

Revista de Ciencias Sociales

Percepción social de los servicios públicos municipales en Maracaibo, Venezuela

Socorro, Cecilia C.*
Herrera, Andro**

Resumen

El desarrollo y ejecución de programas y proyectos en la gestión pública se ha visto históricamente limitado por la asignación de fondos estatales. En el caso específico en el estado Zulia, Venezuela, también depende de la recaudación de impuestos municipales a través de entidades como el SEDEMAT. Esto ha limitado el mejor desempeño en la gestión de la Alcaldía; sin embargo, se han podido observar algunas mejoras en materia de servicios públicos; para conocer la percepción de los habitantes de la ciudad en cuanto a la calidad de los servicios que reciben, se realizó una encuesta municipal tomando una muestra aleatoria de 800 hogares en las 18 parroquias de Maracaibo; obteniendo como resultado que uno de los servicios mejor evaluado es el gas doméstico, seguido del servicio de aseo; no obstante, el servicio eléctrico es uno de los más cuestionados debido a sus significativas deficiencias. Se concluye que la administración municipal ha conseguido preservar la eficacia en la oferta de servicios que son de su competencia, pese a la limitada asignación de recursos para su operación. Se recomienda promover la planificación, ejecución y evaluación continua de servicios públicos, esto permitirá comprender la percepción de los habitantes y satisfacer eficientemente sus necesidades.

Palabras clave: Gestión; servicios públicos; municipio; desarrollo; participación ciudadana.

* Doctora en Ciencias Gerenciales. Magister en Gerencia Financiera. Economista. Profesora e Investigadora de la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo, Venezuela. E-mail: mgs.cecri.fc.es@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4682-6102>

** Estudiante de la Facultad de Ingeniería de la Escuela de Ingeniería mecánica en la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo, Venezuela. E-mail: androherrera@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5944-3609>

Social perception of municipal public services in Maracaibo, Venezuela

Abstract

The development and execution of programs and projects in public administration has historically been limited by the allocation of state funds. In the specific case of Zulia state, Venezuela, it also depends on the collection of municipal taxes through entities such as SEDEMAT (Ministry of Public Administration). This has limited the improved performance of the Mayor's Office; however, some improvements have been observed in public services. To understand the perception of city residents regarding the quality of the services they receive, a municipal survey was conducted with a random sample of 800 households in the 18 parishes of Maracaibo. The result was that domestic gas was one of the most highly rated services, followed by sanitation services. However, electricity is one of the most questioned due to its significant deficiencies. It is concluded that the municipal administration has managed to maintain the effectiveness of the services under its purview, despite the limited allocation of resources for their operation. It is recommended to promote the planning, execution, and continuous evaluation of public services; this will allow for understanding residents' perceptions and efficiently meeting their needs.

Keywords: Management; public services; municipality; development; citizen participation.

Introducción

En Venezuela durante décadas, la financiación de los servicios públicos ha sido administrada, con ingresos provenientes de fuentes diferentes del correspondiente cobro tarifario, principalmente, dependen de las transferencias del gobierno central derivadas del poder fiscal conferido al Estado por la renta petrolera. Este desequilibrio, en conjunto con un precio poco ajustado a los costos reales del servicio, ha producido un efecto negativo, en la calidad de prestación de los servicios, resultando más fácil permitir que el servicio falle, que realizar su mantenimiento preventivo, rutinario y correctivo.

En contraste, el populismo, que se define como la falta de voluntad política para tomar decisiones impopulares, es otra de las características que restringe la gestión de los servicios públicos municipales en Venezuela al sacrificar frecuentemente la calidad por la rentabilidad, centrándose en aspectos visibles y no estructurales de su operación, mantenimiento, inversión y engrosar las nóminas con activistas políticos que no se

dedican a los servicios de la jurisdicción municipal.

Sin embargo, como lo señala Rodríguez (2016), en el caso de los municipios, las circunstancias constitucionales han sido el motor que ha impulsado la provisión de recursos provenientes de las transferencias incondicionales que han cubierto el déficit presupuestario de servicios. Los municipios han dedicado sus propios recursos al pago de sus respectivas nóminas; mientras que su gasto actual es financiado en gran medida por fondos de apoyo municipal nacionales e internacionales.

Por otra parte, los fondos que reciben la mayoría de los alcaldes son una situación constitucional más, puesto que se utilizan para financiar proyectos que muchas veces no se alinean con las necesidades de la comunidad o el compromiso de las autoridades nacionales, estatales y locales, por falta del verdadero conocimiento de las prioridades sociales y de mecanismos para evaluar la percepción de los hogares. Es decir, los proyectos se basan en la perspectiva subjetiva del alcalde, a menudo sin relación real con su entorno inmediato.

En este sentido, autores como Filippetti (2020); y, Suzuki y Demircioglu (2021), comentan que, en países con una población diversa, la percepción ciudadana de los servicios públicos locales puede verse afectada negativamente; es decir, en territorios donde existe una gran heterogeneidad entre las personas como Venezuela, la gente tiende a pensar que los servicios públicos no son tan eficientes, inclusive esta percepción varía en relación al grupo socioeconómico de los ciudadanos; pero si ejerce un mayor control local sobre estos servicios, pueden mejorar la percepción de calidad. Donde, a nivel macro, la imparcialidad del gobierno generalmente se considera una característica positiva respecto a la calidad de su gestión e impacta directamente en la percepción de calidad del servicio público.

La Dirección de Monitoreo y Estadística municipal, desempeña un papel fundamental en la gestión que se lleva a cabo en la Alcaldía del estado Zulia-Venezuela, al proporcionar información objetiva y actualizada sobre el desarrollo local. Su función es recopilar, analizar y evaluar datos relevantes para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios públicos. En este contexto, el estudio de consulta municipal realizado durante el 2024 se convierte en una herramienta estratégica para priorizar y optimizar las deficiencias que manifiestan los marabinos, proporcionando mayor bienestar en la ciudad.

El estudio antes mencionado, se realizó en las 18 parroquias que conforman el municipio, tuvo como objetivo comprender las necesidades, percepciones y expectativas de los ciudadanos en diferentes estratos socioeconómicos. Al abordar una amplia diversidad de comunidades, se logró obtener una visión más completa y representativa de la realidad local. Los resultados generados a partir de este análisis proporcionan varios beneficios clave para el gobierno municipal:

a. Identificación de Prioridades: El estudio permitió identificar las áreas más urgentes de intervención. Al conocer las demandas específicas de cada parroquia y estrato, el gobierno puede asignar recursos de

manera más eficiente y efectiva.

b. Diseño de Políticas Públicas: Con datos sólidos en mano, la administración municipal puede diseñar políticas y programas que respondan directamente a las necesidades de la población. Esto garantiza que las acciones gubernamentales estén alineadas con la realidad local.

c. Mejora Continua: Al conocer los resultados del estudio, la Dirección de Monitoreo y Estadística puede proponer ajustes y mejoras en los programas existentes. Esto contribuye a una gestión más eficiente y a la optimización de los recursos disponibles.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación consiste en analizar la gestión de los servicios públicos municipales en Maracaibo, a fin de suministrarle al gobierno municipal una herramienta para la toma de decisiones orientada hacia los problemas reales que manifiesta la población de Maracaibo en Venezuela, así como diseñar sus programas de gobierno hacia la atención de dichas debilidades, optimizando el uso de recursos hacia las prioridades más significativas de los hogares de Maracaibo, garantizando así el éxito en la gestión de gobierno.

1. Fundamentación teórica

1.1. Servicios públicos municipales: Un desafío del gobierno local

En relación con la definición de servicios, Kotler y Armstrong (2017) explican que se trata de cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, siendo esencialmente intangible y sin convertirse en la posesión de un bien. Además, Silva-Ordoñez et al. (2019); Angamarca et al. (2020); Cobo-Beltrán et al. (2023); y, Vicuña et al. (2023), señalan que toda organización de servicios tiene la responsabilidad de asegurar una atención y respuesta oportuna a todos los usuarios. En numerosas situaciones, estos servicios se encuentran establecidos como esenciales en la Constitución o en las normativas, y se les reconoce incluso como

un derecho, dado que son fundamentales para cubrir necesidades fundamentales. Más allá de asegurar su entrega, también es vital brindar un servicio metódico y dispuesto a satisfacer cualquier petición o necesidad.

Por su parte, Matías (2014) afirma que los servicios públicos aluden a cualquier actividad estructurada destinada a satisfacer necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, de manera regular, constante y obligatoria, bajo un régimen legal especial de derecho público, con la implicación activa de la Administración Pública en la provisión directa, en su regulación y supervisión. Los servicios públicos son actividades que cubren necesidades colectivas, usualmente indispensables, que deben proporcionarse de manera universal, obligatoria, constante y bajo condiciones de equidad y calidad, a toda la comunidad.

De acuerdo con Hernández et al. (2018), las organizaciones actuales enfrentan el desafío de modificar su administración con el objetivo no solo de maximizar la utilización de recursos, sino también de incrementar la calidad en la satisfacción de sus clientes. Es que administrar un servicio de manera eficaz potencia la percepción que los usuarios tendrán acerca del tema.

Al respecto, Martínez (2016) manifiesta que los usuarios no son simplemente destinatarios del servicio, sino que las leyes les conceden derechos ciudadanos incuestionables, que, en combinación con reglas o decretos, fomentan una participación ciudadana responsable y dirigida al control social. Esto significa que los ciudadanos estructurados y capacitados tienen la capacidad y deben supervisar, así como regular la calidad de los servicios públicos o privados que reciben, demandando elevados estándares para un disfrute apropiado.

Hoy en día, la atención se centra en el funcionamiento de las instituciones públicas, especialmente en la prestación de servicios básicos, considerados derechos fundamentales (Matías, 2014). En este contexto, los propósitos de la nueva administración municipal se orientan hacia una gestión pública más rápida,

libre de burocracia, que pueda atender de manera eficiente las demandas individuales y grupales de la comunidad.

Según Gaviria y Delgado (2020), el reto para el gobierno se encuentra en proporcionar servicios públicos enfocados en los habitantes. Esto conlleva entender las necesidades y particularidades de la población, asegurar el acceso, preservar los estándares de calidad y garantizar el apoyo político. La claridad y una comunicación apropiada son fundamentales para fomentar la confianza en la administración eficaz, así como eficiente de los recursos económicos.

En la asignación de competencias entre los diferentes niveles de gobierno y las responsabilidades otorgadas a cada uno de estos, resultan inciertos, generándose repetición de esfuerzos, insuficiente uso de las economías de escala, falta de implementación de proyectos de gran magnitud, y descuido por las externalidades de los proyectos. Esta inexactitud acerca de las obligaciones que deben o no tomar ciertas entidades gubernamentales puede llevar a que el municipio tome algunas para las que carece de habilidad ni técnica ni financiera, las gobernaciones no tomen aquellas obras o servicios que, debido a su envergadura, solo ellas pueden proporcionar o edificar, y el gobierno nacional desvíe su papel principal.

1.2. Evaluación de los servicios públicos: una diversidad perceptiva

El punto de vista de los ciudadanos respecto a los servicios públicos se ha transformado en un asunto clave de estudio para académicos y gobiernos a nivel global. Esto ocurre porque muestra la eficacia y eficiencia de la administración pública (Cobo-Beltrán et al., 2023). El triunfo de esta administración se basa en la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios. Esperan una gestión pública de alta calidad que proporcione una comunicación eficaz y cumpla con las demandas presentes en diferentes sectores (Srebalová y Peráček, 2022).

La opinión pública acerca de la eficacia en la entrega de servicios públicos puede fluctuar considerablemente entre las viviendas vulnerables y las más urbanizadas. Es fundamental que los gobiernos, en particular a escala municipal, se enfoquen en cubrir las expectativas y requerimientos de los ciudadanos. Para alcanzar este objetivo, deben emplear retroalimentación y tácticas adecuadas para perfeccionar de manera constante los servicios. Además, se resalta la relevancia de incorporar tecnología y la participación de los ciudadanos en la administración pública, además de instaurar formación constante y sistemas de evaluación para incrementar la transparencia, equidad y eficacia en los servicios públicos (Cayatopa y Uriol, 2024).

De acuerdo con Ziller y Andreß (2022), la percepción de la calidad de los servicios públicos locales tiene un impacto considerable en la confianza que los habitantes poseen en sus comunidades. Estas declaraciones fortalecen la confianza y el contenido de los habitantes respecto al gobierno local. Además, Collins et al. (2019) afirman que la satisfacción de los ciudadanos se utiliza frecuentemente para medir el rendimiento en la administración pública.

Según Böhmer et al. (2023), se examinan los puntos de vista y grados de satisfacción de diferentes grupos de interés, tales como empresas locales, clubes y habitantes, con el objetivo de valorar eficazmente la calidad de los servicios públicos municipales. No obstante, se detectaron áreas a mejorar, como la Política Municipal y el Suministro e Infraestructura, que no lograron los grados de satisfacción fijados en el plan de gestión.

Además, Ramos et al. (2020) indican que es vital valorar la calidad de cualquier compañía de servicios basándose en las percepciones de los clientes acerca de la manera en que se les brinda atención. En resumen, la valoración de la entrega del servicio es esencial. Los hallazgos logrados orientarán la toma de decisiones y facilitarán la creación de estrategias ventajosas tanto para la compañía como para los consumidores. Finalmente, esta evaluación posibilita examinar la calidad del

servicio proporcionado por la compañía.

Lo anterior, subraya la importancia de que los gobiernos locales trabajen de manera cercana con la comunidad para mejorar la calidad y eficacia de los servicios públicos. Además, es crucial garantizar que los ciudadanos puedan acceder a información clara y transparente acerca de los servicios existentes.

2. Metodología

La investigación realizada fue de tipo descriptiva, de campo, no experimental, transeccional. Es de carácter descriptivo, porque como bien lo establece Sabino (2014), este tipo de investigación destaca la importancia en la exploración de nuevos temas de estudio. Según Tamayo (2019), este método se centra en detallar, documentar, examinar e interpretar fenómenos, circunstancias o grupos de interés en su condición presente. Su meta principal es describir, interpretar y entender la realidad que se está investigando, ofreciendo datos precisos y detallados sobre sus elementos y dinámicas.

Adicionalmente, la investigación llevada a cabo se categoriza como de campo y no experimental. Esto ocurre porque facilita la recolección de información directamente de la realidad estudiada o de los individuos vistos como unidades de análisis. Estos datos primarios son útiles dado que facilitan corroborar las condiciones reales en las que se lograron, tal como se muestran en su entorno natural, sin alterar o regular las variables en análisis (Sabino, 2014; Hernández et al., 2014; Tamayo, 2019).

A su vez, este estudio se clasifica como de tipo transeccional, debido a que los datos se recolectaron en un único momento temporal. Su objetivo principal es describir variables y analizar su relación o interacción en ese momento específico (Hernández et al., 2014; Hurtado, 2015).

La población de Maracaibo está compuesta por 1.459.448 habitantes según el último censo nacional realizado por el

Instituto Nacional de Estadística (INE) en el 2011; sin embargo, como esta población es muy amplia, se tomó una muestra representativa proporcional de 800 hogares, basados en estudios previos realizados por otros organismos e institutos de investigación, cuyas muestras para estudios nacionales es de 1.200 hogares, por eso considerando que es un estudio municipal, se supone una muestra bastante aceptable.

Asimismo, dichos hogares fueron seleccionados bajo una distribución porcentualmente dentro de todas las 18 parroquias de Maracaibo-Zulia, Venezuela, de acuerdo con el volumen poblacional de cada parroquia y de cada sector estratificado, según lo establecido en la ordenanza municipal (estratos A, B, C, D).

El instrumento aplicado contiene 08 preguntas de selección simple, donde el encuestado tenía varias opciones para responder la pregunta, según la que mejor describiera su opinión sobre el servicio en cuestión. Fue validado por expertos del área metodológica y de investigación social, adscritos al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales en la Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela, así como expertos del Centro Experimental de Estudios Latinoamericanos (CEELA); también se contó con el apoyo del Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Dicho instrumento se aplicó a los jefes de hogar durante los meses de febrero y marzo de 2024.

3. Resultados y discusión

Luego de la aplicación del instrumento en 800 hogares de Maracaibo se pudo obtener la opinión respecto a cómo están siendo suministrados los Servicios en las viviendas de Maracaibo, específicamente los servicios de agua, gas doméstico, aseo urbano, energía

eléctrica, a fin de conocer la efectividad en la prestación de dichos servicios y cuáles serían los principales aspectos a atender por los organismos gubernamentales y diseñar sus programas de gobierno en función a ello, para optimizar los recursos dando respuesta a las principales demandas sociales en materia de servicios.

Como señala Filippetti (2020), es vital considerar la visión de los ciudadanos, particularmente en comunidades variadas. Si se les concede un control local más amplio sobre los servicios, podrán incrementar la percepción de la calidad y tratar los problemas locales de forma más eficaz.

En este sentido, uno de los servicios consultados fue el servicio de gas doméstico, siendo, de acuerdo con Becerra y Rodríguez (2017), el gas natural, una combinación de componentes naturales, que representa una fuente de energía no renovable extraída directamente del entorno. Este recurso es ampliamente utilizado en todo el mundo en sectores como la generación de energía, el transporte y el consumo tanto comercial como doméstico.

Por lo cual, en la presente investigación, desde el punto de vista residencial, se encontró una valoración muy positiva, sabiendo que el 80% de la población marabina encuestada indicó que posee instalación de tuberías de gas en sus hogares (ver Tabla 1), el 69,68% está satisfecho con el servicio reconociendo que el servicio por tuberías de gas es constante todo el día; sin embargo, el 5,66% de los jefes de hogar indicó que la presión es baja en horas del mediodía y el 5,39% manifestó que la presión es baja durante todo el día (ver Tabla 2).

Tabla 1
¿Esta vivienda posee la instalación de tuberías de gas?

TOTAL	Si	No
100%	80,0%	20,0%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 2
¿El servicio por tuberías de gas es constante todo el día?

TOTAL	Si	No	Disminuye en horas del mediodía	Disminuye en las noches	Baja presión todo el día
100%	69,68%	18,06%	5,66%	1,21%	5,39%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tras los resultados anteriores, es importante hacer un llamado de atención al ente encargado del suministro de Gas (SAGAS) para que haga seguimiento en estas zonas de Maracaibo que indicaron que, a pesar de poseer el servicio, la presión con las que les llega el gas no es muy buena a fin de ir mejorando cada día más en la calidad del servicio brindado en la ciudad.

Además, durante la consulta realizada a los hogares, también fue considerado el servicio de agua potable. De acuerdo con el Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos de la UNESCO (2019), a escala mundial, nueve de cada diez individuos carecen de aguas tratadas en cualquier nivel; cinco de cada diez, cuentan con un saneamiento deficiente; y, dos de cada diez, enfrentan problemas para acceder al abastecimiento de agua potable. Las estadísticas reflejan la

imperiosa necesidad de mejorar la gestión y distribución del agua, asegurando así que todas las personas puedan contar con un acceso digno y seguro.

Por lo cual, se buscó contrastar un poco lo anterior, con la realidad de los hogares de Maracaibo, viendo de donde se suministran de agua, sus condiciones de almacenaje, entre otras, encontrando que el 69,23% de los hogares de Maracaibo, cuentan con red de tuberías legalmente instaladas para el suministro de agua a sus hogares; sin embargo, un 14,65% de los hogares (ver Tabla 3), tiene que surtirse tanto del agua que llega por dicha tubería como de camiones cisternas, dado que el servicio que llega por tubería no es continuo, y es necesario almacenar agua y/o contratar cisternas para poder surtirse los días que no llega el vital líquido.

Tabla 3
Tipo de sistema de abastecimiento de agua

TOTAL	Red de tuberías	Camión Cisterna	Las dos anteriores	Pozo subterráneo	Pozo público	Botes de tuberías de agua	Captación de Agua de Lluvia
100%	69,23%	13,06%	14,65%	1,95%	0,12%	0,49%	0%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ahondando un poco más en la frecuencia del servicio de agua, se evidenció que el agua cuando llega por las tuberías de red pública, dura de 2 a 3 días (ver Tabla 4); y luego deben volver a esperar en promedio en algunos

sectores 15 días (52,3%) y en otros sectores el mes (9,4%) para poder volver a surtirse de agua; incluso existe un 4% que nunca les llega agua por dichas tuberías (ver Tabla 5).

Tabla 4
El día que les suministran agua por tubería, ¿Cuánto dura?

TOTAL	De una a dos horas	De dos a cinco horas	De cinco a 12 horas	De 12 a 24 Horas	De 2 a 3 días
100%	5,9%	7,4%	10,3%	18,2%	58,2%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 5
La frecuencia con la que se suministra el agua potable por tubería es:

TOTAL	Diaria	Dos o tres veces por semana	Una vez por semana	Cada quince días	Una vez al mes	Una vez cada 2 meses o más	Nunca
100%	6,2%	9,3%	17,3%	52,3%	9,4%	1,5%	4,0%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

El servicio de recogida de residuos sólidos es uno de los servicios fundamentales que los ciudadanos deben obtener para tener una calidad de vida superior. Por ello, es de vital importancia mantener altos estándares de calidad en la provisión de este servicio (Sáez, 2011). La gestión de los desechos sólidos urbanos, en su mayoría, recae en los gobiernos locales, quienes tienen la enorme responsabilidad de su manejo, de la forma más eficaz, social y ambientalmente posible (Arellano-González et al., 2016; Alcocer et al., 2020).

Sin embargo, esta gestión representa un desafío para los gobiernos municipales, dado que la producción de desechos se incrementa constantemente; su manejo (recolección, transporte y disposición) demanda una considerable cantidad de presupuesto, y el

cuidado ecológico para la administración sustentable de residuos. Esto resulta muy complicado, teniendo en cuenta las actuales carencias presupuestarias que el gobierno local está enfrentando (Jerez et al., 2018).

En este sentido, respecto al principal método de eliminación de basura y la frecuencia de recolección por el servicio de aseo urbano de Maracaibo (IMAU), se obtuvo en la Tabla 6, que el 78,51% de los hogares reconoce que la basura es recogida por el aseo urbano; no obstante, es importante resaltar que aún existe un 6,44% de la población que la vierte en otro sitio, y un 8,24% la quema, estas son cifras que resultan de importante atención para los organismos competentes a fin de mejorar su servicio y también para concientizar a los hogares que siguen arrojando la basura a la calle.

Tabla 6
¿Cuál es el método principal de eliminación de desechos sólidos?

TOTAL	¿La recoge el servicio de aseo urbano?	¿la dejan en un contenedor o depósito?	¿la queman?	¿la entierran?	¿la llevan al basurero público?	¿la tiran en otro lugar? (Calle, baldío, barranca, río)
100%	78,51%	2,32%	8,24%	2,45%	2,06%	6,44%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Ahora bien, respecto a la frecuencia de recolección de basura, se pudo evidenciar en las Tablas 7 y 8, que el servicio también se encuentra positivamente calificado pues de acuerdo a la frecuencia semanal y bisemanal con la que se encuentra trabajando el aseo

urbano; en las parroquias de recolección semanal, el 74% afirmó que la basura la recoge el aseo urbano; similar al porcentaje que manifestaron los hogares cuya recolección es bisemanal, donde el 89% afirmó que la basura es recogida por el aseo urbano semanalmente.

Tabla 7
¿En esta vivienda la frecuencia de recolección de basura es?
(parroquias de recolección semanal)

TOTAL	¿La recoge el servicio de aseo urbano?	¿la dejan en un contenedor o depósito?	¿la queman?	¿la entierran?	¿la llevan al basurero público?	¿la tiran en otro lugar? (Calle, baldío, barranca, río)
100%	74%	2%	10%	4%	3%	7%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 8
¿En esta vivienda la frecuencia de recolección de basura es? (parroquias de recolección bisemanal)

TOTAL	1. ¿La recoge el servicio de aseo urbano?	2. ¿la dejan en un contenedor o depósito?	3. ¿la queman?	4. ¿la entierran?	5. ¿la llevan al basurero público?	6. ¿la tiran en otro lugar? (Calle, baldío, barranca, río)
100%	89%	3%	3%	0%	1%	4%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Seguidamente, en líneas generales, cuando se les preguntó a los jefes de hogar sobre cuál de los servicios públicos requería mayor atención por parte de los organismos competentes, el 73,21% de los hogares manifestó que la electricidad (ver Tabla 9); sin embargo, dentro de los otros servicios (26,79%) que mencionaron en segundo lugar resalta, el servicio de agua potable (ver Tabla 10), la falta de agua, siendo un líquido vital para el ser humano, es algo de prioridad para los hogares de Maracaibo, pues aunado al clima que caracteriza la región el aire acondicionado para refrescar la temperatura corporal y la hidratación, resultan un tema esencial para la salud del marabino.

Tabla 9
¿Qué servicio público considera más importante atender?

Servicio Público	Porcentaje
Electricidad	73,21%
Otros	26,79%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 10
¿De esos otros servicios públicos cuál considera importante de atender?

Servicio Público	Porcentaje
Servicio de agua potable	28,39%
Servicio de Aseo Urbano	14,10%
Asfaltado	19,78%
Iluminación de calles	21,34%
Aguas negras	14,15%
Seguridad	2,24%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia, 2024.

En tercer lugar, en los resultados de la Tabla 10, se encuentra la iluminación de las calles (21,34%), es un tema más que todo de seguridad para el ciudadano que transita luego de las 7 pm en las calles de Maracaibo, pues para el que anda caminando es un tema de evitar calles y callejones oscuros que se presten para actos delictivos; y, para el que maneja, pues una buena iluminación de las calles puede evitar accidentes viales, incluso atropellar personas porque en la oscuridad no se ven cuando atraviesan calles o avenidas.

Asimismo, continuando con el tema de la seguridad vial, el otro aspecto que se resalta en la Tabla 10, es el asfaltado vial (19,78%), dado que al tratar de esquivar un hueco, se pueden producir igualmente, accidentes de tránsito, además que puede causar daños al vehículo que es un bien material de los ciudadanos y que en materia de repuestos, los ingresos promedio de cada hogar muchas veces solo permiten cubrir los gastos básicos y no les alcanzaría para una reparación mayor del vehículo que es su principal medio de transporte para la familia, incluso en algunas veces es su fuente de trabajo.

Se considera que la administración de la calidad en los servicios es una táctica crucial para el triunfo y la supervivencia de las organizaciones. En la economía contemporánea, el sector de servicios cobra una relevancia creciente en numerosos países;

los gobiernos se están enfocando cada vez más en aspectos como el servicio, los clientes y la satisfacción de la población.

Actualmente, los servicios públicos a domicilio desempeñan un rol relevante y activo en la vida de los ciudadanos, dado que están diseñados para cubrir sus necesidades colectivas de manera global, y constante, bajo la dirección, regulación y supervisión del Gobierno local (Jerez et al., 2018). Estos hallazgos facilitarían a los encargados del gobierno la elaboración de planes de acción para la optimización de la administración municipal, dirigidos a las auténticas necesidades de las comunidades marabinas.

Conclusiones

Luego de la investigación realizada en los hogares de Maracaibo, se pudo observar que la gestión municipal, a pesar de los escasos recursos asignados para su funcionamiento, ha logrado mantener la efectividad en la prestación de los servicios que son injerencia del gobierno local, a diferencia de los servicios que son responsabilidad del gobierno central, que demostraron una marcada insatisfacción entre los jefes de hogares.

Entre los servicios de carácter municipal se encuentra el gas doméstico, el cual, cuenta con una red de tuberías en la gran parte del municipio y los hogares indican que el servicio es permanente las 24 horas del día en sus hogares, solo una pequeña minoría indicó que en horas de la noche o al mediodía disminuye la presión, pero no dejan de recibir el servicio.

Otro de los servicios es el aseo urbano, el cual desde inicio de la gestión del Alcalde Rafael Ramírez Colina, mostró índices de recuperación en la frecuencia de recolección de desechos, pues la gran mayoría de los hogares reconoce que el aseo pasa al menos una vez por semana en sus zonas residenciales, lo cual, coincide con la frecuencia de recolección que se tiene establecida de forma semanal o bisemanal para las parroquias.

Respecto a los servicios de responsabilidad del Estado se observó en

relación al servicio de agua potable, que la misma le llega solo una vez cada 15 días a más de la mitad de los hogares de Maracaibo, siendo esto, una preocupación muy importante, dado que es un líquido vital para el ser humano, el cual, les llega solo dos veces al mes, en algunos casos una sola vez y en otros casos más reducidos no les llega nunca.

Esto a su vez, ayuda a fomentar la proliferación de enfermedades, dado que los hogares tienen que conservar agua en recipientes, tanques, pozos no tratados debidamente, coadyuvando a la generación de mosquitos causantes de enfermedades como el dengue, ingerir agua contaminada o no filtrada, por lo cual, se les hace un llamado a los organismos competentes a hacer mayor control y mejoras en el servicio de agua, a fin de evitar problemas mayores de salud en los hogares.

Seguidamente, otro de los servicios de responsabilidad estatal es el servicio eléctrico, el cual, fue el peor evaluado por las familias de Maracaibo, las cuales indicaron casi en la totalidad, que es uno de los servicios que requiere pronta y urgente atención, pues existen muchas fallas constantes, se va la luz por horas, entre otros inconvenientes que afectan principalmente la salud de los ciudadanos y sus propiedades.

Finalmente, cuando se les preguntó sobre que otro servicio además de los antes mencionados es importante de atender, el sistema de iluminación de las principales calles y avenidas, seguido del asfaltado, fueron los más resaltantes y prioritarios para los hogares de Maracaibo.

Los resultados expuestos en esta investigación, facilita a los gobiernos tanto municipales, como regionales y estatales, disponer de la información necesaria, para saber a dónde dirigir sus planes de acción en materia de servicio, redistribuir esfuerzos y recursos, a fin de darle oportuna respuesta a las verdaderas necesidades de la población Marabina y, con ello, mejorando o dejando una buena imagen de la gestión que desarrollan en beneficio de los hogares del Municipio Maracaibo del estado Zulia en Venezuela,

ejemplo que puede ser replicado por otros municipios y así mejorar la calidad de vida en todo el territorio nacional.

Claro, lo anterior debe ir acompañado de otras medidas como sincerar el costo de los servicios, mediante un régimen tarifario que permita la satisfacción de los costos totales de explotación y mantenimiento, cubrir los costos de capital para ampliar la cobertura, utilizar tecnologías apropiadas y abastecer el incremento poblacional, además, de educar a los consumidores en el uso de los servicios y en relación con los costos.

Es necesario tomar una nueva medida en cuanto a la planificación municipal, dando prioridad a las necesidades a través de un consenso entre los líderes y los habitantes, y estableciendo las obras o servicios correspondientes en documentos oficiales obligatorios como los Planes de Gestión Local. Esto implica fomentar un sentimiento de pertenencia a la comunidad en la gente, garantizando que se cumplan las obligaciones y beneficios de cada individuo en relación con los servicios gubernamentales. La asignación de recursos entre los distintos proyectos debe basarse en un sistema eficiente de diálogo entre el Alcalde y las agrupaciones comunitarias.

Además, resulta imperativo estructurar y mantener los sistemas de información municipales con el fin de garantizar la eficacia de los servicios públicos locales, validando a qué sectores llega y a cuáles no, a fin de ir dando respuesta paulatina pero segura a cada sector de la población de Maracaibo y así, poder evaluar periódicamente la calidad de los servicios que se brindan, garantizando el bienestar en materia de salud y calidad de vida, logrando una gestión positiva y bien reconocida por los ciudadanos, por el alto nivel de compromiso con su población.

Es fundamental, para futuros estudios, además de evaluar la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones de servicio público, específicamente en el ámbito domiciliario, explorar otros factores más cualitativos. Esto incluye la confianza que los usuarios depositan en el servicio, los errores y/o improvisaciones provocadas por un mal

uso de las instalaciones, así como el análisis de la capacidad y el tiempo de respuesta a cada solicitud. También se deben considerar aspectos como la fiabilidad, la seguridad y la empatía, que son de gran relevancia para la organización y que impactan en la satisfacción de los usuarios. No se trata únicamente de asegurar que el servicio llegue, sino también de cumplir con lo que implica ofrecer una atención de calidad.

Referencias bibliográficas

- Alcocer, P., Knudsen, J., Marrero, F., y Miranda, B. (2020). Modelo multicriterio para la gestión integral de residuos sólidos urbanos en Quevedo – Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(4), 328-352. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34666>
- Angamarca, G. R., Díaz, Y., y Martínez, C. C. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(4), 380-393. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34669>
- Arellano-González, A., Carballo-Mendivil, B., Ríos-Vázquez, N. J., y Bojorquez-Félix, E. (2016). Evaluación del desempeño del proceso de recolección de residuos sólidos Urbanos. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*, 2(3), 26-41. https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol2num3/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V2_N3_3.pdf
- Becerra, M., y Rodríguez, R. (2017). Selección de alternativas para el suministro de gas natural en Colombia empleando el Proceso Analítico Jerárquico. *Ingeniería*, 22(2), 190-210. <https://doi.org/10.14483/udistrital.jour.reveng.2017.2.a02>
- Böhmer R., Busbach, U., y Kiesel, B. (2023). The kehlér management system: Integration of external stakeholders in the quality assessments of municipal administrations. *Economics and Culture*, 20(2), 32-45. <http://dx.doi.org/10.2478/jec-2023-0014>
- Cayatopa, W., y Uriol, S. J. (2024). Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. *Revista de Climatología*, 24, 1089-1096. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096>
- Cobo-Beltrán, J. K., De La Guerra-De Urioste, J. P., Goicochea-Rojas, D. A., y Torres-Cañizalez, P. C. (2023). Satisfacción de los directores escolares sobre servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad de Lima-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(1), 289-311. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i1.39751>
- Collins, B. K., Kim, H. J., y Tao, J. (2019). Managing for citizen satisfaction: Is good not enough? *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38. <https://doi.org/10.20899/jpna.5.1.21-38>
- Filippetti, A. (2020). Does diversity undermine the welfare state? Evidence from the provision of local public services in European Regions. *Kyklos*, 73(1), 68-95. <https://doi.org/10.1111/kykl.12217>
- Gaviria, R., y Delgado, J. M. (2020). *Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1241-1255. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179-195. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/>

[criteriolibre.2018v16n28.2130](#)

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. D. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C. V.
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación*. Ediciones Quirón-Sypal.
- Instituto Nacional de Estadística – INE (2011). Censo Nacional de Población y Vivienda. INE. <https://ine.gob.ve/>
- Jerez, W., Salinas, E. B., y D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: Evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias*, VI(21), 7-26. <https://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n21/art01.pdf>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación de México.
- Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. En M. P. Romo y A. Martínez (Eds.), *Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de los servicios públicos* (pp. 181-216). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Matías, S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Revista Derecho y Realidad*, 12(24), 315-329. <https://doi.org/10.19053/16923936.v2.n24.2014.4544>
- Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos de la UNESCO (2019). *Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019: No dejar a nadie atrás*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000367304>
- Ramos, E. V., Mogollón, F. S., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1538>
- Rodriguez, C. M. (2016). El diseño del presupuesto participativo en Venezuela: apuntes a partir de una experiencia municipal. *Revista Cuadernos del Cendes*, 33(91), 1-28. http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/cendes/textos_completos/Revistas/revista9117.pdf
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Editorial Episteme.
- Sáez, A. (2011). Factores críticos para la medición de la calidad de servicio del aseo urbano en el municipio Maracaibo. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 13(3), 329-354. <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1937>
- Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., y Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 83-95. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/27338>
- Srebalová, M., y Peráček, T. (2022). Effective public administration as a tool for building smart cities: The experience of the Slovak republic. *Laws*, 11(5), 67. <https://doi.org/10.3390/laws11050067>
- Suzuki, K., y Demircioglu, M. A. (2021). Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality. *Governance*, 34(3), 727-764. <https://doi.org/10.1111/gove.12527>

- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Editorial Limusa. S.A.
- Vicuña, W. G., Orellana, C. P., Orellana, E. F., y Quinteros, M. P. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>
- Ziller, C., y Andreß, H.-J. (2022). Quality of local government and social trust in European cities. *Urban Studies*, 59(9), 1909-1925. <https://doi.org/10.1177/00420980211019613>