales, como la alcaldía, o las mismas empresas prestadoras de servicio.

Seguidamente, se cuenta con el estudio de Mendoza (2017), cuyo título se presenta seguidamente: “El servicio público de limpia y recolección de residuos sólidos en el municipio de Atlacomulco, Estado de México: una propuesta de mejora”. El objetivo trazado se trató de conocer la percepción de los habitantes del municipio en relación a los servicios públicos prestados, en especial en cuanto a la limpieza y recolección de la basura; para ello, se encaminó mediante una investigación descriptiva, cuya población de estudio constó de 10655 usuarios y ciudadanos, de los cuales se tomaron como muestra significativa a 355 de ellos.

Entre los resultados más importantes que dieron paso a la consecución de los objetivos sobre la percepción ciudadana, y por tanto, al establecimiento de las conclusiones, resaltó la necesidad, según lo arrojado por las encuestas, de modernizar tecnológicamente el proceso de recolección de los desechos sólidos, así como también la apertura de canales comunicacionales que le permitan a los usuarios retroalimentar sus quejas y dudas en cuanto a la prestación del servicio.

La anterior investigación mantiene nexo con el presente trabajo, puesto que en ambos casos se precisa de un diagnóstico situacional de los servicios, si bien Domingo Mendoza no estableció propuesta alguna ni plan para la mejoría de los mismos.

Por último está el trabajo de grado de Sánchez (2011), el cual tituló de la siguiente manera: “El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de Tena”. El propósito general que se propuso el autor fue establecer un modelo de gestión para mejorar la provisión de los dos servicios domiciliarios antes mencionados, para cual cimentó metodológicamente su estudio a nivel exploratorio en un diseño mixto, puesto que empleó la investigación documental y la de campo como vías para la obtención de la información precisada. En el diseño de campo se utilizó la observación, la entrevista y la encuesta como técnicas

e instrumentos para la obtención de los datos, y en ese sentido, la encuesta fue aplicada a una muestra de 350 usuarios de la ciudad de Tena, sobre una población de 3900.

En cuanto a los resultados, estos estuvieron orientados para estimar la opinión de los usuarios en relación a las condiciones actuales en que la municipalidad presta los servicios de agua y alcantarillado, teniéndose entre los hallazgos más relevantes que los usuarios consideraron que falta control de calidad del agua recibida por parte del ente encargado, así como mucha demora en los trámites que la administración municipal debe facilitar a la ciudadanía. Ante este escenario el autor trazó una propuesta, titulada del siguiente modo: “Creación de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado para el cantón Tena, provincia de Napo”. Para dicha empresa se diseñó una estructura organizacional, operativa y financiera orientada a la gestión del recurso hídrico a partir de los más propicios estándares internacionales para tal asunto, a fin de que los usuarios vean mejorarse los servicios de agua potable y alcantarillado.

La relación del trabajo antes referenciado guarda amplia relación con la presente investigación, ya que ambas, por una parte, abordan la problemática del agua, mientras que por otra parte, se plantean la necesidad de proponer una mejoría a partir del diseño de un modelo de gestión que logre prestar un servicio de calidad, a fin de alcanzar, a su vez, altos niveles de satisfacción de los usuarios. En general las tres investigaciones referidas son de mucha utilidad, ya que atañen similares problemas que se pretenden abordar con el siguiente estudio, y, en especial proponer un modelo de gestión para el manejo de los servicios públicos domiciliarios en el municipio Tinaquillo, sobre lo cual ya se cuenta con antecedentes establecidos para otras localidades, tanto en Venezuela como en el extranjero.

## **2.2) Bases Teóricas**

### **2.2.1) La Gestión**

La gestión es un arte necesaria en todo ámbito de la vida, sobre todo en aquellos en que se precisa ejecutar tareas y solucionar asuntos, y en ese plano destaca enmarcada en la administración y la gerencia. Es menester mencionar que administración y gestión están íntimamente emparentados, y, según Robbins y Coulter (2005) se refieren a lo siguiente: “A la coordinación de actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz, con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión” (p. 7). A propósito de eficiencia y eficacia, Drucker 1996, las distingue brillantemente a partir de las siguientes aseercciones: “Eficiencia significa hacer correctamente las cosas y eficacia significa hacer las cosas correctas” (p. 9); es decir, que la gestión eficiente sigue los procedimientos adecuados, y es eficaz porque actúa adecuadamente.

Sobra decir que un modelo de gestión para el manejo de los servicios públicos domiciliarios debe sustentarse en la eficiencia y la eficacia; sin embargo, estos dos preceptos no siempre están presentes, y muchos en la realidad venezolana, por lo cual deben incluirse en todo el entramado de la propuesta a diseñar y presentar.

### **2.2.2) Gestión Municipal**

Habiendo conceptualizado la gestión de modo global es necesario hacerlo en el ámbito municipal, que es de interés en esta investigación. En este sentido, según el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal en México (INAFED, 2007):

Desde la perspectiva de la gestión como tarea municipal, entendemos a la gestión como la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población

los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo individual y colectivo (p.143).

Desde el punto de vista del INAFED le corresponde al municipio la gran responsabilidad de organizar, financiar y llevar a cabo el manejo técnico para que todos los recursos lleguen a todos los estados, y sectores de la población para su uso y consumo diario, ya sean domésticos o para grandes, medianas y pequeñas empresas, las cuales también necesitan de esos recursos proporcionados por el estado. Obviamente, a nivel municipal deben ser tomados en cuentas los principios de eficiencia y eficacia.

### **2.2.3) Modelos de Gestión**

Existen diversos modelos, que, sustentados sobre los cimientos de muchos paradigmas, trazan el camino de la gestión en amplios aspectos del quehacer organizacional, político, social y económico. Sin embargo, a efectos del presente estudio, que es a nivel municipal, se considera oportuno tomar como referencia los tres modelos diferenciados por Arroyo (1997), que de manera sencilla son exployados a continuación:

El modelo de gestión centralizada, en donde el que planifica y ejecuta es el mismo (generalmente el Intendente o alguno de los secretarios). Este sistema busca fundamentalmente el logro de resultados y evitar el exceso de burocracia o internismo en la gestión, El riesgo principal aquí está en la falta de eficiencia (se prioriza el hacer por sobre las formas de llevarlo adelante).

El modelo de gestión descentralizada, en donde la planificación y la ejecución de las políticas se hacen a nivel barrial o en las distintas áreas territoriales del Municipio. Este modelo otorga mayor protagonismo a las organizaciones de la sociedad civil y permite una mayor articulación entre el Estado y la sociedad. El riesgo se vincula al aumento de las desigualdades entre las diversas áreas territoriales del Municipio,

El modelo de gestión asociada: combina parte de los dos anteriores. En este caso la planificación se realiza en forma conjunta con fuerte presencia del Ejecutivo Municipal (estableciendo criterios para toda la Comuna) y en la ejecución participan las organizaciones sociales y los

actores de cada barrio área del Municipio. Este modelo pretende evitar el aumento de las desigualdades porque permite que la planificación se establezca tomando en cuenta la realidad de todo el Municipio, y, a la vez, aumenta el grado de compromiso de las organizaciones sociales. El problema principal aquí está dado por las dificultades de coordinación y la convivencia entre las lógicas políticas y las sociales (325).

Se puede advertir que los tres modelos presentan ventajas y desventajas, sin embargo, el modelo de gestión asociada brinda la oportunidad de tomar lo que aún es rescatable del centralismo, a la par de poder renovar los mejores principios de la descentralización. Por tanto, se prevé establecer un modelo de gestión asociado, cuyo organigrama de trabajo también incluya corresponsales administrativos en las diferentes comunidades de Tinaquillo, quienes, en tiempo real, deberán mantener al tanto a la municipalidad en torno al correcto funcionamiento de los servicios públicos domiciliarios, al igual que cuando estos fallen o se presente alguna vicisitud que los afecte.

#### **2.2.4) Planificación Urbana**

La gestión a nivel municipal precisa en primer lugar del establecimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo, los cuales deberán ser alcanzados de modo eficiente y eficaz. De eso se trata la planificación y, además, para Sánchez de Madariaga (2008), también implica lo siguiente:

“Inicialmente fue considerada la planificación urbana como una plataforma de reglamentación y restricción de las prácticas en infraestructura y equipamiento de la ciudad, respondiendo a un entorno de insalubridad y aglomeración poblacional y funcional característico de las ciudades de mediados del siglo XIX. Posteriormente, hacia finales del siglo XIX y principios del siglo XX, el rol de la planificación urbana se centró en atención de la demanda de viviendas y en el logro de un modelo más estructurado, que más allá de las intervenciones aisladas lograra planes urbanos con una visión integral. (p.202).

Para que el ordenamiento territorial sea organizado se necesita de una buena planificación urbanística. Ella se encarga de todas las infraestructuras y del mantenimiento de las mismas, para que siempre estén disponibles a la población.

### **2.2.5) Los Servicios Públicos**

La gestión y sus paradigmas, los diversos modelos de gestión, la aplicación de la gestión en el contexto municipal y la planificación urbana deben estar orientada, entre muchos otros asuntos, a la administración eficiente y eficaz de los servicios públicos que sean de su incumbencia, según la ley. En cuanto a los servicios, según Cordero (2011), se ajustan a la siguiente definición:

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes.

Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. (P. 690).

La metodología de los planificadores urbanísticos es que hasta donde lleguen los servicios llega la ciudad, por eso los servicios son muy importante para el progreso estructural del municipio y la mejora en las condiciones de vida de las comunidades conformantes de la población. La buena administración y prestación de los servicios públicos sirven como medidores para evaluar la gestión de los gobiernos municipales, y en ese sentido es poco lo que apreciable en los últimos años, de constante carencia en los mismos.

### **2.2.6) Los Servicios Públicos Domiciliarios:**

Los servicios públicos domiciliarios se sub clasifican en: Servicios Públicos Domiciliarios Esenciales: Agua potable, electricidad, gas doméstico, saneamiento y alcantarillado. Esta noción, tal y como señalan Serna & Correa (2003):

“Podría abarcar una considerable extensión de territorio (un municipio normalmente), lo que en últimas conduciría a definir los servicios públicos domiciliarios como una especie de servicios públicos que prestan en el lugar en que una persona tiene ánimos de permanecer y desarrolla sus actividades cotidianas. Esta definición se compadece con el propósito del servicio público, cual es la satisfacción de necesidades de interés general a un conglomerado de personas concretas”. (p. 28)

## **2.3) Bases Legales**

Toda investigación debe estar sustentada, tanto en su naturaleza como en los objetivos pretendidos, por las diferentes leyes que en orden jerárquico permiten tal sustento. En este sentido, se debe referenciar en primer lugar a la norma madre del ordenamiento jurídico nacional, es decir, la Constitución de la República de Venezuela, y, posterior, las leyes orgánicas y especiales respectivamente, dejando en última instancia, si es necesario, las ordenanzas y decretos emanados a nivel de estado o municipio.

### **2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

Como ya se mencionó, la carta magna necesariamente debe ser la primera en ser tomada en cuenta, y en el tercer artículo de dicha norma se encuentra un aspecto esencial para el sustento de este trabajo:

El Estado tiene como fines esenciales la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo y la garantía del

cumplimiento de los principios, derechos y deberes reconocidos y consagrados en esta Constitución (p. 1).

Del tercer artículo de la constitución, al hacer mención de que el Estado tiene entre sus fines garantizar el bienestar del pueblo, se interpreta que los servicios públicos domiciliarios tienen cabida en ese precepto, pues es bien sabido lo mal que lo pasa el ser humano cuando ellos faltan, en especial el agua, que es la base para la vida misma. Entonces, este trabajo es cónsono a tal norma, ya que un modelo de gestión para los servicios públicos tiene entre sus propósito indirectos el mejorar la capacidad administrativa del Estado, en su ámbito municipal.

Asimismo, el artículo 51 también resulta sustancial, puesto que toma en consideración la participación ciudadana en torno a sus asuntos de interés. A continuación dicho artículo:

Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo (p. 13).

El citado artículo, entre otras cosas, exhorta a la administración pública a mantener canales de comunicación con el ciudadano, a fin de que éste pueda hacer reclamos e interactuar con la institución pertinente. En este sentido, es menester mencionar que el modelo de gestión a estructurar debe tomar en consideración todas las vías posibles para una asertiva y rápida comunicación entre los habitantes de Tinaquillo y los entes prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

Un aspecto fundamental para el desarrollo de las regiones es de la descentralización, el cual toma forma con el artículo 158 de la ley madre, plasmado seguidamente:

La descentralización, como política nacional, debe profundizar la democracia, acercando el poder a la población y creando las mejores condiciones, tanto para el ejercicio de la democracia como para la prestación eficaz y eficiente de los cometidos estatales (p. 39).

La importancia del artículo 158 de la carta magna reside en el hecho de que, a causa de la actual crisis, sea imprescindible que los entes prestadores de servicios domiciliarios se muestren independientes en muchos sentidos, más allá de los ineludibles compromisos jurídicos, a fin dar celeridad a circunstancias y procedimientos que precisan una atención inmediata y automatizada, y, en tal sentido, la descentralización aporta mucho al modelo de gestión que se pretende en el siguiente estudio.

Este trabajo se centra en el ámbito municipal, razón por la que es necesario tomar referencia del 178 de la constitución, el cual detalla las incumbencias de los gobiernos municipales. A continuación la totalidad del artículo aludido:

Son de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asignen esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, de conformidad con la delegación prevista en la ley que rige la materia, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

1. Ordenación territorial y urbanística; patrimonio histórico; vivienda de interés social; turismo local; parques y jardines, plazas, balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público.
2. Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en las vías municipales; servicios de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras.
3. Espectáculos públicos y publicidad comercial, en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales.
4. Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental; aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil.

5. Salubridad y atención primaria en salud, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad; educación preescolar, servicios de integración familiar de la persona con discapacidad al desarrollo comunitario, actividades e instalaciones culturales y deportivas; servicios de prevención y protección, vigilancia y control de los bienes y las actividades relativas a las materias de la competencia municipal.
6. Servicio de agua potable, electricidad y gas doméstico; alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas; cementerios y servicios funerarios.
7. Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicios de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable.
8. Las demás que le atribuyan esta Constitución y la ley. Las actuaciones que corresponden al Municipio en la materia de su competencia no menoscaban las competencias nacionales o estatales que se definan en la ley conforme a esta Constitución (p.45).

El artículo 178 de la constitución nacional deja muy explícito el papel del gobierno municipal como coparticipe en la promoción, dotación y desarrollo de los servicios domiciliarios, más allá de rol primordial del ejecutivo nacional. El cuarto numeral especifica el compromiso municipal con el ambiente y la recolección de desechos sólidos, lo cual es un punto clave de este estudio; y, asimismo, el sexto numeral menciona la relación de la administración municipal con los demás servicios públicos que pueden formar parte en el modelo de gestión a proponer con esta investigación: aguas potables, alcantarillado, electricidad y gas doméstico.

### **2.3.2) Ley Orgánica del Servicio Eléctrico**

Si bien el sector eléctrico es en primera instancia una responsabilidad del ejecutivo nacional, también los ejecutivos estatales y municipales tienen facultades administrativas para facilitar que el servicio sea una realidad disponible en todas las comunidades. Tal propósito está plasmado en el cuarto artículo de la antedicha ley, el cual se cita a continuación:

Las autoridades nacionales, estatales y municipales deberán realizar, en función de sus respectivas capacidades de generar ingresos propios, las

acciones y coordinaciones necesarias para que se otorguen los subsidios a que haya lugar, dirigidos a posibilitar el acceso al servicio eléctrico por la población de bajos ingresos, en consideración del nivel de ingresos de cada grupo familiar, de su consumo de electricidad y de tarifas que le sean aplicables, sin menoscabo de la potestad de esas autoridades para otorgar subsidios directos para complementar los ingresos de esa población o para favorecer el desarrollo de sectores económicos específicos (p. 2).

Como se puede advertir en el artículo antes referido, también la administración municipal puede participar en el desarrollo estratégico de acciones para llevar el servicio de electricidad hacia las comunidades y familias menos favorecidas económicamente. Obviamente, para que eso sea viable se precisa de un modelo sustentable en lo financiero, a fin de que puedan hacerse los subsidios de manera precisa, sin menoscabar la operatividad en la prestación del suministro eléctrico. Todos estos son aspectos a tomar en cuenta en la consecuente propuesta de esta investigación.

### **2.3.3) Ley de Gestión Integral de la Basura**

El cuarto artículo de la Ley de Gestión Integral de la Basura pone de manifiesto el carácter público de la recolección de los desechos sólidos, así como la responsabilidad del Estado venezolano al respecto. Tomando en consideración dicho vínculo, a continuación se lo expone textualmente:

La gestión integral de los residuos y desechos sólidos es un servicio público que debe ser garantizado por el Estado y prestado en forma continua, regular, eficaz, eficiente e ininterrumpida, en corresponsabilidad con todas las personas a través de la comunidad organizada (p. 1).

Lamentablemente, en los últimos años muy poco se ha cumplido de estos preceptos antes mencionados en el cuarto artículo de la Ley de Gestión Integral de la Basura, sobre todo lo relacionado a la regularidad y la ininterrupción del servicio, que, precisamente, por faltar y ser irregular ha generado que inconscientes ciudadanos tengan a Tinaquillo convertido en un vertedero de basura por todos lados, trayendo

como consecuencia, a su vez, múltiples riesgos a la salud pública y los ecosistemas. Regularidad, eficacia, eficiencia y continuidad deben estar presentes en el modelo de gestión a proponer en el siguiente trabajo, y en ese sentido, se traducen en principios orientados al beneficio de la ciudadanía.

#### **2.3.4) Ley del Agua**

El quinto artículo de la Ley del Agua establece una serie de principios para la gestión integral del vital líquido, desatándose entre ellos lo correspondiente al tercer numeral, el cual enuncia lo siguiente: “El agua es un bien social. El Estado garantizara el acceso al agua a todas las comunidades urbanas, rurales e indígenas, según sus requerimientos (p. 4). Asimismo, el quinto numeral expresa algo muy importante, citado a continuación: “La gestión integral del agua debe efectuarse en forma participativa (p. 4). Ambos numerales exponen el deber conjunto del Estado y la ciudadanía en el funcionamiento de todo lo que implique el racional provecho de las aguas, cuestión a considerar en un modelo holístico y progresista que no deja todo en manos gubernamentales, sino que además inserta al ser humano como protagonista del cambio deseado.

## 2.4) Operacionalización de las variables

### 2.4.1) Sistemas de Variables

Tabla 1

Objetivo General	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Proponer un modelo de gestión para el manejo de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio Tinaquillo.	Modelo de Gestión	Cabezas (2010) define el modelo de gestión de la siguiente manera: “Es la descripción y representación del proceso administrativo que existe o se pondrá en marcha dentro de una organización, con el fin de organizar los recursos que contribuirán a la sostenibilidad del mismo (p. 3)”. Asimismo, Arroyo (1997) distingue tres modelos: centralizado, descentralizado y asociado.	Modelo de gestión centralizada	Eficacia y/o eficiencia de los entes centralizados que prestan servicio domiciliarios.	1
				Aspectos a mejorar.	2
			Modelo de gestión descentralizada	Eficacia y/o eficiencia a los entes autónomos que prestan servicios domiciliarios.	3
				Aspectos mejorables.	4
			Modelo de gestión asociada	Receptividad frente a un modelo de gestión asociada.	5
	Servicios públicos domiciliarios	Según Cordero (2011) “Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de las comunidades (p. 690)”.	Aguas	Eficiencia	6
				Eficacia	7
				Continuidad	8
			Electricidad	Eficiencia	9
				Eficacia	10
			Aseo urbano	Continuidad	11
				Eficiencia	12
			Eficacia	13	
			Continuidad	14	

Fuente: Quintero y Leal (2022)

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1) Tipo de Investigación

Tamayo y Tamayo (2003) estable dos tipologías principales, la documental y la de campo (p. 109). En cuanto a la primera, es decir, la documental, Arias (1999) la define como “Aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” (p. 21). En referencia a lo citado, para desarrollar el modelo de gestión para el manejo de los servicios públicos domiciliarios se necesita revisar los detalles teóricos del modelo de gestión asociada, el cual rige el norte de lo pretendido en tal sentido. Asimismo, el modelo a estructurar se debe lograr a través de la previa búsqueda, revisión, análisis e interpretación objetiva del material bibliográfico pertinente. En cuanto al segundo tipo empleado, es decir, la de campo, conviene señalar que la misma es útil para llevar a cabo la recolección de datos mediante las personas que en Tinaquillo tienen responsabilidades gerenciales en el ámbito de los servicios públicos. Para argumentar la anterior idea se cuenta con la siguiente afirmación de Tamayo (2003):

Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cuales los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas (p. 110).

La investigación de campo, como se denota en la anterior cita, precisa que los datos se recojan directamente de la realidad, y en el caso de este trabajo el primer objetivo específico requiere que así sea, es decir, los gerentes del sector eléctrico, hídrico y de recolección de desechos son quienes permiten el diagnóstico del estado actual de tales servicios domiciliarios. Por otra parte, el segundo y tercer objetivo respectivamente necesitan de la investigación documental, para identificar cómo han sido las experiencias de gestión y para diseñar el modelo en sí.

### **3.2) Nivel de la investigación**

En cuanto al nivel el presente estudio se enmarca como una investigación proyectiva, ya que se ajusta a lo expresado por Hurtado de Barrera (2010):

La investigación es proyectiva porque consiste en la elaboración de una propuesta, un plan o procedimiento..., como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de una institución..., en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, de los procesos explicativos y de las tendencias futuras. (p.567).

En la investigación se basa en la elaboración de un modelo de gestión para mejorar los servicios públicos, se busca la solución de un problema a partir de un diagnóstico.

### **3.3) Diseño de Investigación**

El diseño es el esquema a seguir para recopilar los datos necesarios y así alcanzar los objetivos del trabajo. Lo anterior concuerda con lo expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), quienes explican que el diseño se refiere a lo siguiente: “Al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea (p. 158)”. Los mismos autores ofrecen una definición más amplia, presentado a continuación:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149).

Exactamente, se busca observar los fenómenos en torno a la prestación de los servicios públicos, sin incidir de ningún modo en el contexto y la opinión de los gerentes entrevistado, sino, por el contrario, dejando que todo dependa de la naturalidad de cómo se han dado las cosas, para obtener así el diagnostico deseado.

### **3.4) Modalidad de Investigación**

En primer lugar, es necesario precisar que modalidad implica una dimensión especial, más allá de tipo, nivel y diseño de investigación, ya que lo inherente a los proyectos factibles, como el pretendido en el presente trabajo, busca trascender al plano investigativo y ofrecer soluciones a lo investigado, valga la redundancia. En cuanto a la definición de proyecto factible, según la Universidad Nacional Experimental Libertador (UPEL, 2010): “Consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta operativa y viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales (p. 21)”. Al detallar la definición, queda tácito que este trabajo se ajusta a lo expresado en la cita, ya que el modelo de gestión de los servicios públicos domiciliarios está orientado a la viable solución de una gran problemática que afecta a casi toda la población de Tinaquillo.

### **3.5) Población y Muestra**

En vínculo con el diseño de campo es importante determinar la población y la muestra a ser encuestada para conseguir el primer objetivo específico del trabajo. En primer lugar la población, según Tamayo (2003), se trata de lo que seguidamente se expresa:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito un estudio o investigación (p. 176).

Los sujetos de estudio, es decir, las personas indicadas para llevar a cabo las tareas gerenciales de los tres servicios públicos domiciliarios tomados en cuenta constituyen la población del estudio; por tanto, en este caso se trata de diez (10) individuos (N),

desglosados del siguiente modo: cuatro (4) con responsabilidades en la gerencia territorial de Corpoelec, tres (3) en Hidrocentro y tres (3) en el Instituto Autónomo para la Gestión Integral de la Basura del Municipio Tinaquillo (INAGIBAMTI), el cual, entre sus funciones, está el de agenciar la recolección de la basura en Tinaquillo. En consecuencia, no se necesita una muestra al tratarse de una población muy reducida, y esto se sustenta en la siguiente afirmación: “Cuando para un estudio se toma la totalidad de la población y, por ello, no es necesario realizar un muestreo para el estudio o investigación que se proyecta, cuando esto ocurre se dice que se ha investigado en universo” (Tamayo, 2003, p. 176).

### **3.6) Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

Para ejecutar la investigación siguiendo la tipología de campo es idóneo recoger la información directamente en la realidad donde ocurre el fenómeno de estudio, que en este caso es un ámbito gerencial ineludible para la gestión de los servicios públicos domiciliarios en Tinaquillo. Para lograrlo es necesario emplear técnicas con sus respectivos instrumentos, considerando necesario diferenciarlos, ya que no son sinónimos. Esto último queda esclarecido con la siguiente afirmación de Arias (1999):

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas: la observación directa, la encuesta, la entrevista, el análisis documental, análisis de contenido, entre otros. Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitudes u opinión, entre otras (p. 25).

De lo anterior se puede deducir que los instrumentos permiten llevar a cabo el propósito de la técnica. En consecuencia, la técnica a emplear en este trabajo es la encuesta, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (239). Como se puede

notar, la entrevista requiere de un cuestionario como instrumento, que, para Tamayo (2003), “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 310). En este sentido, es importante destacar que el instrumento posee un total de catorce (14) ítems, cada uno de ellos destinado a cada uno de los indicadores estipulados en la operacionalización de las variables, siguiendo un patrón de respuestas ajustado a la tabla de equivalencias.

### **3.7) Validez y Confiabilidad**

Para que los resultados, descubrimientos y conclusiones que arroje una investigación sean serios, el instrumento aplicado debe estar validado, así como ser confiable. La validez, para Hernández Fernández y Baptista (2006), “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir” (p. 277). Para determinar la coherencia de las variables en relación con el instrumento aplicado se debe llevar a evaluación de expertos, que en este caso son tres profesionales universitarios con el grado de Magíster, quienes, mediante un instrumento de validación, ratifican la pertinencia, la redacción y adecuación del mismo.

En cuanto a la confiabilidad, para los autores antes citados es entendida como “El grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (ob. cit., p. 277). Para conseguirlo, fueron introducidos, en el programa Excel, los datos que arrojó una prueba piloto aplicada a cinco sujetos con menor responsabilidad gerencial en el área de servicios públicos domiciliarios. Es de acotar que la programación en Excel se ajustó a la ecuación clásica para el cálculo de la confiabilidad (ver anexos), obteniéndose un índice Alfa Cronbach de 0,93, es decir, de «muy alta confiabilidad».

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1) Análisis Descriptivo

A continuación se muestran los resultados que arrojó la aplicación del cuestionario a los diez (10) sujetos de estudio. Los mismos se muestran agrupados por ítems, cada uno de catorce vinculado al indicador correspondiente. Asimismo, en todos se manejó el siguiente patrón de respuesta, ajustados a una escala de estimación:

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Deficiente.
- Muy deficiente.

**Indicador:** eficacia y eficiencia de los entes centralizados que prestan servicios públicos domiciliarios.

**Ítem 1:** ¿Cómo ha sido, en cuanto a eficacia y eficiencia, el desempeño de los entes centralizados nacionales encargados de los principales servicios públicos domiciliarios?

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes para el ítem 1

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	10	1	10	2	20	5	50	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 1



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como se puede visualizar en el gráfico, la mitad de los encuestados manifestaron que los entes centralizados que prestan servicios públicos domiciliarios han sido deficientes en cuanto a la eficiencia y eficacia de los mismos; de modo que ello explica la insatisfacción de la población en relación a las expectativas que tienen de las instituciones encargadas de que dichos servicios lleguen a las comunidades. Esto se trata de algo grave, ya que eficiencia y eficacia son los pilares de toda gestión, tal y como lo expresan Robbins y Coulter (2005) en las siguientes palabras: “A la coordinación de actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz, con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión” (p. 1).

**Indicador:** aspectos a mejorar.

Ítem 2: De acuerdo a los aspectos a mejorar, ¿cómo juzga el desempeño en los últimos cinco años de los entes nacionales que prestan servicios públicos domiciliarios?

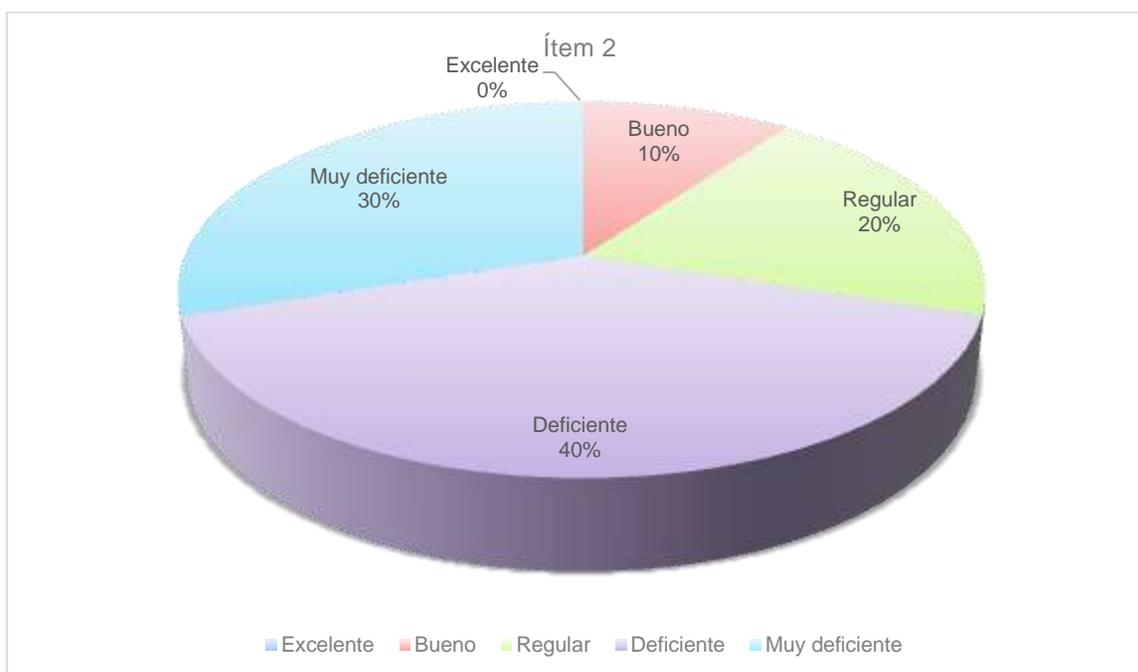
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes para el ítem 2

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	0	0	1	10	2	20	4	40	3	30

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 2



Fuente: Quintero y Leal (2022).

El setenta por ciento (70 %) de los encuestados juzgó como deficiente o muy deficiente el desempeño de los últimos cinco años por parte de los entes nacionales que prestan servicios públicos domiciliarios, lo que demuestra la notoria percepción negativa hacia los mismos. Arroyo (1997), en la siguiente cita, advirtió sobre la tendencia del modelo centralizado hacia la ineficiencia: “El riesgo principal aquí está en la falta de eficiencia, ya que se prioriza el hacer por sobre las formas de llevarlo adelante (p. 7). Por tanto, se deduce que la falta de eficiencia es el catalizador de la negatividad que la población tiene sobre los prestadores de tales servicios.

**Indicador:** Eficacia y/o eficiencia a los entes autónomos que prestan servicios domiciliarios.

Ítem 3: ¿Cómo ha sido, en cuanto a eficiencia y/o eficacia, la actuación de los entes autónomos municipales encargados de la prestación de los principales servicios públicos domiciliarios?

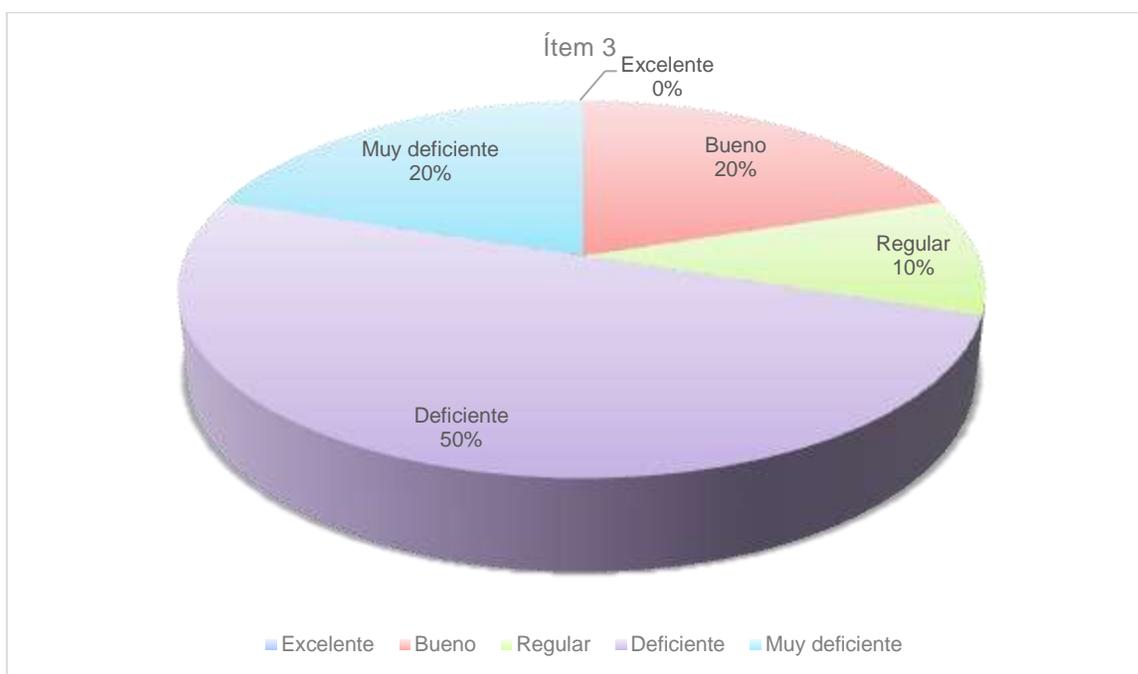
Tabla 4

Frecuencias y porcentajes para el ítem 3

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	0	0	2	20	1	10	5	50	2	20

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 3



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como se puede apreciar en los resultados, un cincuenta por ciento (50 %) de los encuestados señalan que ha sido muy deficiente la actuación de los entes municipales encargados de la prestación de los servicios públicos municipales. De los datos

anteriores se puede inferir que en los últimos años se ha fallado en el cumplimiento de lo pretendido por el modelo de gestión descentralizada, el cual, en palabras de Arroyo (1997) persigue lo siguiente: “El modelo de gestión descentralizada, en donde la planificación ejecución de las políticas se hacen a nivel barrial o en las distintas áreas territoriales del Municipio” (p. 325).

**Indicador:** Aspectos mejorables.

Ítem 4: De acuerdo a los aspectos a mejorar, ¿Cómo juzga el desempeño en los últimos cinco años de los entes municipales que prestan servicios públicos domiciliarios?

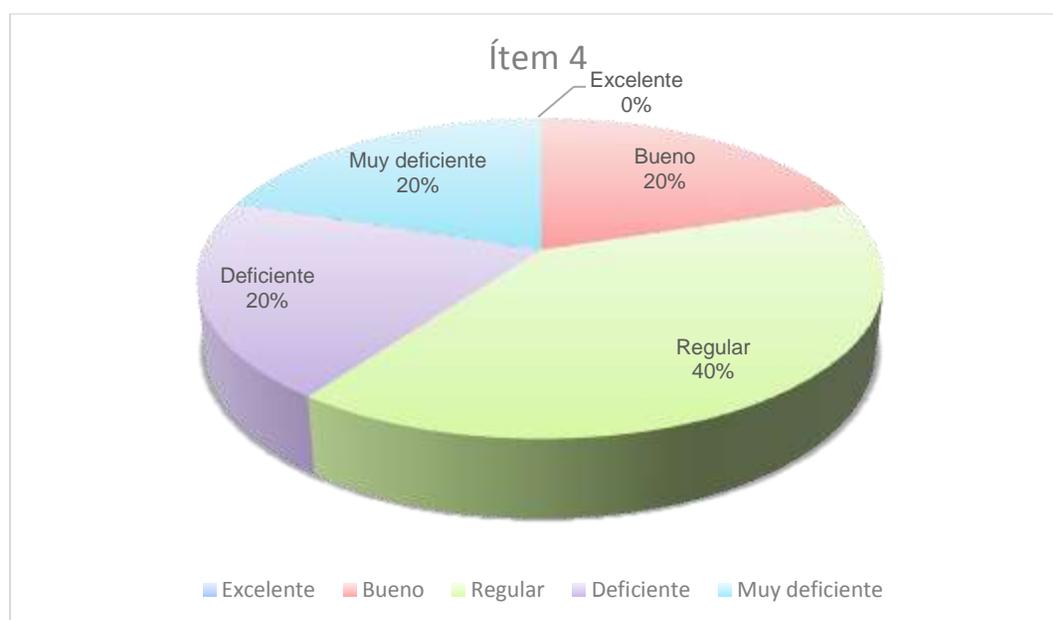
Tabla 5:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 4

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	0	0	2	20	4	40	2	20	2	20

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 4



Fuente: Quintero y Leal (2022).

El instrumento aplicado evidenció que desde la percepción de los sujetos encuestados en los últimos cinco años no ha sido óptimo el desempeño de los entes municipales que prestan servicios públicos domiciliarios, puesto que el rango de respuesta se ubicó, en un ochenta por ciento (80 %), dentro las alternativas (regular, deficiente o muy deficiente) que dejan entrever la insatisfacción en cuanto a la calidad percibida en dichos servicios. Como antes se ha explicado, la prestación de los servicios públicos sirve cómo termómetro para medir la excelencia administrativa de los gobiernos municipales, tal y como lo expone Cordero (2011):

Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. (P. 690).

**Indicador:** Receptividad frente a un modelo de gestión asociada.

Ítem 5: ¿Cómo cree que sería la gestión administrativa de los servicios públicos domiciliarios si se empleara un modelo asociado que combine lo mejor del centralismo y la descentralización?

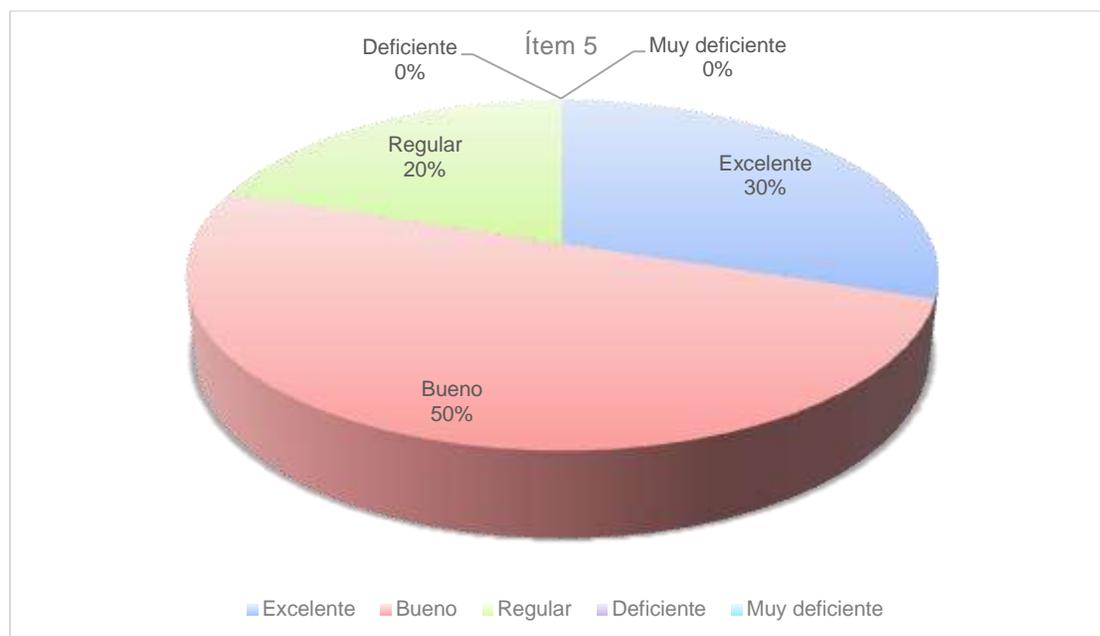
Tabla 6:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 5.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	3	30	5	50	2	20	0	0	0	0

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 5



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como se puede observar en el gráfico el cincuenta por ciento (50 %) de los encuestados consideran buena idea el emplear un modelo de gestión mixto que armonice lo mejor del sistema centralizado con lo mejor del descentralizado. En este orden de ideas, un treinta por ciento (30 %) considera que puede darse resultados excelentes a partir de lo propuesto. Para la propuesta de este trabajo se ha considerado el modelo de gestión asociada, el cual es sintetizado por Arroyo (1997) en el siguiente concepto:

El modelo de gestión asociada: combina parte de los dos anteriores. En este caso la planificación se realiza en forma conjunta con fuerte presencia del Ejecutivo Municipal (estableciendo criterios para toda la Comuna) y en la ejecución participan las organizaciones sociales y los actores de cada barrio área del Municipio. Este modelo pretende evitar el aumento de las desigualdades porque permite que la planificación se establezca tomando en cuenta la realidad de todo el Municipio, y, a la vez, aumenta el grado de compromiso de las organizaciones sociales. El problema principal aquí está dado por las dificultades de coordinación y la convivencia entre las lógicas políticas y las sociales (325).

**Indicador:** Eficiencia.

Ítem 6: En cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, ¿cómo considera la prestación del servicio de agua potable en los últimos cinco años?

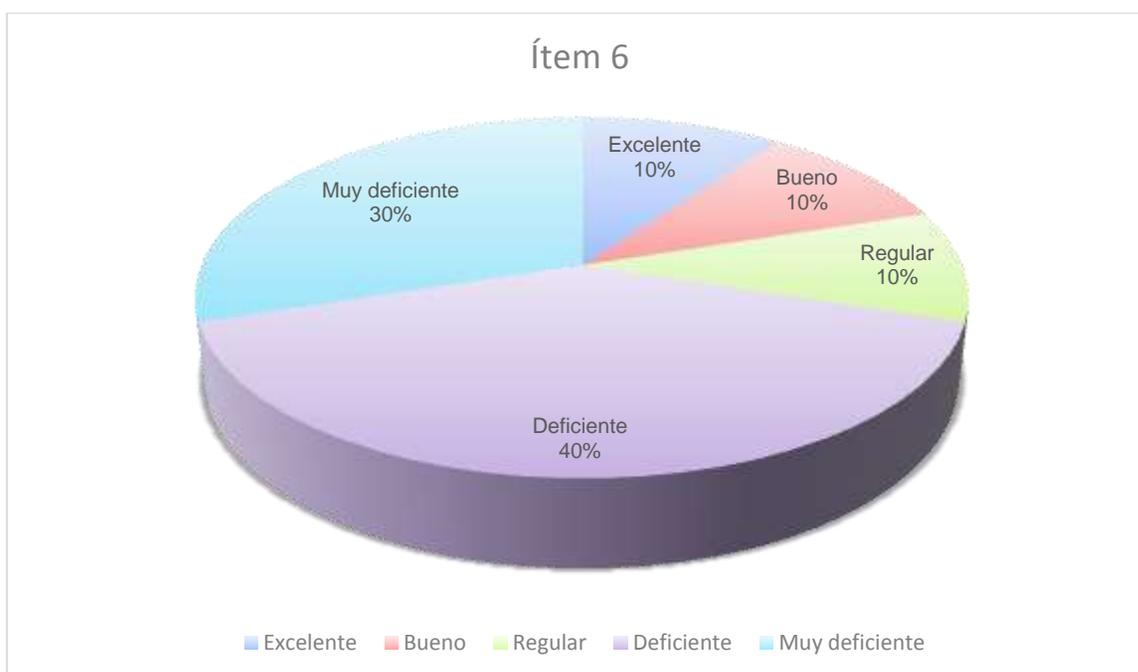
Tabla 7:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 6.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	1	10	1	10	1	10	4	40	3	30

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 6



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como se puede visualizar en el gráfico, un setenta por ciento (70 %) de los encuestados juzgo como deficiente o muy deficiente el cumplimiento adecuado de la prestación del factor hídrico, por lo que están inconformes con la inexistente eficiencia y el buen uso del recurso del agua potable. El agua es el recurso más importante del planeta y solo por ese razón se le debe administrar de la manera más eficiente, en

consonancia a lo expuesto por Oliveira (2002): "Operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" (p. 20).

**Indicador:** Eficacia

Ítem 7: En cuanto a eficacia y alcance, ¿cómo considera la prestación del servicio de agua potable en los últimos cinco años?

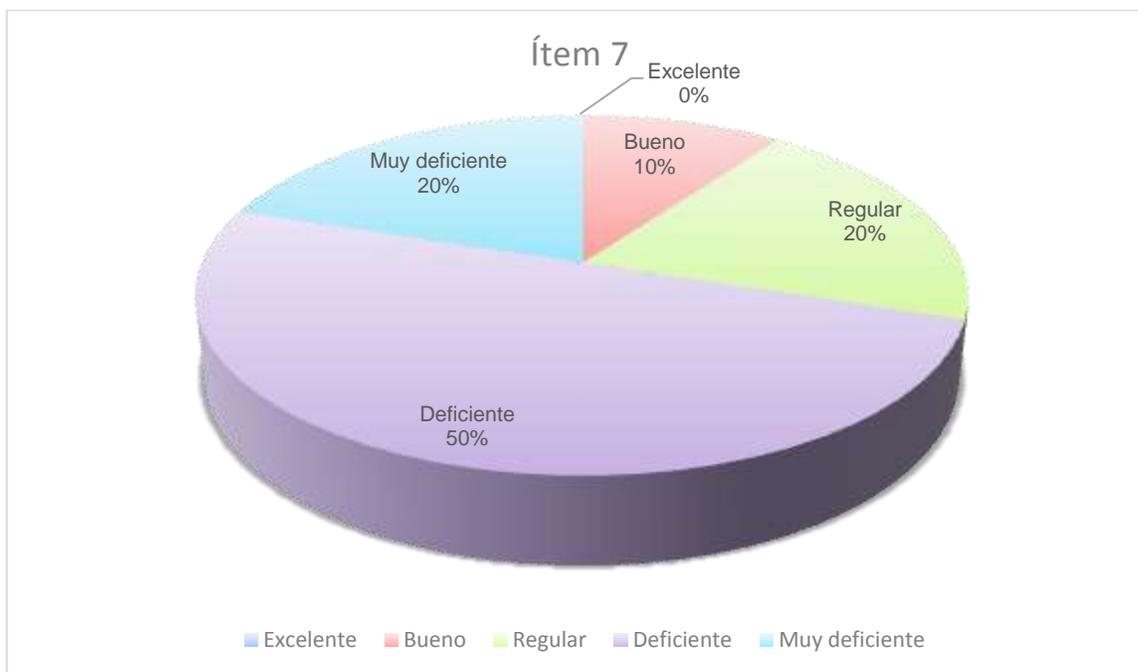
Tabla 8:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 7.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	0	0	1	10	2	20	5	50	2	20

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 7



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como se puede observar en el gráfico, el setenta por ciento (70 %) de los encuestados manifestaron que el servicio de agua potable no cumple con sus

expectativas en cuanto a eficacia y alcance, interpretándose ello como el detonante de la incomodidad que se vive en los hogares por la carencia del vital líquido. Queda claro que no ha habido una administración centralizada eficaz para el manejo del mencionado recurso, incumpléndose en consecuencia con lo establecido por Parejo (1995): "Es el grado que alcanzan los objetivos o también la actuación para cumplir tales objetivos" (p. 94).

**Indicador:** Continuidad

Ítem 8: En cuanto a continuidad y regularidad, ¿cómo considera la prestación del servicio de agua potable en los últimos cinco años?

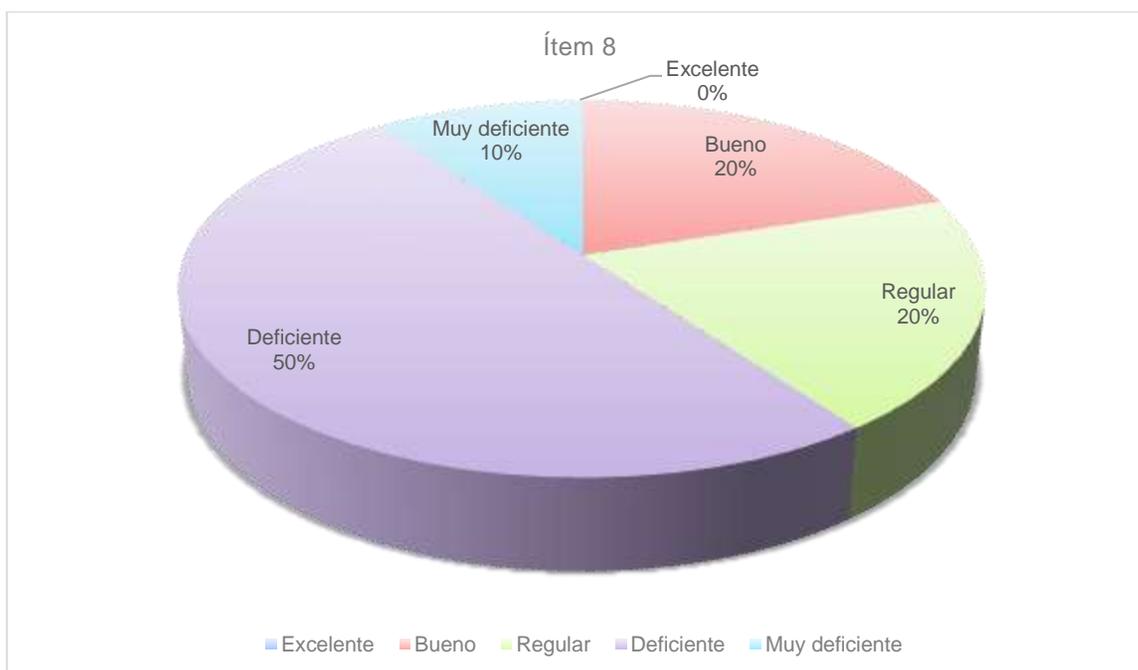
Tabla 9:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 8.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8	0	0	2	20	2	20	5	50	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 8



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Cincuenta por ciento (50 %) de los encuestados manifestaron como muy deficiente la regularidad en el servicio de agua potable en los últimos 5 años, cuestión harto evidenciada también en medio de la cotidianidad del tinaquillero. Este problema hace que no se cumpla con el siguiente designio fundamental en la prestación de los servicios públicos:

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes (Cordero, 2011, p. 690).

**Indicador:** Eficiencia

Ítem 9: En cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, ¿Cómo considera la prestación del servicio eléctrico en los últimos cinco años?

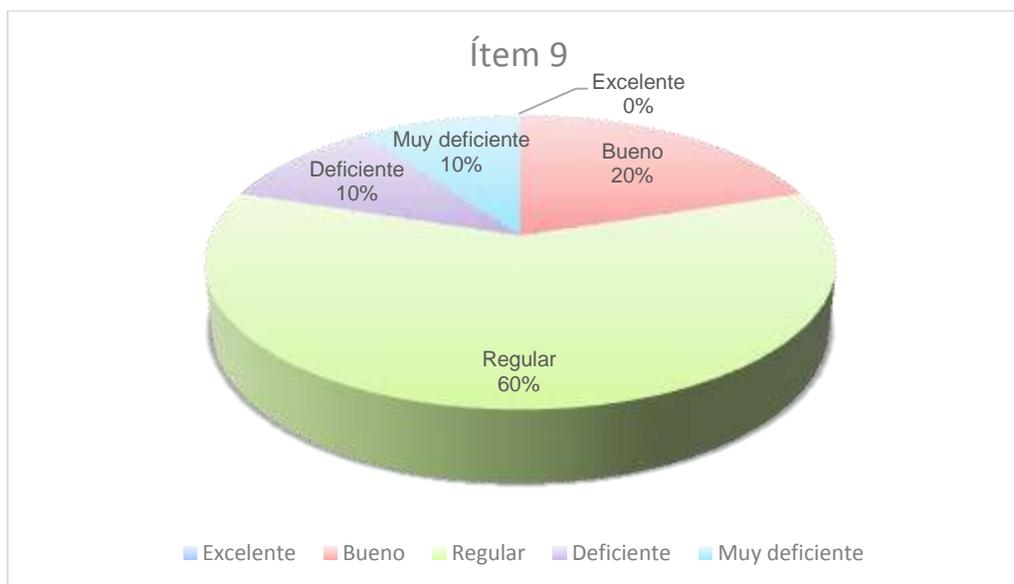
Tabla 10:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 9.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	0	0	2	20	6	60	1	10	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 9



Fuente: Quintero y Leal (2022).

La eficiencia en la prestación del servicio de electricidad fue valorado por un sesenta por ciento (60 %) un los encuestados, un poco más de la mitad, como regular, demostrando que no hay una conformidad del todo al respecto. La eficiencia, tal como y lo señala Oliveira (2002), significa "Operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" (p. 20), cuestión que aún está pendiente por los entes centralizados que se encargan de suministrarlo a la población tinaquillera.

**Indicador:** Eficacia

Ítem 10: En cuanto a eficacia y alcance ¿Cómo considera la prestación del servicio del servicio eléctrico en los últimos cinco años?

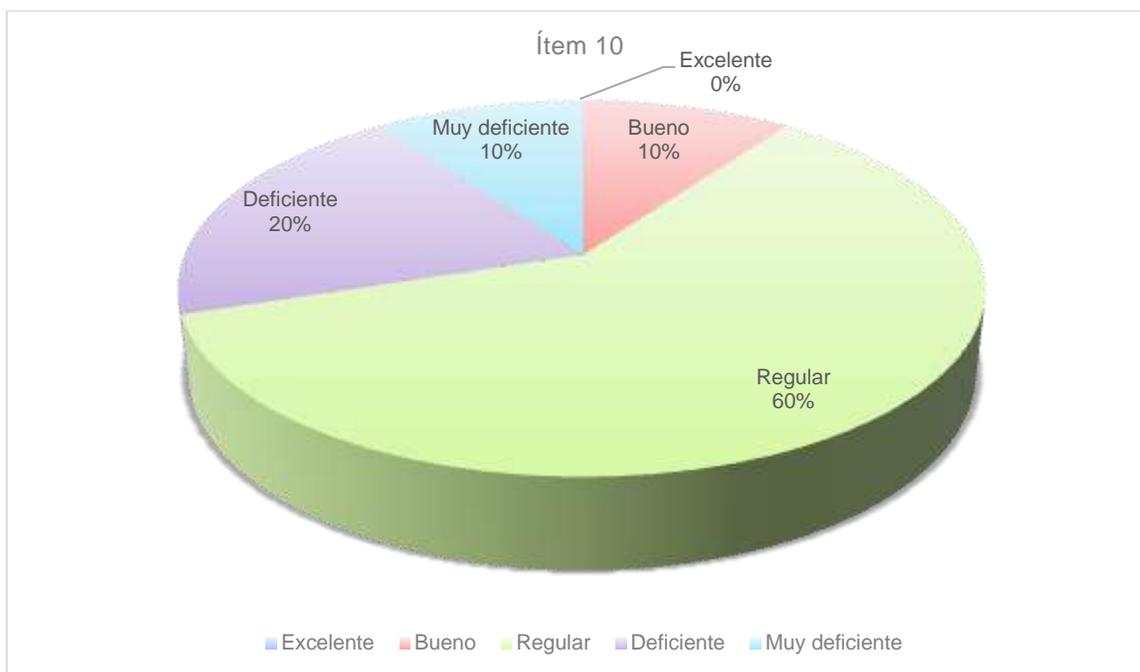
Tabla 11:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 10.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	0	0	1	10	6	60	2	20	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 10



Fuente: Quintero y Leal (2022).

En cuanto a la eficacia y alcance del servicio eléctrico en los últimos 5 años, **un** sesenta por ciento (60 %) de los encuestados manifestó que la presentación de tal servicio ha sido regular, denotando el incumplimiento de la eficacia, la cual, para Parejo (1995), "Es el grado que alcanzan los objetivos o también la actuación para cumplir tales objetivos" (p. 94).

**Indicador:** Continuidad

Ítem 11: En cuanto a continuidad y regularidad, ¿Cómo considera la prestación del servicio eléctrico en los últimos cinco años?

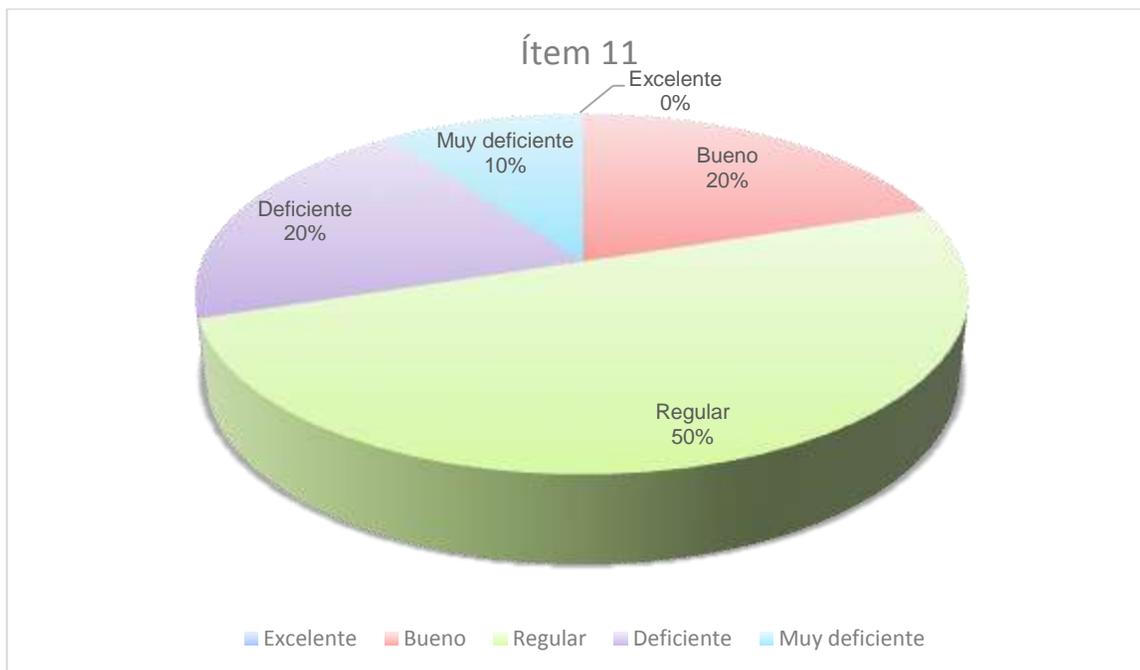
Tabla 12:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 11.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11	0	0	2	20	5	50	2	20	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 11



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como se puede observar en el gráfico en cuanto a continuidad y regularidad de la presentación del servicio eléctrico es de un cincuenta por ciento (50 %) es decir la mitad de las encuestas. Este problema hace que no se cumpla con el siguiente diseño fundamental en la prestación de los servicios públicos:

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes (Cordero, 2011, p. 690).

**Indicador:** Eficiencia.

Ítem 12: En cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, ¿Cómo considera la prestación del servicio de aseo urbano en los últimos cinco años?

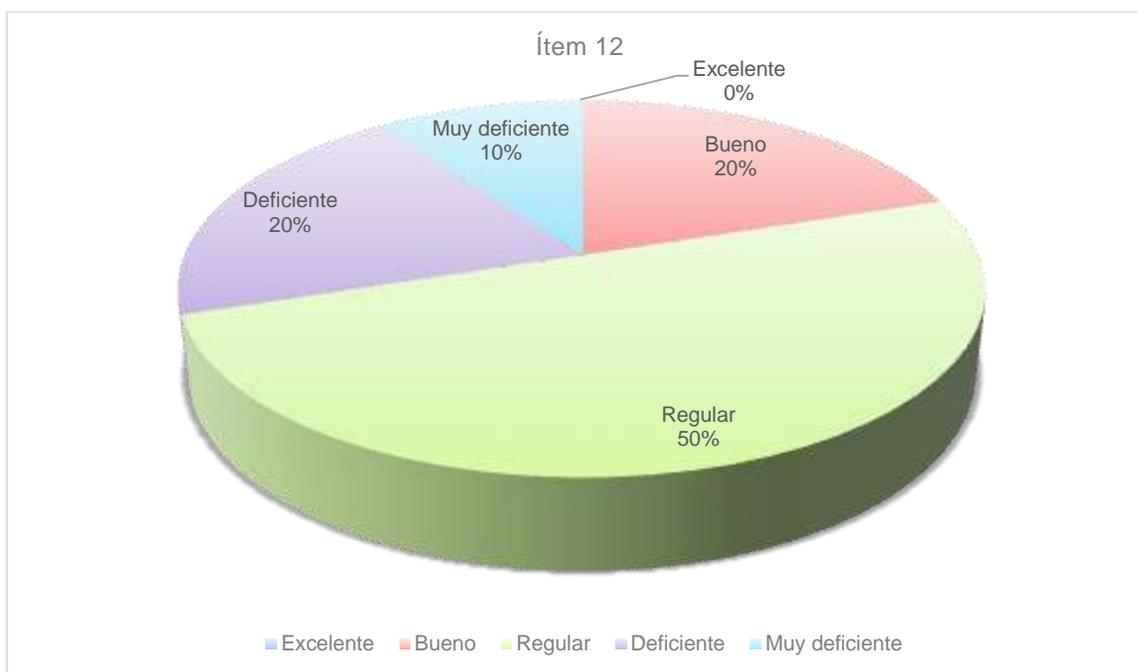
Tabla 13:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 12.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	0	0	2	20	5	50	2	20	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 12



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Se hizo notable la equitativa distribución de las opiniones, si bien un cincuenta por ciento (50 %) de los encuestados indicó que en los últimos cinco años ha sido regular, en cuanto a eficiencia y buen uso de los recursos, la prestación del servicio de aseo urbano, incumpléndose lo señalado por Oliveira (2002), respecto a la eficiencia significa "Operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada" (p. 20).

### Indicador: Eficacia

Ítem 13: En cuanto a eficacia y alcance, ¿Cómo considera la prestación del servicio de aseo urbano en los últimos cinco años?

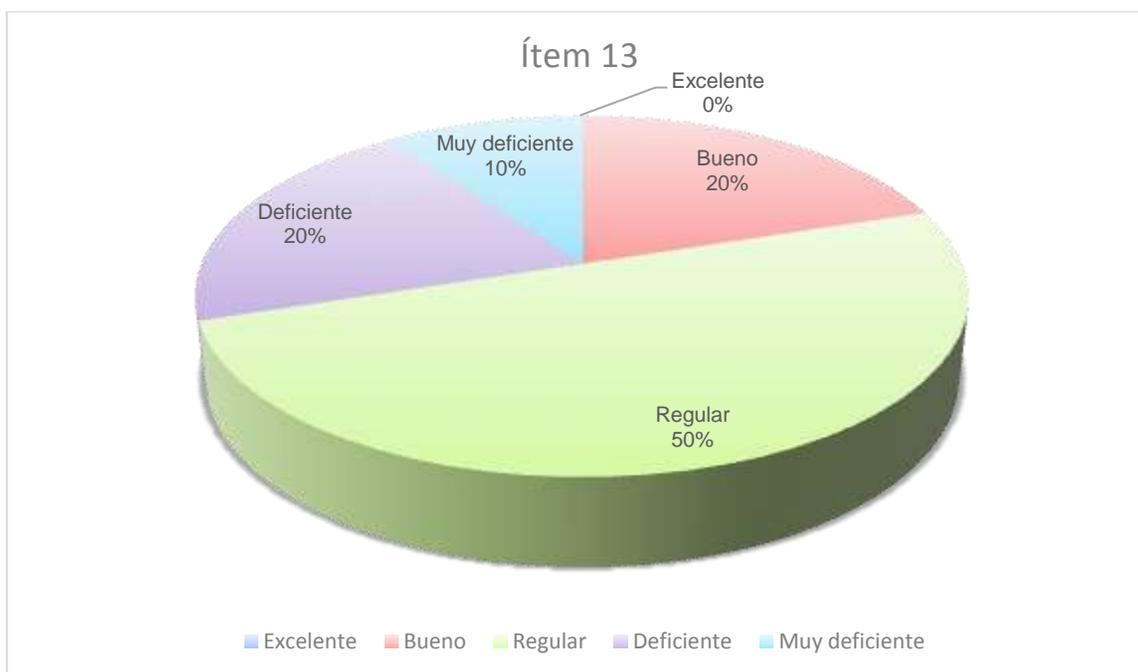
Tabla 14:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 13.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
13	0	0	2	20	5	50	2	20	1	10

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 13



Fuente: Quintero y Leal (2022).

Como resultado se obtuvo que un cincuenta por ciento (50 %) de los sujetos de estudio expresaron que en los últimos cinco años ha sido regular la prestación del servicio de aseo urbano, siendo una estimación intermedia entre el veinte por ciento (20 %) que la considero deficiente y el veinte por ciento (20 %) que la considero buena en cuanto a eficacia y alcance. Más allá de los datos, se interpreta como tarea pendiente el asegurar el alcance de las metas para la recolección de los desechos sólidos en Tinaquillo, para que de tal modo se cumpla lo establecido por Parejo (1995) en relación a la eficacia: "Es el grado que alcanzan los objetivos o también la actuación para cumplir tales objetivos" (p. 94).

**Indicador:** Continuidad

Ítem 14: En cuanto a continuidad y regularidad, ¿Cómo considera la prestación del servicio de aseo urbano en los últimos cinco años?

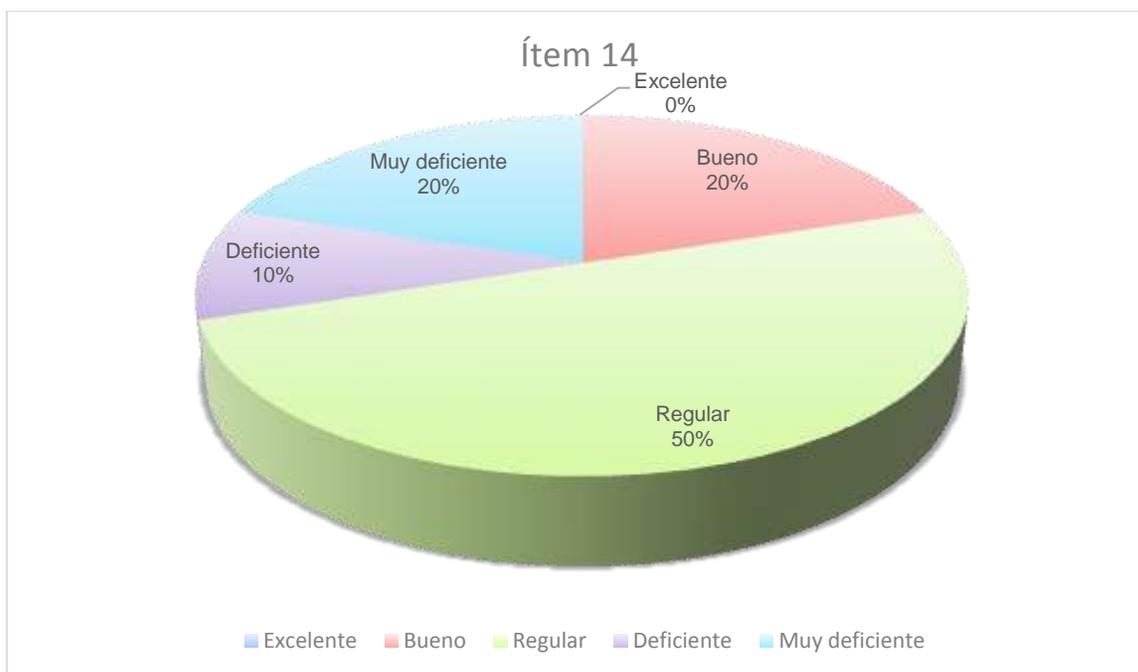
Tabla 15:

Frecuencias y porcentajes para el ítem 14.

Alternativas Ítems	Excelente		Bueno		Regular		Deficiente		Muy deficiente	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	0	0	2	20	5	50	1	10	2	20

Fuente: Quintero y Leal (2022).

Gráfico 14



Fuente: Quintero y Leal (2022).

En los resultados arrojados se destaca el hecho de que la mitad de los encuestados señalaron que en los últimos cinco años ha sido regular la prestación municipal del servicio de aseo urbano, mientras que un restante treinta por ciento (30 %) indicó que ha sido deficiente y muy deficiente. Esta situación hace que no se cumpla con el siguiente designio fundamental en la prestación de los servicios públicos:

Son todas aquellas actividades que realiza el ayuntamiento de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes (Cordero, 2011, p. 690).

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1) Conclusiones**

Una vez finalizado el análisis y la interpretación de cada uno de los resultados obtenidos, es necesario reflexionar y valorar el logro de cada uno de los objetivos específicos del trabajo de grado, y, en consecuencia, del objetivo general del mismo. En cuanto al primero de los específicos, es menester destacar que por completo se consiguió diagnosticar la situación actual de los servicios públicos domiciliarios de Tinaquillo, y no solo en el presente en el que se esperan cambios, sino también en los cinco años anteriores, que se caracterizaron por múltiples problemáticas evidenciadas en las respuestas dadas por los sujetos de estudio en cada uno de los ítems del instrumento aplicado.

En cuanto al segundo de los objetivos específicos, se alcanzó a percibir que hay una necesidad institucional por trascender al predominio del modelo centralizado, lo que abre paso a la oportunidad de que se implemente un modelo de gestión asociado que incluya lo mejor del centralismo y lo mejor de la descentralización. De este modo se hace viable el diseño de una propuesta enfocada a las necesidades administrativas y de servicios públicos en Tinaquillo, presentado en el último segmento de este trabajo de grado, es decir, en la propuesta. Subsiguientemente, es viable, y con ello se justifica la consecución del tercer objetivo específico, la estructuración de un modelo gestión asociada que permita, al menos desde el plan, abordar la gran problemática que tiene el municipio en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, trascendiendo al asunto del manejo y los bajos recursos.

En conjunto, los tres objetivos específicos de la investigación han permitido aseverar que el propósito general del trabajo se ha cumplido, lo que queda desglosado en los elementos constituyentes del sexto capítulo de la investigación: un modelo de gestión,

flexible y asociado, para el éxito organizacional y social de Corpoelec, Hidrocentro e INAGIBAMTI, para así garantizar, como la finalidad más trascendental, el disfrute ciudadano de unos servicios domiciliarios eficientes y efectivos en el municipio Tinaquillo.

En líneas generales, esta investigación ha permitido tener un conocimiento del quehacer administrativo de cada una de las tres instituciones abordadas, siendo esperanzador el hecho de que hubo receptividad para la aplicación del instrumento, al igual que para la entrega de la propuesta. Queda en manos de los gerentes el saber ejecutar el plan, porque todo existo parte de la planificación que da vida a la teoría.

## **5.2) Recomendaciones**

Con base de los resultados obtenidos con la encuesta aplicada, y después de recopilar la información necesaria, se han creído necesarias las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los investigadores en temas de similar orden el abordar una sola institución, a fin de que se puede ejecutar la propuesta.
- A la ciudadanía se le recomienda no desperdiciar ningún servicio público, más allá de las mejorías que se puedan palpar en el presente y en el futuro cercano.
- A las instituciones se les exhorta a tomar en cuenta las propuestas de índole universitaria, siempre que sean hacederas para el mejoramiento de los servicios prestados.

## **CAPÍTULO VI LA PROPUESTA**

### **MODELO DE GESTIÓN ASOCIADA PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS PRESTADOS POR CORPOELEC, HIDROCENTRO E INAGIBAMTI**

#### **6.1) Formulación de la Propuesta**

La investigación develó lo que no es un secreto, es decir, que el Estado central no puede abarcar la prestación de todos los servicios públicos, aunado a la coyuntura económica que por diversos motivos ha padecido el país en los últimos años y que ha agravado todo; en ese orden, en el último lustro tampoco ha habido una respuesta contundente por parte de las instituciones municipales encargadas de prestar con eficiencia y eficacia algún servicio, verbigracia, el aseo urbano. Dado este escenario, es pertinente presentar una propuesta de gestión que integre y combine lo mejor del centralismo y la descentralización.

El modelo, si bien se cimenta sobre algunos postulados de la teoría asociada, pretende ser conciso, entendible y ejecutable, a fin de que la entrega a la gerencia de Corpoelec, Hidrocentro e Inagibamti no se quede en un mero formalismo, sino, por el contrario, en el inicio de un proceso que se traduzca en la posibilidad de una revisión para ser ejecutada, ya que se presenta un plan para encarar el reto de mejorar en cuanto a eficiencia y eficacia.

#### **6.2) Objetivos de la propuesta**

##### **6.2.1 Objetivo General**

- 1) Facilitar un modelo de gestión asociada para la optimización de los servicios públicos domiciliarios prestados por corpoelec, hidrocentro e inagibamti.

### **6.2.2) Objetivos específicos**

- 1) Establecer los aspectos metodológicos y teóricos del modelo de gestión asociada.
- 2) Presentar un plan estratégico de acción a seguir para la potencial ejecución de la propuesta del modelo de gestión asociada.
- 2 Hacer entrega formal de la propuesta a los enlaces gerenciales de Corpoelec, Hidrocentro e Inagibanti.

### **6.3) Justificación de la Propuesta**

Pocos problemas requieren tan poca justificación como el de los servicios públicos, ya que son varios los años de aguante de la población tinaquillera por no tener acceso a ellos del modo debido. La universidad, entre sus funciones, tiene que coadyuvar al desarrollo del país, y siguiendo esa consigna se cree oportuno la propuesta de un modelo que pretende establecer modos para la gestión de los servicios públicos, buscando que tal iniciativa sea permanente en el tiempo, más allá del equipo político que se encuentre administrando cada una las instituciones veladoras por la prestación de los servicios abordados a lo largo de este trabajo. De igual modo, esta propuesta puede servir de impulso para futuros investigadores, quienes podrían ir más allá y evaluar la ejecución del mismo.

### **6.4) El Modelo de Gestión Asociada**

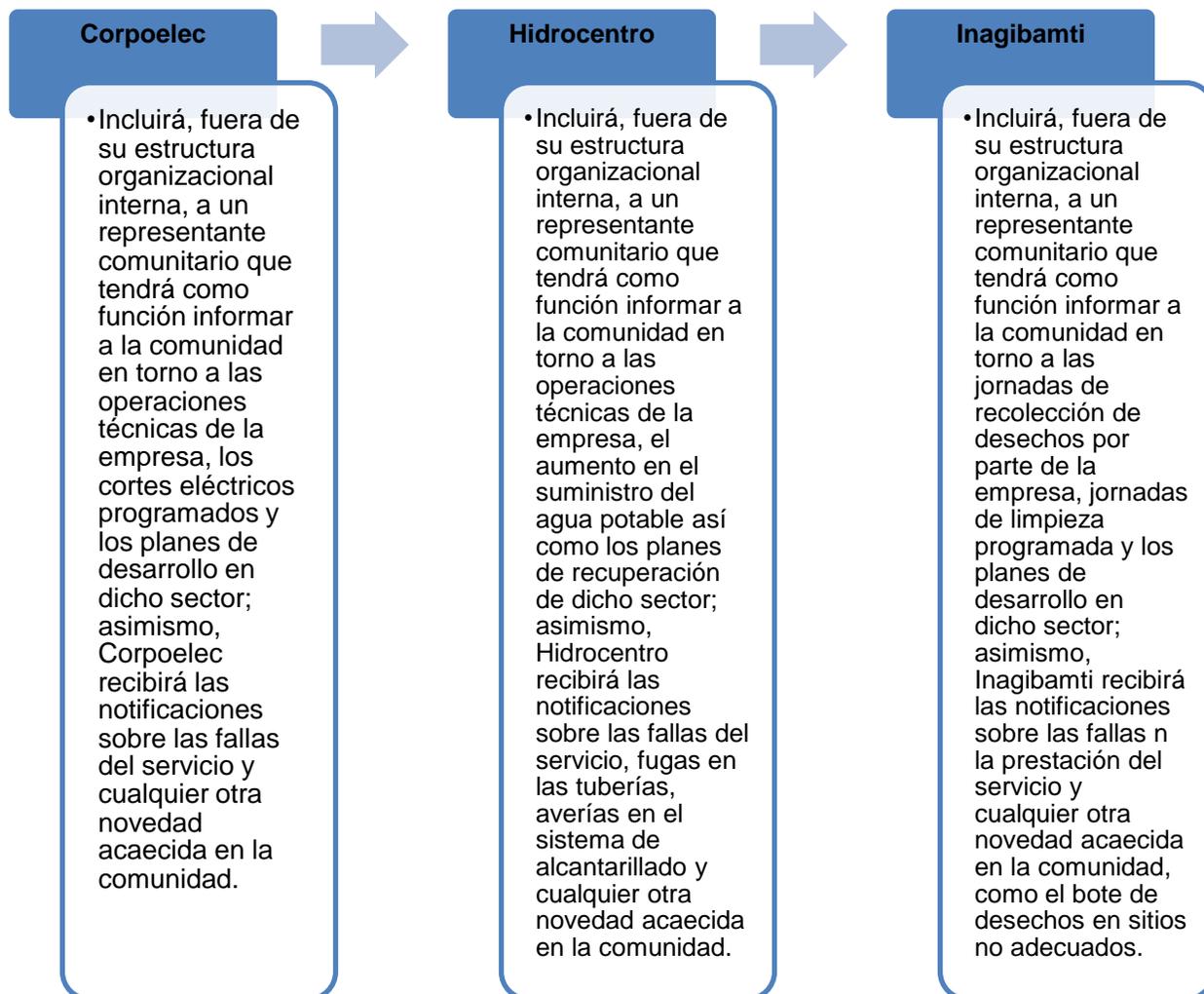
Tanto el modelo centralizado como el descentralizado poseen sus respectivas ventajas y desventajas, ante lo cual el modelo de gestión asociada propuesto recoge y organiza lo más efectivo de ambos, y, además, se le adicionan aspectos puntuales para la realidad particular de Corpoelec, Hidrocentro e Inagibanti. Para que la

propuesta sea fácil de entender y aplicar, es presentada gráficamente del siguiente modo:

### 6.5) Estructura Organizacional

Las empresas mantendrán su estructura organizacional interna, pero incluirán, ad hoc, a un integrante de cada comunidad para que sea informante clave en cuanto al funcionamiento del servicio prestado, es decir, mantendrá notificada a la institución y a su vez será el enlace informativo para la comunidad respecto a las políticas y operaciones técnicas que precisan ser conocidas por dicha población.

Gráfico 15

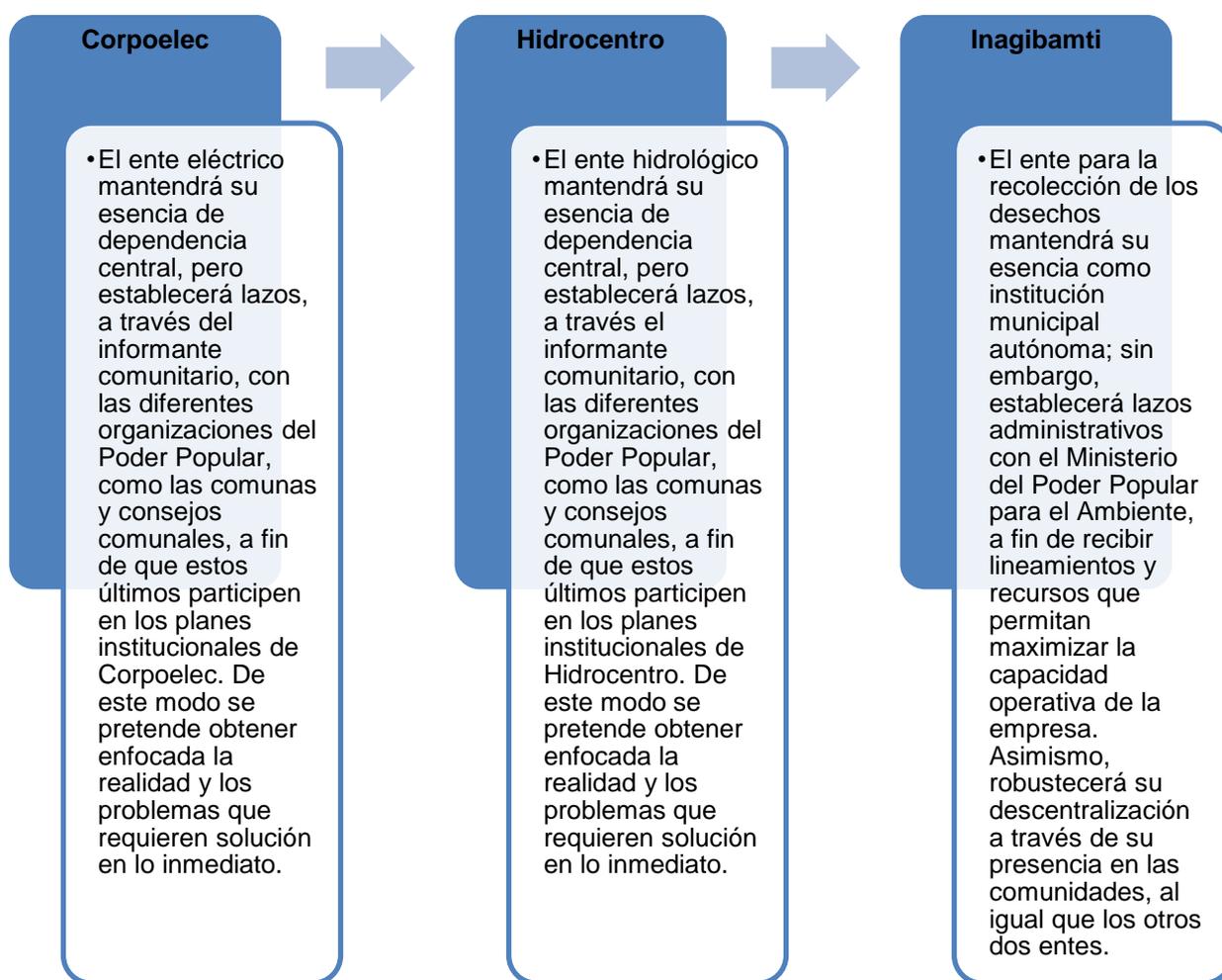


Fuente: Quintero y Leal (2022)

## 6.6) Filosofía Organizacional

Como ya se insinuó, ninguna de las tres empresas abordadas puede perder su naturaleza administrativa y jurídica, así que Corpoelec e Hidrocentro seguirán siendo entes dependientes del ejecutivo nacional, mientras que Inagibamti lo seguirá siendo del ejecutivo municipal; sin embargo, cada una de ellas puede adoptar una filosofía orientada al logro de los objetivos institucionales, adoptando indistintamente los principios del centralismo y de la descentralización que lo faciliten. En el siguiente gráfico se reseña:

Gráfico 16



Fuente: Quintero y Leal (2022)

## 6.7) Plan de Funcionamiento

Cuadro 16

Objetivo	Estrategia	Responsable	Lapso
Hacer entrega formal de la propuesta	Visita institucional  Taller formativo	Investigadores	Dos jornadas, con una duración de dos horas cada una.
Evaluar la gestión basada en la propuesta	Visita institucional  Aplicación de un instrumento estandarizado	Investigadores	Seis meses a partir de la fecha en que se entregó la propuesta.

Fuente: Quintero y Leal (2022)

## 6.8) Conclusión de la Propuesta

El agua potable, la electricidad y el aseo urbano son servicios fundamentales a nivel mundial, ya que sin esos servicios sería inviable la vida en términos de la modernidad conocida. No es un secreto, como lo evidenció la investigación, que esos servicios vienen fallando sistemáticamente en los últimos cinco años; razón por la que se prevé mejorarlo en el nivel más importante: en la gestión a partir de un modelo que sincretice el centralismo con la descentralización, respetando las formales estructuras, pero implementando nuevos procedimientos.

Se considera que el primer objetivo del plan de funcionamiento permita redimensionar la organización y la filosofía de las tres instituciones abordadas, al socializarse la propuesta de que un actor comunitario sea enlace administrativo de la respectiva empresa. Es posible que la jornada formativa trascienda del plano institucional y puedan ser llevadas a las diferentes comunidades de Tinaquillo, a fin de que en cada una se conozca cómo alcanzar la eficiencia y eficacia. El segundo propósito permitiría evaluar la aplicación y éxito de esa filosofía organizacional y su

sustanciación en la mejoría de las comunidades de Tinaquillo. Es obvio que este último proceso precisa ser ejecutado en investigaciones posteriores y de profundización, para obtener unos excelentes resultados a corto plazo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS

Arroyo, J. y otros 1997. Hacia un nuevo modelo de gestión local, (1era Edición) Buenos Aires, Argentina.

Arias, F. 1999. El proyecto de investigación: guía para su elaboración. Editorial Episteme (3era Edición) Caracas, Venezuela.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2003. Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas. [Libro en línea] En <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8cl9NcWbVgcJ:https://www.cepal.org/fr/node/22239+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve>. [Consulta: febrero 20, 2022]

Corrales, M 2006. Infraestructura pública y servicios asociados. Caracas, Venezuela.

Cordero, J 2011. Los servicios públicos como derecho de los individuos, ciencia y sociedad. (4ta Edición), Santo Domingo, República Dominicana.

Cabezas, C. 2010. Guía metodológica para la elaboración de modelos de gestión del patrimonio cultural inmuebles. Ministerio del interior.

Drucker, P. 1996. La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas (2da. Edición). Buenos Aires, Argentina. [Documento en línea] En [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=%22La%20eficacia%20es%20la%20base,Freeman%20\(1982%2C%20p.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006#:~:text=%22La%20eficacia%20es%20la%20base,Freeman%20(1982%2C%20p.) [Consulta: abril 19, 2022]

Global Competitiveness Index, 2018. Colapso de los servicios públicos: ¿un problema coyuntural o estructural? [Revista en Línea] En <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dV6huccZ494J:https://proda>

vinci.com/colapso-de-los-servicios-publicos-un-problema-coyuntural-o-estructural/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve. [Consulta: abril 23, 2022]

Hurtado, I 2010. Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Editorial episteme. Valencia, Venezuela.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2006. Metodología de la Investigación. MacGraw-Education, México. D.F. Pp 158.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. 2010. Metodología de la Investigación. MacGraw-Education, México. D.F. Pp 149.

Instituto Nacional para el Federalismo y el desarrollo municipal INAFED, 2007. Introducción a la administración pública y el gobierno municipal. México, secretaria de gobernación.

Mendoza, A. 2007. El servicio público de limpia y recolección de residuos sólidos en el municipio de Atlacomulco, Estado de México. Una propuesta de mejora. [Trabajo de tesis] Universidad Autónoma del Estado de México, facultad de ciencias políticas y sociales.

Oliveira, R 2002. Marco Teórico sobre administración, plan estratégico, compra y productividad. Teorías de la administración. (1era Edición). [Libro en línea] En <https://latam.casadellibro.com/libro-teorias-de-laadministración/9789706862242/913077> [Consulta: Mayo 03, 2022]

Parejo, A 1995. Los principios constitucionales de la eficiencia y eficacia de la administración pública. [Revista en Línea] En <http://www.abdconst.com.br/revista/ARTIGO%202.pdf>. [Consulta: Abril 28, 2022]

Pando, D 2021. Capacidad de gestión estatal en la regulación de servicios públicos privatizados: telecomunicaciones, agua, gas natural y electricidad en Argentina. [Trabajo Doctorado] Universidad Complutense de Madrid.

Robbins, S. y Coutler, M. 2005. Libro de administración, (8ta Edición). Pp 07.

Sánchez, N 2011. El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de tena. [Trabajo de Investigación]. Universidad técnica de Ambato centro de estudios de posgrado. Ecuador.

Sánchez de Madariaga, I 2008. Esquinas inteligentes. La ciudad y el urbanismo moderno. Madrid: alianza Editorial.

Serna, J y Correa, L 2003. La función normativa de las comisiones de regulación de servicios públicos domiciliarios. Revista estudios de derecho.

Tamayo, M 2003. El proceso de investigación científica. (3era Edición) limusa noriega, editores. México, D.F.

Universidad Nacional Experimental Libertador (UPEL) 2010. Manual de trabajos de grado de especialización y maestrías y tesis doctorales. (4ta Edición). Caracas, Venezuela.

Venezuela 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 36860. Caracas, marzo 24.

Venezuela 2001. La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Ley Orgánica del Servicio Eléctrico, N° 5.568. Caracas, Diciembre 31.

Venezuela 2010. Ley de Gestión Integral de la Basura. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.017. Caracas, Diciembre 30.

Venezuela 2007. Ley de Aguas. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 38.595. Caracas, Enero 2.

## **ANEXOS**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES

### SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Estimado (a) Experto (a):**

Me dirijo a usted en esta oportunidad, con la finalidad de agradecerle la valiosa colaboración, que pueda prestarme en la revisión del instrumento diseñado para recabar la información necesaria para realizar la investigación que lleva por título: **MODELO DE GESTIÓN PARA EL MANEJO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO TINAQUILLO**. El cual es el trabajo de grado para optar al título de Licenciado en **PLANIFICACION DEL DESARROLLO**. Por consiguiente, para realizar la validación, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuestas, donde el encuestado seleccionará solo una alternativa. Por otra parte, se les agradecería observar en cuanto al contenido, redacción, pertinencia, congruencia en relación a los objetivos propuestos de dicha investigación, así como realizar las observaciones pertinentes para la mejora del mismo.

Agradeciendo sus aportes



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES

**GUIA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

El formato que se presenta a continuación se ha diseñado para evaluar el cuestionario que servirá como instrumento de recolección de datos que se anexa junto con los objetivos y el cuadro de operacionalización de variables

Usted evaluará cada ítem de acuerdo con tres (3) criterios: pertinencia, redacción y adecuación.

- a) **Pertinencia:** Establece la relación estrecha entre la pregunta, los objetivos a lograr y el aspecto o parte del instrumento que se encuentra desarrollado.
- b) **Redacción:** Determina que haya una interpretación unívoca del enunciado de la pregunta a través de la claridad y precisión en el uso del vocabulario técnico.
- c) **Adecuación:** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

Para la correspondiente evaluación de los ítems, usted, procederá colocando a cada ítem una apreciación según la tabla mostrada a continuación:

CÓDIGO	APRECIACIÓN CUALITATIVA
B	<b>BUENO:</b> El indicador se presenta en grado igual o ligeramente superior al mínimo aceptable.
R	<b>REGULAR:</b> El indicador no llega al mínimo aceptable pero se acerca a él.
D	<b>DEFICIENTE:</b> El indicador está lejos de alcanzar el mínimo aceptable



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES  
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	/			/			/		
2	/			/			/		
3	/			/			/		
4	/			/			/		
5	/			/			/		
6	/			/			/		
7	/			/			/		
8	/			/			/		
9	/			/			/		
10	/			/			/		
11	/			/			/		
12	/			/			/		
13	/			/			/		
14	/			/			/		
15									
16									
17									

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

NOMBRES Y APELLIDOS

*Nelson Luis Ponce Alvarado*

C.I: 18321484

CARGO: *Docente*

NIVEL ACADÉMICO *Magister*

FECHA *27/04/2022*

FIRMA

*Nelson Luis Ponce Alvarado*



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES  
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	/			/			/		
2	/			/			/		
3	/			/			/		
4	/			/			/		
5	/			/			/		
6	/			/			/		
7	/			/			/		
8	/			/			/		
9	/			/			/		
10	/			/			/		
11	/			/			/		
12	/			/			/		
13	/			/			/		
14	/			/			/		
15									
16									
17									

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

NOMBRES Y APELLIDOS

C.I: 17.328.301

NIVEL ACADÉMICO

FECHA 27-04-2022

CARGO:

Magister en Gerencia Pública

FIRMA

*Josef Calanche*  
*Docente Ordinario*  
*Josef Calanche*



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS  
LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA ACADÉMICO NÚCLEO TINAQUILLO  
TINAQUILLO ESTADO COJEDES  
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

N°	PERTINENCIA			REDACCIÓN			ADECUACIÓN		
	B	R	D	B	R	D	B	R	D
1	✓			✓			✓		
2	✓				✓		✓		
3	✓			✓			✓		
4	✓			✓			✓		
5	✓			✓			✓		
6	✓				✓		✓		
7	✓			✓			✓		
8	✓			✓			✓		
9	✓			✓			✓		
10	✓			✓			✓		
11	✓				✓		✓		
12	✓			✓			✓		
13	✓			✓			✓		
14	✓			✓				✓	
15				✓					
16									
17									

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

Buen trabajo.

NOMBRES Y APELLIDOS

*Eilda Martínez*

C.I: 9.530.196

CARGO:

*Decanato*

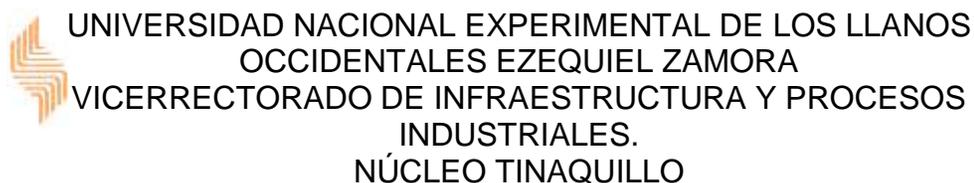
NIVEL ACADÉMICO

*Posgrado*

FECHA 27-04-2022

FIRMA

*Eilda Martínez*



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Cálculo de la confiabilidad del instrumento

Encuesta	Items														Suma de los items
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	
1	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	42
3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
4	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	66
5	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	51
<b>Varianza</b>	<b>0,8</b>	<b>1,3</b>	<b>0,8</b>	<b>0,2</b>	<b>0,7</b>	<b>0,8</b>	<b>1,3</b>	<b>1,7</b>	<b>0,8</b>	<b>0,7</b>	<b>0,8</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,7</b>	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

<b>K:</b>	El número de ítems	14
$\sum S_i^2$ :	Sumatoria de Varianzas de los ítems	11,2
$S_T^2$ :	Varianza de la suma de los Items	89,3
$\alpha$	Coefficiente de Alfa de Cronbach	0,93