UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA

"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"

VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS DE CIUDAD GUAYANA, ESTADO BOLIVAR.

Tutor Industrial:

Ing. Mayra D' Armas

Tutor Académico:

Ing. Iván Turmero

Realizado por:

Leydimar M. Lugo D.

C.I.: 17.041.597

CIUDAD GUAYANA, AGOSTO DEL 2015

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS DE CIUDAD GUAYANA, ESTADO BOLIVAR.

U N E X P O

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA

"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"

VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS DE CIUDAD GUAYANA, ESTADO BOLIVAR.

Trabajo que se presenta para cumplir con el requisito de aprobación del Trabajo de Grado ante el Departamento de Ingeniería Industrial.

ING. IVAN TURMERO
TUTOR ACADÉMICO

ING. MAYRA D' ARMAS
TUTOR INDUSTRIAL

CIUDAD GUAYANA, AGOSTO DEL 2015

LEYDIMAR MARIA LUGO DIAZ

"CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS DE CIUDAD GUAYANA, ESTADO BOLIVAR".

Trabajo de Grado

Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Vicerrectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial.

Tutor Académico: Ing. Iván Turmero
Tutor Industrial: Ing. Mayra D' Armas

Capítulos: I. El Problema. II. Generalidades de la Empresa. III. Marco Teórico. IV. Marco Metodológico V. Situación Actual. VI. Situación Propuesta Conclusiones y Recomendaciones.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, miembros del Jurado Evaluador designados por la Comisión de Trabajos de Grado del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre", Vicerrectorado Puerto Ordaz, para evaluar el Trabajo de Grado presentado por la ciudadana: **Leydimar María Lugo Díaz**, portador de la Cédula de Identidad Nº**V-17.041.597**, titulado: **CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS PÚBLICOS DE CIUDAD GUAYANA, ESTADO BOLIVAR**, para optar al título de **INGENIERO INDUSTRIAL**, consideramos que este cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por lo tanto lo declaramos

Ing. Iván Turmero	**Ing. Maira D' Armas**
Tutor Académico	**Tutor Industrial**
Ing. Mónica Torres	**Ing. Marlene Aray**
Jurado Evaluador	**Jurado Evaluador**

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso, que es mi guía y con su divina misericordia lleva adelante mis pasos, nunca me abandona y siempre está a mi lado.

A mis padres Enrique Lugo y Leída Díaz, quienes con sus grandes esfuerzos y enseñanzas hicieron de mí la persona que soy hoy en día, y poder saber que más que un logro mío es un logro de ellos los amo.

A mi abuela Emiliana Díaz mi segunda madre que con dedicación y empeño me dio su apoyo y cariño y saber que en las buenas y en las malas siempre conté con ella en los momentos de vida que estuvo conmigo.

A mis sobrinos que apenas son unos niños Rosmaurys Lugo, Celeste Lugo, Jimena Lugo, Paola Lugo, Pablo Lugo, Damián, Diego y Sofía Lugo, para que sigan mis pasos y ejemplo y sean hombres y mujeres profesionales y de bien en un futuro.

A mis cuñadas Hilmaris, Evelys y Mauriannys por haberme colaborado con su apoyo al momento que más necesitaba un computador para realizar esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la vida y ser mi apoyo incondicional en todo momento.

A la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Vicerrectorado Puerto Ordaz por darme la oportunidad de realizar mi Trabajo de Grado y las herramientas necesarias para el mismo.

A mi Tutora Académico, Ing. Scandra Mora por su apoyo. Por ser una persona incondicional durante toda mi carrera por ser amiga y consejera y en todo momento pude contar con ella.

A mi Tutora Industrial Ing. Mayra D’ Armas por su valioso aporte durante la realización de este trabajo.

A mis amigos Moisés Rodríguez, Junior Rivas, Carlos González, Milagros Valderrey compañeros de mil batallas y amigos en todo momento.

A los profesores Félix Martínez, Iván Turmero, y Scandra Mora por ser más que profesores, amigos consejeros y por el gran apoyo que pude encontrar en ellos.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

CARACTERIZACION DEL SECTOR SERVICIOS PUBLICOS DE CIUDAD GUAYANA, ESTADO BOLIVAR.

Autor: Leydimar María Lugo Díaz.
Tutor Académico: Ing. Iván Turmero.
Tutor Industrial: Ing. Mayra D' Armas.

RESUMEN

El objetivo esencial de esta investigación es la caracterización del sector servicios públicos de Ciudad Guayana. Para esto se realizó un diagnóstico de la situación actual, de varios servicios públicos como lo son aseo urbano, servicio de agua potable, aguas servidas, entre otros, lo que se busca con esta caracterización es distinguir los diferentes atributos de estos servicios públicos. Ofreciendo información ordenada, actualizada y adecuada de los mismos. Para desarrollar dicha investigación de una manera apropiada y acertada se consultó varios trabajos que guardan relación con el tema a desarrollar, entre dichas investigaciones se encuentran: la caracterización, el análisis de un servicio público, las características de los servicios públicos, la clasificación de los servicios públicos. Se realizaron entrevistas estructuradas y no estructuradas a diversas personas de varios sectores para conocer la opinión que tienen se sus servicios públicos que perciben. Al realizar la siguiente investigación y tomando en cuenta los resultados obtenido de la caracterización de estos servicios públicos.

Palabras claves: servicios públicos, caracterización, diagnostico, distinguir, atributos.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO		Página
	DEDICATORIA	Iv
	AGRADECIMIENTOS	V
	RESUMEN	Vii
	INTRODUCCIÓN	1
I	**EL PROBLEMA**	
	1.1 Planteamiento del problema	4
	1.2 Antecedentes de la situación	6
	1. 3 Objetivos	
	1.3.1 Objetivo General	6
	1.3.2 Objetivos Específicos	6
	1.4 Justificación	7
	1.5 Alcance	7
	1. 6 Delimitaciones	8
	1. 7 Limitaciones	8
II	**GENERALIDADES DE LA EMPRESA**	
	2.1 Descripción de la institución	8
	2.2 Misión	11
	2.3 Visión	11
	2.4 Objetivos	12
	2.5 Funciones	12
	2.6 Organización	13
	2.7 Ubicación geográfica	14
	2.8 Centro de Desarrollo Gerencial Ing. Industrial	16
III	**MARCO TEÓRICO**	
	3.0 Antecedentes de la Investigación	19

3.1 Bases Teóricas 21
3.2 Sector Servicios 21
3.3 Servicios Públicos 21
3.4 Caracterización 22
3.5 Análisis de un servicio publico 22
3.5.1 Características de los servicios públicos 22
3.6 Clasificación de los servicios públicos 23
3.7 Los Servicios públicos Estadales 28
3.8 Los Servicios públicos Municipales 28

IV MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación 36
4.2 Diseño de la investigación 37
4.3 Población y muestra 37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 37
4.5 Procedimiento 39

V SITUACION ACTUAL

5.1 Demanda actual de los servicios públicos 42
5.2 Cobertura de agua potable en el Estado 43
5.3 Metas anuales de recolección de desechos solidos 44
5.4 Informe mensual de Recolección de desechos solidos 45
5.5 Recolección de desechos sólidos por días de la semana 46

VI SITUACION PROPUESTA

6.1 Diagnostico 47
6.2 Caracterización de servicios básicos 48
6.3 Estrategias de mejoras a través del análisis Foda 51
6.4 Análisis de encuesta 52
6.5 Propuesta del plan estratégico para darle seguimiento y ejecución a los servicios básicos, basándose en le problemática de los desechos solidos 60

CONCLUSIONES 70
RECOMENDACIONES 72
BIBLIOGRAFÍA 73
APÉNDICES 74
A. Anexos 74
B. Modelo de la encuesta 77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°		Pág.
2.1	UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz	14
3.1	Grafico demostrativo de la clasificación de los servicios públicos	25
3.2	Diagrama Foda	34
5.1	Gráfico de distribución actual de los servicios públicos	42
5.2	Gráfico de Cobertura de agua potable	43
5.3	Gráfico de metas anual de recolección de residuos y desechos solidos	44
5.4	Grafico informe mensual de recolección de desechos solidos	45
5.5	Grafico recolección de desechos sólidos semanales	46
6.2	Grafico caracterización servicios, agua potable	48
6.2.1	Grafico caracterización servicios, aguas servidas, drenajes	49
6.2.2	Grafico caracterización servicios, desechos solidos	50
6.3	Gráfico de estrategias de mejoras a través del analis FODA	52
6.5	Pregunta N° 1 (Encuesta)	53
6.6	Pregunta N° 2 (Encuesta)	54
6.7	Pregunta N° 3 (Encuesta)	55
6.8	Pregunta N° 4 (Encuesta)	56
6.9	Pregunta N° 5 (Encuesta)	59
6.10	Grafico Plan estratégico de recolección de desechos solidos	68
6.11	Gráfico de propuesta para la Recolección	69

INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costes corren a cargo del mismo. Tienen una presencia especialmente significativa en los países que siguen modelos político económicos orientados hacia el bienestar social del estado social, o del bienestar de cualquier comunidad, entre otros.

En la vida cotidiana de cualquier sociedad medianamente desarrollada se hallan innumerables servicios públicos, desde los más antiguos como el correo, hasta los más modernos y cuestionados como la televisión. Pero también como los servicios de educación escuela, empresas postales, empresas de telefonía (comunicación), compañías de gas y/o electricidad (energéticas), empresas constructoras (comunica marítima/terrestre: puertos, rutas, carreteras, entre otros), servicios de recolección de desechos sólidos (aseo urbano), entre otros.

Hoy en día gracias a la tecnología podemos nombrar también un número de empresas modernas considerable, desde radio emisoras y televisoras hasta empresas de acceso a internet entre otras que podrían encuadrarse bajo la definición de servicio público, aunque hay quienes discrepan con su inserción en el mismo rubro.

En referencia a los servicios públicos municipales su funcionamiento estará regido por los principios establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y por aquellos que cada municipio establezca mediante ordenanza, conforme al artículo 76 de la Ley Orgánica

del Poder Público Municipal de 2006. Según el artículo 178 constitucional corresponde al municipio la gestión de las materias que le asignen la constitución y las leyes, en cuanto concierne a la vida local. En consonancia, el artículo 56 de la ley orgánica citada, establece el conjunto de competencias atribuidas a los entes locales como competencias propias, dentro de las cuales se encuentra la prestación de estos servicios.

Esta investigación tiene como finalidad desarrollar una caracterización general de estos servicios, que sirva de alguna manera de patrón de referencia para trabajar cualquier tipo de servicio ya sea de índole público o privado.

La estructura general utilizada para el desarrollo de la investigación se encuentra dividida de la siguiente manera:

Capítulo I: El problema, en este capítulo se presenta el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, delimitación, alcance, limitación y justificación de la caracterización del sector servicios públicos.

Capítulo II: Generalidades de la Institución.

Capítulo III: Marco teórico y glosarios de términos básicos que sustentan la información necesaria.

Capítulo IV: Marco metodológico, abarca modalidad y tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos empleados para realizar el presente estudio.

Capítulo V: Situación Actual.

Finalmente se presentan las Conclusiones, Recomendaciones junto con la Bibliografía y Apéndice.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

A continuación se explicará detalladamente la situación presentada en relación a los servicios públicos existentes en Ciudad Guayana, Municipio Caroní.

1.1. Planteamiento del problema

Generalmente, los servicios públicos son ejercidos por un organismo, pero también pueden hacerlo los particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con sujeción al ordenamiento jurídico permanente. En sentido general, están sometidos al régimen legal de derecho público, pero, también pueden estar sometidos a un régimen de derecho privado, siempre y cuando así lo disponga expresamente la Ley.

Para el cumplimiento de estos fines esenciales todo Estado debe contar con un conjunto de órganos y entes que conforman la Administración Pública, los mismos se dividen en tres niveles territoriales de distribución vertical del Poder Público, Poder Público Nacional, Estadal y Municipal. En Venezuela la Administración Pública en su globalidad constituye un servicio público, pues la misma según lo que dista:

> "la Constitución de 1999 contenido en el artículo 141 debe estar a disposición de los ciudadanos y fundamentar su actuación en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho"

Conforme a la prestación de los servicios municipales Ciudad Guayana desde un principio fue concebida como un escenario adecuado para el desarrollo del sur del país, debido a este crecimiento industrial la ciudad fue incrementado vertiginosamente el nivel de su población. Debido a que la población creció de una manera rápida el plan urbanístico planteado desde un principio de alguna manera se salió de control, ya que al incrementarse el número de habitantes surgió la necesidad de la ocupación de terrenos que no estaban previstos en dichos planes urbanísticos. En la actualidad Ciudad Guayana sigue creciendo en cuanto a su nivel poblacional y con esto la necesidad de más y mejores prestaciones públicas para los ciudadanos. Es por ello que al incrementarse su sociedad surge la necesidad de ampliar los servicios públicos, y de llevar un registro de la conformidad de los mismos. Razón por la cual se ha descuidado el pleno cumplimiento y prestación de los servicios a toda la colectividad guayacitana necesitada de buenas atenciones públicas.

Debido a que la Unexpo desarrolla las funciones y actividades básicas como lo son: docencia, investigación y extensión. Se plantea este tema de investigación propuesto por el Centro de Desarrollo Gerencial de Ingeniería Industrial.

Todo ello parte de la carencia de información sobre la realidad de los servicios en el Municipio Caroní, debido a que posiblemente se desarrolló un desinterés por parte de los entes municipales, para llevar un seguimiento y pleno cumplimiento de las prestaciones públicas. La falta de herramientas técnicas en cuanto a la información y conformación de cada uno de estos trabajos de la administración pública que posee la ciudad. La falta de cultura organizacional referente a Sistemas de Gestión de Calidad para medir la satisfacción de los ciudadanos a los que se les presta el servicio y así gestionar la mejora continua de los mismos, generando así un vacío de información referente a la conformidad de sus atributos.

Para dar inicio a esta investigación se pretende identificar aquellos servicios públicos con mayor impacto y demanda en la ciudad específicamente en el Municipio Caroní, de esta manera poder caracterizarlos, y lograr así plasmar evidencias de la realidad de dichos servicios, para posteriormente plantear propuestas de mejoras de los mismos.

1.2 Objetivos

A continuación se presentan los siguientes objetivos para cumplir con esta investigación.

1.2.1 Objetivo General

Caracterizar el sector servicios públicos de Ciudad Guayana, Estado Bolívar, Municipio Caroní.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de cada uno de los servicios públicos existentes en Ciudad Guayana en el Municipio Caroní.
2. Analizar la evolución de los servicios públicos con mayor demanda.
3. Proponer estrategias de mejora a través del análisis FODA a los servicios públicos identificados.
4. Proponer un plan estratégico que permita darle seguimiento a la ejecución de cada uno de los servicios públicos identificados.

1.3 Justificación

La caracterización del sector servicios públicos surge por la función de investigación de la universidad, específicamente del Centro de Desarrollo

Gerencial de Ingeniería Industrial de la UNEXPO, para generar un aporte a la comunidad en general sobre este tema.

Desarrollar esta investigación es importante ya que se lograra un aporte de información que podrá visualizarse de manera más rápida y ordenada en cuanto lo que es la conformación del sector servicios públicos de Ciudad Guayana, y así su vez podrá servir de guía para caracterizar algún otro servicio bien sea público o privado. Y de no realizarse esta caracterización sobre los servicios públicos en el municipio Caroní, seguirá estando el vacío de información sobre el tema del sector servicios de ciudad Guayana.

1.4 Alcance

La investigación abarca sólo el Municipio Caroní, diagnosticando previamente cuál de los servicios públicos que se prestan en la ciudad tienen mayor demanda para desarrollar así la investigación, lo que busca con esta caracterización de estos servicios públicos es caracterizar aquellos servicios con mayor demanda por la comunidad, determinar los atributos peculiares de cada uno distinguiéndolos claramente uno de otros, plasmar la situación actual de cada uno de ellos o de los más importantes y aportar información ordenada, y de esta manera determinar los atributos de cada uno y poder distinguirlos realizando el levantamiento de información poder generar propuestas de mejora y un plan estratégico para el seguimiento de la prestación de dichos servicios.

1. 5 Delimitaciones

Esta investigación se llevó a cabo en el Departamento de Ingeniería Industrial, específicamente en el Centro de Desarrollo Gerencial de Ingeniería Industrial. Fue un estudio realizado al sector servicios públicos del Municipio Caroní de Ciudad Guayana.

La investigación se realizó durante un lapso de 16 semanas que equivale a 4 meses, iniciando desde el 09/07/2013 para culminar el 28/10/2013, en un horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. hasta las 3 p.m.

1. 6 Limitaciones

Para los cumplimientos de algunos objetivos como lo es la recolección de datos y entrevistas con los entes municipales, la Alcaldía de Caroní, quien en este caso manipula de manera más precisa y detallada toda la información correspondiente al sector servicios públicos, se dificultó un poco debido a que la información no estaba disponible en dicha entidad, sino distribuida en varias competencias de la alcaldía entre una de ellas la asociación de servicios patrióticos, por ende la recaudación de la data no logró ser tan amplia para el desarrollo de dicha investigación.

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Es importante que se tenga conocimientos acerca de la institución donde se realizara la investigación, ya que permite la orientación hacia los objetivos planteados. A continuación se describe de manera breve lo que es parte de la historia de la UNEXPO Puerto Ordaz, abarcando también la descripción de sus actividades, así como también se describe el departamento que ordeno realizar esta investigación, y una breve reseña histórica de ciudad Guayana.

2.1 Descripción de la institución

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vicerrectorado Puerto Ordaz (UNEXPO), fue creada el 20 de Febrero de 1979, mediante el decreto ejecutivo Nº 3.087, el cual, consta de 9 artículos en conformidad con la Ley de Universidades.

El decreto Nº 3.087 fue autorizado por Carlos Andrés Pérez durante su gestión como Presidente de la República de Venezuela. Carlos Andrés Pérez en ejercicio de la atribución contenida en el ordinal 22 del artículo 190 de la Constitución, y de conformidad con el artículo 10 de la Ley de Universidades, decretó:

Artículo 1: Se crea la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, la cual, tendrá personalidad jurídica y patrimonios propios.

Artículo 2: La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” por ser de carácter Experimental, su sede principal estará ubicada en la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara, con Vicerrectorados ubicados en la ciudad de Caracas, Barquisimeto y Puerto Ordaz.

Artículo 3: Las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” son establecidos en el Reglamento que al afecto dicte el Ministerio de Educación.

Artículo 4: El Personal Docente Administrativo y Obrero de los diferentes Institutos Universitarios Politécnicos que configuran la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, pasarán a formar parte de la misma en idénticas condiciones laborales, sin interrupción de sus servicios.

Artículo 5: Los bienes y créditos de los distintos Institutos Universitarios Politécnicos que formarán la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, serán de acuerdo al acervo patrimonial de la Universidad.

Artículo 6: El presupuesto de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” para el ejercicio fiscal 1979, estará integrado por los distintos presupuestos asignados a los Institutos Universitarios Politécnicos, más la asignación especial correspondiente a la Coordinación y Dirección de la Universidad.

Artículo 7: La determinación y designación de las autoridades de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, así como todo lo no previsto en este decreto, debe ser resuelto por el Ejecutivo Nacional, es decir, por el Órgano del Ministerio de Educación.

Artículo 8: El presente decreto deroga los asignados con los números 846, del 22 de Septiembre de 1982; 794 del 23 de Noviembre de 1971 y el 1583 del 24 de Enero de 1971.

Artículo 9: El ciudadano Ministro de Educación queda encargado de la ejecución del presente decreto.

La UNEXPO, establece todos los mecanismos necesarios para que la investigación y, en general, el desarrollo científico y tecnológico ocupe el lugar preponderante que por ley y principio le corresponde.

Esta casa de estudios, desde su creación y funcionamiento, ha permanecido en contacto directo con las empresas básicas de la zona y otras empresas del sector industrial de Guayana. Los medios que han servido para esta relación directa son las pasantías industriales, los cursos de actualización para el personal técnico de las empresas, los proyectos de investigación y asistencia técnica. Todo esto ha permitido diagnosticar una constante dependencia tecnológica que obstaculiza el desarrollo económico y social de la región y del país en general.

En vista de esta situación, la UNEXPO, reconoce la necesidad de formar al personal técnico de las empresas al más alto nivel, lo cual, es compartido por el sector industrial que constantemente ha enviado a los centros tecnológicos más avanzados del mundo al personal que requiere formar. Por esta razón la Universidad Politécnica como centro de generación y divulgación del conocimiento, y como ente coordinador de la formación técnica en la región, decidió la creación de la Dirección de Investigación y Postgrado, bajo la cual, funciona la Coordinación de Postgrado. De esta manera, esta Universidad ofrece programas de Postgrado a niveles de

Doctorado, Maestría y Especialización, en los cuales, se puede profundizar los aspectos fundamentales de las diferentes especialidades, atendiendo a las nuevas condiciones económicas y sociales de la nación.

La reconstrucción del país requiere un cambio en los valores existentes, es la educación la que debe proporcionar estos nuevos valores, evitando la falta de pertinencia entre los productos de la educación y lo que necesita la sociedad actual, la cual, se caracteriza por un cambio permanente y acelerado, por lo que se requiere un cambio en el papel educativo que permita en los individuos una mejor interacción con el entorno, es decir, individuos que sean capaces de revolucionar el contexto y esto solo puede lograrse con individuos que estén suficientemente motivados y capacitados. Actualmente la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” se encuentra en periodo de crecimiento y de cambios infraestructurales en todos sus vicerrectorados, con el propósito de seguir ofreciendo excelencia académica.

2.2 Misión

Formar profesionales creativos, competitivos y eficientes en el campo de la ingeniería, en función de la realidad del país y la zona donde opera correspondiendo a las necesidades de las empresas básicas que se desempeñan en dicho campo.

2.3 Visión

Por ser una Institución dedicada a la Educación Superior, posee una visión amplia, centrada en la búsqueda de la verdad, el afianzamiento de los valores trascendentales del hombre y la realización de una función rectora de la educación, cultura, ciencia y tecnología, a través de actividades de docencia, investigación y extensión, todo ello en correspondencia con las empresas básicas de la zona.

2.4 Objetivos

1. Graduar profesionales con el programa de carreras largas en el área de Ingeniería Eléctrica, Mecánica, Metalúrgica, Industrial y Electrónica.
2. Graduar profesionales con el programa de carreras cortas a través de Convenios cerrados con empresas y/o organismos oficiales, en el área tecnológica en las especialidades de Mecánica, Electrónica, Electricidad, Seguridad Industrial y Metalurgia.
3. Graduar profesionales con los programas de Postgrado en el área de Ingeniería: Electricidad, Electrónica, Mecánica, Mantenimiento, Ambiente y Metalurgia.
4. Formar recursos humanos a través de los programas de Extensión Universitaria.

2.5 Funciones

- Formar profesionales universitarios en el área científica, tecnológica en ciencias puras y aplicadas, en los grados de carreras terminales y técnicos medio, a nivel de post-grado y en diferentes especialidades y menciones.
- Propiciar la incorporación de tales profesionales al desarrollo tecnológico y del sector productivo del país en todas sus fases: Investigación, desarrollo, innovación, planificación, diseño, dirección, operación y mantenimiento.
- Fortalecer la integración entre la Universidad, las Empresas y los Organismos del Estados, a los fines de orientar y desarrollar los programas de formación de recursos humanos en todos sus niveles y modalidades.

- Promover actividades deportivas y recreativas que coadyuven al bienestar de los estudiantes, de la comunidad universitaria y de la comunidad en general.
- Propiciar un ambiente democrático de armonía entre los diferentes sectores que conforman la vida universitaria y la participación de docentes y estudiantes en la elección del gobierno universitario.

2.6 Organización

La UNEXPO se encuentra conformada por: un rectorado y tres vicerrectorados, designados en las ciudades de Caracas, Puerto Ordaz y Barquisimeto; esta última también sede del Rectorado.

Una estructura interna de funcionamiento que consta de:

- Consejo Universitario.
- Vice-Rectorado Administrativo.
- Vice-Rectorado Académico.
- Dirección Nacional de Investigación y Post-Grado.
- Vice-Rector Secretario.
- Unidades de Apoyo.
- Cada Vice-Rectorado tiene una estructura de funcionamiento regional; la de Vice-Rectorado Puerto Ordaz, según el organigrama aprobado en el Consejo
- Directivo Regional Nº 31 del Primero de noviembre de 1996, es un nivel corporativo representado de la siguiente manera:
- Un Consejo Directivo Regional (CDR).
- El Staff y accesorios al Vice-Rectorado.
- El nivel de dirección, Académico, Administrativo y el de Investigación y Post-Grado.
- Un nivel de Departamentos y Secciones.

2.7 Ubicación geográfica

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO), Vicerrectorado Puerto Ordaz se encuentra ubicada en la Urbanización Villa Asia, Final de la Calle China, Alta Vista Sur, Puerto Ordaz. La figura 2 muestra la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” (UNEXPO), Vicerrectorado Puerto Ordaz.

Figura 2.1: UNEXPO Vicerrectorado Puerto Ordaz

Fuente: Buscador Google Earth

2.8 Centro de Desarrollo Gerencial Departamento de Ingeniería Industrial

Es un un centro de investigación dirigido a promocionar, apoyar y desarrollar la investigación y la asistencia técnica en el área de Organización Industrial; como un ente especializado, asesor y generador de conocimientos, cuyo objetivo principal es apoyar el desarrollo integral del sector empresarial de Ciudad Guayana.

2.8.1 VISIÓN

Convertirse en una unidad de consultoría referencial en Ciudad Guayana, que preste servicios de asistencia técnica, asesoría, investigación y ejecución de proyectos, en el área de organización industrial para el sector empresarial, satisfaciendo sus necesidades, contribuyendo con el desarrollo sustentable y permitiendo la mejora continua del proceso.

2.8.2 MISIÓN

Promover y consolidar líneas de investigación asociadas al área de Organización Industrial en el sector industrial de Ciudad Guayana

2.8.3 OBJETIVO ESTRATÉGICOS:

- ✓ Utilizar sus conocimientos teóricos-prácticos y los últimos enfoques de gestión, para promover y apoyar procesos de mejora en la competitividad de las empresas.
- ✓ Adiestramiento continúo del RRHH en las áreas de calidad, productividad y competitividad, así como en áreas donde la empresa lo requiera.
- ✓ Desarrollar investigaciones en el área de organización industrial, de acuerdo con las necesidades del sector empresarial, las políticas públicas regionales y nacionales.

2.8.4 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

- Administración de la Producción y de las Operaciones
- Gerencia e Innovación
- Calidad
- Seguridad, Higiene y Ambiente

2.8.5 COOPERACIÓN CON GRUPOS O UNIVERSIDADES

- ✓ Participación activa en el Comité Organizador de los Simposios Internacionales de Ingeniería Industrial: Actualidad y Nuevas Tendencias.
- ✓ Participación activa en la Junta Directiva del Latin American and Caribbean Consortium of Engineering Institutions (Consorcio de Escuelas de Ingeniería de Latinoamérica y del Caribe) LACCEI.
- ✓ Participación activa en el Centro de Productividad y Calidad de Guayana (CEPROGUAYANA).

- ✓ Participación activa en el Premio de la Calidad del Estado Bolívar.
- ✓ Arbitraje para la Revista Actualidad Contable. Facultad de Economía ULA.
- ✓ Arbitraje para la Revista Universidad, Ciencia y Tecnología. UNEXPO.
- ✓ Arbitraje para la Revista CITEG. UNEG.
- ✓ Arbitraje para la Revista Técnica de Ingeniería. LUZ.

2.8.6 QUÉ SE QUIERE

- Establecer vínculos estables y duraderos con el sector empresarial de Ciudad Guayana.
- Asociarnos con otros centros de investigación regionales, nacionales e internacionales.
- Vincularnos con entes públicos y privados.
- Consolidar líneas de investigación con empresas y grupos de investigación.

2.8.7 SERVICIOS QUE OFRECE:

- Sistemas de gestión integral
- Indicadores de gestión y medición de desempeño
- Estudio del trabajo
- Gestión de la tecnología
- Mejora de procesos
- Gestión del talento humano
- Estudios de mercados
- Gestión de la producción
- Gestión estratégica de negocio
- Costos y presupuesto
- Estudio de factibilidad técnico-económico

- Impacto ambiental
- Sistemas de prevención y control de riesgo
- Planes de mantenimiento
- Análisis estadísticos

2.8.8 UBICACION

Urb. Villa Asia. Final Calle China. Edif. Mecánica 1er piso. Telf. 0286 9623066. Departamento de Ingeniería Industrial. UNEXPO, Vicerrectorado Puerto Ordaz.

2.9 Breve Reseña Histórica De Ciudad Guayana

Ciudad Guayana, es la capital del municipio Caroní. Ésta fue fundada en 1961 con los centros poblados de: San Félix, Puerto Ordaz, Curichana y Castillito. En 1637 el gobernador Diego López Escobar decidió mudar la ciudad de Santo Tomé de Guayana para la boca del Orinoco, en la Ranchera Caroní, pero su teniente de gobernador se vio obligado a incendiarla después de dos ataques de los holandeses. El 9 de febrero de 1952 se llamó oficialmente Puerto Ordaz, en honor a Diego Ordaz, conquistador del río y la Guayana.

En el periodo de 1952 al 1961 se da comienzo a la construcción de ciertas empresas básicas, en lo que fuera el hato Matanzas ubicado a 17 Km, de puerto Ordaz.

El 2 de julio de 1961 se ordenó la fundación de la nueva ciudad donde se celebró la Batalla de San Félix, 11de Abril de 1817. Esta ciudad no tiene ninguna relación con la fundada en 1595, por Don Antonio de Berrio; por lo tanto se califica de 7º la fundación de la Ciudad de Santo Tomé, decretada en 1961 y reviste de una arriesgada interpretación de devenir histórico Guayanés y desvirtúa además el texto legal que la promulgo.

El 2 de Diciembre de 1979, mediante Decreto de la Asamblea Legislativa del Estado Bolívar, se cambió el nombre por el de Ciudad

Guayana. En 1888, bajo la advocación de Inmaculada Concepción de María como patrona de San Félix, clero -que siempre ha definido el nombre de nuestras antiguas ciudades- estableció definitivamente el nombre de San Félix, dejando a un lado el Puerto de Tablas, el 9 de Febrero de 1952.

Ciudad Guayana es considerada la 6º ciudad más importante de Venezuela por ser asiento de las empresas básicas del estado y líder de la producción metalúrgica mundial, está conformada por las poblaciones de Ciudad Guayana y San Félix. Ambas se encuentran unidas por dos puentes sobre el río Caroní, el cual fluye hasta desembocar en el Río Orinoco. Ciudad Guayana, ubicada en la confluencia de ambos ríos, ha sido concebida para aprovechar la belleza de los saltos y raudales del Caroní.

Ciudad Guayana es el escenario adecuado para el desarrollo del país, pues responde a la magnitud e importancia de los recursos regionales disponibles: hierro, energía hidroeléctrica, aluminio; las empresas básicas y puerto matanzas utilizan el Orinoco como vía de comunicación fluvial con el mundo. Ciudad Guayana cuenta con comunicación aérea y terrestre con varios puntos importantes del país. Se comunica con el norte de Brasil a través de 652 Km. de excelente carretera.

El mineral de hierro es transportado desde las minas a campo abierto, cerro Bolívar, en el municipio Raúl Leoni, hasta Ciudad Guayana por una red ferroviaria de aproximadamente 200 Km; la bauxita es transportada en barcas o gabarras desde los Pijiguaos, Municipio Cedeño, gerenciado por la empresa CVG-Bauxilum, a través del río Orinoco. Las represas hidroeléctricas de Macagua y El Gurí aportan el total de la electricidad comercial generada en Guayana y el 72% del consumo nacional. Actualmente el gobierno nacional se encuentra haciendo aportes para disminuir la dependencia del país de la electricidad producida en Guayana, construyendo alternativas energéticas en diferentes regiones de la república.

Parroquias que conforman Ciudad Guayana

El municipio Caroní, se divide en 10 parroquias, que son:

Parroquia	Superficie	Población	Densidad
Cachamay	29,42 km²	42.354 hab.	hab./km²
Chirica	16,90 km²	96.368 hab.	hab./km²
Dalla Costa	125,54 km²	72.821 hab.	hab./km²
Simón Bolívar	km²	69.676 hab.	hab./km²
Unare	203,73 km²	174.851 hab.	hab./km²
Universidad	20,53 km²	44.157 hab.	hab./km²
Vista al sol	17,56 km²	88.364 hab.	hab./km²
Pozo Verde	km²	23.471 hab.	hab./km²
Yocoima	km²	7.246 hab.	hab./km²
11 de abril	26,74 km²	85.317 hab.	hab./km²

Tabla 2.1 clasificación de las parroquias de ciudad Guayana

Fuente: Corporación de servicios Patrióticos

Figura 2.2 Vista Panorámica De Ciudad Guayana

Fuente: Buscador Google Earth

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Para realizar este trabajo se tomaron en consideración algunas investigaciones que tienen estrecha relación con la planteada en este trabajo, entre las cuales se mencionan:

Madriz y Rodríguez (2010), quienes realizaron un trabajo titulado "Caracterización de la calidad de servicio laboral en el estado Sucre. El objetivo principal del desarrollo de dicho estudio descriptivo y correlacional, permitió desarrollar la caracterización de la calidad del servicio laboral.

Ramírez y Suarez (2011), Realizaron un trabajo titulado "Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio sucre, Estado sucre- Venezuela. El objetivo principal de dicho estudio fue medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre los servicios públicos, dicho estudio se llevó a cabo por medio de encuestas bajo el modelo SERVPERF, dicho estudio arrojo que el servicio mejor percibido fue el telefónico y el peor el de vialidad.

Ramírez (2010), quien realizo un trabajo titulado "Reducción de la Vulnerabilidad de los Servicios públicos de Agua Potable y Electricidad frente a Amenazas Naturales existentes en El Vallecito. El objetivo principal de este trabajo fue diagnosticar la situación actual del servicio público de agua potable.

3.2. Bases Teóricas

Para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación es necesario apoyarse en una serie de conceptos y principios que servirán como guía para el alcance de los objetivos.

Todo análisis y estudio ponderado de una disciplina o campo del saber requiere primero de la definición de los conceptos básicos que fundamentan la misma. Este capítulo constituye la parte teórica conceptual que es necesario conocer primero. Como tener claro que los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general. En nuestro caso, debemos de tener claro estos conceptos básicos dentro de las disciplinas de la administración pública y dentro de la misma ingeniería para poder lograr un entendimiento más claro de la administración pública y sus entes políticos.

3.2.1 Sector Servicios

Sector servicios o sector terciario es el sector económico que abarca todas aquellas actividades económicas que no producen bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población.

3.2.2 Servicios Públicos

Los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley, y surgieron para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho Público o Privado, según corresponda.

3.2.3 Caracterización

La caracterización no es más que determinar los atributos peculiares de algo para que se distinga claramente de los demás.

3.2.4 Análisis de un servicio público

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

3.2.5Características de los Servicios Públicos

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

a) Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
b) Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
c) La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines

del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.

d) Generalmente les sirve un organismo público, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente. (Arts. 113, 184 de la CRBV.).

3.2.6 Clasificación de los Servicios Públicos

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

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

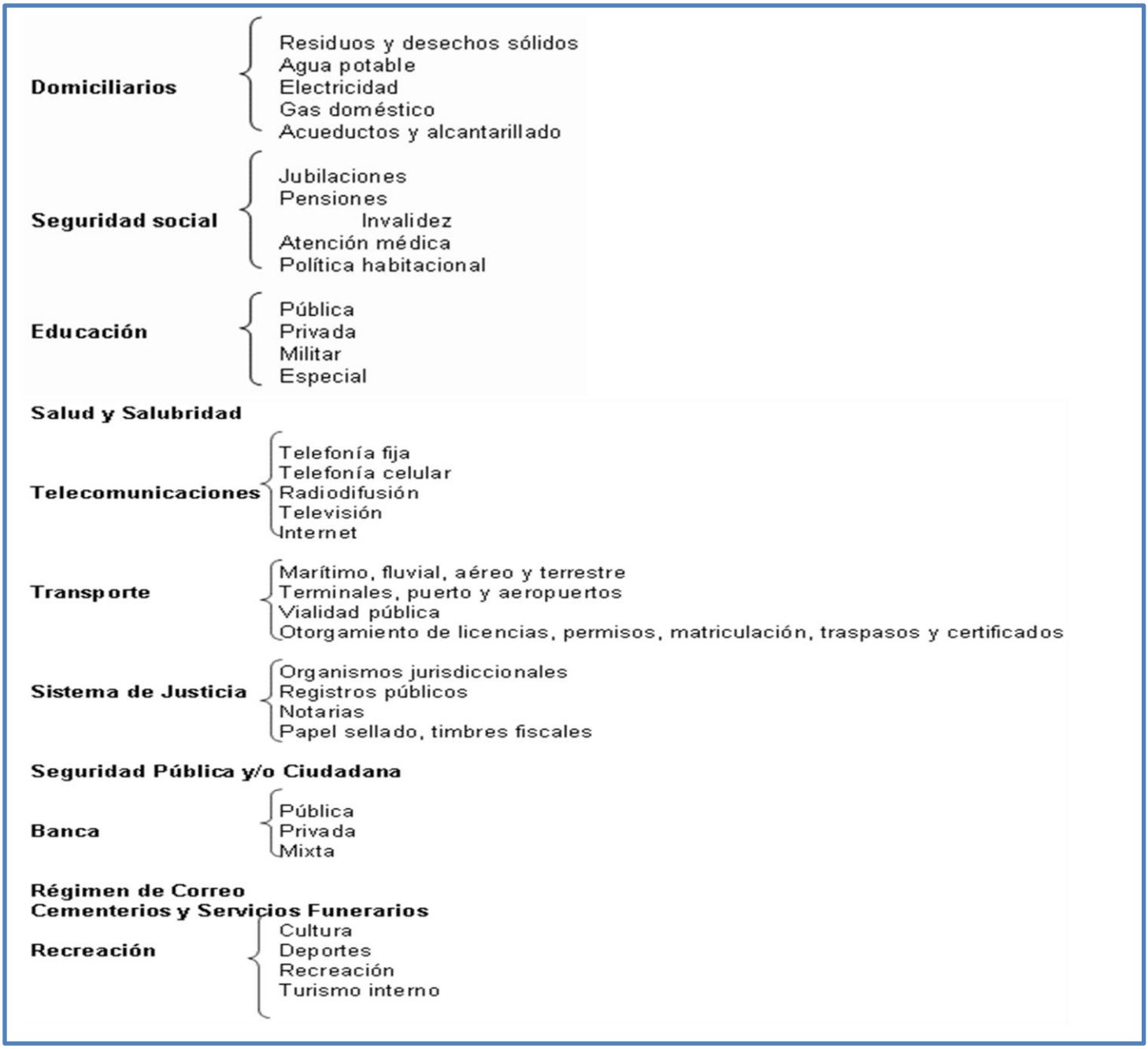
b) **Permanentes y esporádicos;** los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.

c) **Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que los presta;** Nacionales, Estadales, Distritales, Municipales y concurrentes si son prestados por cada una de las personas jurídicas territoriales: nacionales por la República u otros órganos del Poder Nacional; los Estadales son los prestados por cada uno de los Estados que integran la Federación venezolana, particularmente los señalados en la Constitución de la República o en la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público citados precedentes y, los

Municipales en conformidad con la Constitución de la República y Ley Orgánica del Régimen Municipal. Hay servicios públicos de competencia concurrente; son aquellos en cuya prestación concurren distintos órganos de los niveles del Poder Público, bien sean nacionales, distritales, estadales o municipales y los hay que son prestados en forma exclusiva por órganos de la administración o por los particulares.

d) **Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales;** éstos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

Tabla 3.1. Clasificación de varios Servicios Públicos y Privados:



Fuente: Buscador Google Earth

3.2.7 **Elementos o principios fundamentales de los Servicios públicos**.

El fundamento principal es servir a la población en general de la siguiente manera.

a. Interponer, adherirse o de cualquier modo intervenir en las acciones de inconstitucionalidad, interpretación, amparo, hábeas corpus, hábeas data, medidas cautelares y demás acciones o recursos judiciales y, cuando lo estime justificado y procedente, las acciones subsidiarias de resarcimiento, para la indemnización y reparación por daños y perjuicios, así como para hacer efectiva las indemnizaciones por daño material a las víctimas por violación de derechos humanos.
b. Actuar frente a cualquier jurisdicción, bien sea de oficio, a instancia de parte o por solicitud del órgano jurisdiccional correspondiente.
c. Mediar, conciliar y servir de mediador en la resolución de conflictos materia de su competencia, cuando las circunstancias permitan obtener un mayor y más rápido beneficio a los fines tutelados.
d. Velar por los derechos y garantías de las personas que por cualquier causa hubieren sido privadas de libertad, recluidas, internadas, detenidas o que de alguna manera tengan limitada su libertad.
e. Visitar e inspeccionar libremente las dependencias y establecimientos de los órganos del Estado, así como cualquiera otra institución o empresa en la que se realicen actividades relacionadas con el ámbito de su competencia, a fin de garantizar la protección de los derechos humanos.
f. Velar por los derechos de los pueblos indígenas y ejercer las acciones necesarias para su garantía y efectiva protección.
g. Solicitar a las personas e instituciones indicadas en el artículo 7 de esta Ley, la información o documentación relacionada al ejercicio de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna y, formular las recomendaciones y observaciones necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.

h. Denunciar ante las autoridades correspondientes al funcionario (a) o particular que incumpliere con su deber de colaboración preferente y urgente, en el suministro de información o documentación requerida en ejercicio de las competencias conferidas en el numeral 8 de este artículo, o que de alguna manera obstaculizare el acceso a los lugares contemplados en el numeral 6 de este artículo.
i. Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos o difusos de las personas, contra las arbitrariedades, desviaciones de poder y errores cometidos en la prestación de los mismos, interponiendo cuando fuere procedente las acciones necesarias para exigir al Estado el resarcimiento a las personas de los daños y perjuicios que le sean ocasionados con motivo del mal funcionamiento de los servicios públicos.
j. Solicitar ante el órgano competente la aplicación de los correctivos y las sanciones a que hubiere lugar por la violación de los derechos del consumidor y el usuario.
k. Promover la suscripción, ratificación y adhesión de tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, así como promover su difusión y aplicación.
l. Realizar estudios e investigaciones con el objeto de presentar iniciativas de ley u ordenanzas, o formular recomendaciones de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de esta Ley.
m. Promover, divulgar y ejecutar programas educativos y de investigación para la difusión y efectiva protección de los derechos humanos.
n. Velar por la efectiva conservación y protección del medio ambiente, en resguardo del interés colectivo.
o. Impulsar la participación ciudadana para vigilar los derechos y garantías constitucionales y demás objetivos de la Defensoría del Pueblo.
p. Ejercer las acciones a que haya lugar frente a la amenaza o violación de los derechos humanos de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.

Las demás que establecen la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes

3.2.8 Los Servicios Públicos Estadales

Contemplados en el artículo 164 numeral 8 de la Constitución donde se establece como competencia exclusiva la creación, régimen y organización de los servicios públicos estadales lo cual realizará mediante el Poder Legislativo estadal en cumplimiento del artículo 162 numeral 1. Es de resaltar, que en materia de servicios públicos los estados podrán, igualmente prestar aquellos que a pesar de ser competencia del Poder Nacional como consecuencia del proceso de descentralización le sean transferidos de acuerdo al artículo 157 constitucional.

3.2.9. Los Servicios Públicos Municipales

Establecidos en la Constitución en el artículo 178 como competencias municipales; el gobierno y administración de sus intereses, la gestión de las materias que le asignen la Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Son responsabilidad del ente local conforme a la citada norma, los servicios públicos conocidos en la doctrina patria como servicios sociales los cuales comprenden: los servicios de salubridad y atención primaria, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad, el servicio de integración familiar.

3.10. Evolución del sector servicio público en Ciudad Guayana

Con la creación de la Corporación Venezolana de Guayana el 29 de diciembre de 1960, se comienzan a planificar y ejecutar el desarrollo industrial, económico y social de la Región Guayana y se le asignan tierras y recursos. No se puede entender el desarrollo económico, social, político, educativo de esta parte del país sin la CVG.

Es necesario entender la importancia trascendental que tuvo para la región de Guayana y para el país la conjunción de elementos que se dieron en un momento dado, cuando una decisión política de Estado les dio coherencia y permanencia en el tiempo. El descubrimiento de recursos hídricos y minerales, concentrados en un espacio geográfico cercano a una vía de agua natural, la necesidad de crear una industria básica nacional sobretodo de electricidad y acero, la oportunidad de poder utilizar los excedentes provenientes de la renta petrolera en grandes inversiones.

3.10.1 Desarrollo Urbano

La Corporación tenía la responsabilidad de planificar el uso del espacio de la ciudad y de actuar de forma directa con organismos nacionales a fin de ejecutar proyectos concretos. La Vicepresidencia de la CVG, responsable de la planificación y ejecución del desarrollo urbano, recibió la orientación política de diseñar una ciudad sede de un complejo industrial que integrara los núcleos humanos de San Félix y Puerto Ordaz, que creara un ambiente en el que se limiten los conflictos sociales y se le brinde a la población oportunidad de seleccionar empleo, actividades, educación, vivienda y servicios. La ciudad se construiría a lo largo de una espina dorsal, la avenida Guayana, que cruzaría de Este a Oeste los núcleos San Félix y Puerto Ordaz y se les integraría el sector industrial de Matanzas.

Se le dieron en propiedad a la CVG una extensión de 45 mil hectáreas de las cuales hoy en día están construidas unas 20 mil hectáreas. Actualmente la CVG es propietaria de 28 mil hectáreas. Se elaboró un plano director de la ciudad y programas para las áreas industriales, centros comerciales, culturales, servicio, transporte y viviendas. Las áreas urbanas se dividieron en unidades de desarrollo, en cada una de estas se construían no solo las viviendas sino los servicios básicos de educación, salud, centros comunitarios, deportivos y recreacionales. El crecimiento ordenado de la ciudad funcionó casi en su totalidad hasta 1975. Pero las presiones de la

población inmigrante hacia la zona demandando trabajo, hicieron que las actividades de la CVG fueran insuficientes para continuar con un desarrollo armónico, fundándose barrios y aglomeraciones humanas por medio de invasión de tierras, sin servicios básicos de infraestructura, sin escuelas, ambulatorios, centros comunales. Actualmente en Ciudad Guayana están presentes sistemas de urbanismos planificados y aglomeraciones humanas ubicadas en barrios, muchos de los cuales hay ausencia de servicios de infraestructura, educación y salud.

Fue a partir de 1975 cuando a raíz del impacto de las fuertes inversiones en la construcción de complejos industriales que se rompen los equilibrios de desarrollo urbano y humano de la ciudad, la inmigración de nacionales y extranjeros desborda la capacidad de viviendas, alimentación, cultura y educación de los ciudadanos. La construcción de edificios y casas se acelera pero también la invasión de terrenos y construcción de ranchos. La infraestructura para servicios básicos y educación no va al mismo ritmo que el crecimiento de la población. En el gobierno de Luis Herrena (1979 – 1983) la inversión en Guayana casi se detiene y se produce un deterioro de la calidad de vida en la ciudad. En el periodo de 1984 a 1993, siendo presidente de la CVG, Sucre Figarella, se impulsa los proyectos de infraestructura de la ciudad, mejorando sustancialmente la vialidad, los acueductos, la electricidad y en menor escala las infraestructuras de salud y educación.

La ejecución del plan de vialidad urbano quedó prácticamente culminada en 1994. Se conectaron San Félix y Puerto Ordaz con cuatro puentes sobre el río Caroní y se construyeron las 3 avenidas que parten desde el Oriente de la ciudad, hasta la parte más occidental de Matanzas. Se dio acceso al Oeste de la ciudad a través de avenidas que corren de Este a Oeste y de Norte a Sur lo que permitió incorporar a ésta cientos de Habitantes. Que servirán para desarrollar urbanizaciones y ubicar cerca del sector industrial a

la población en permanente crecimiento.

Sin embargo, la meta que se fijó el primer programa de la Corporación de asentar las 2/3 partes de la población en Puerto Ordaz y 1/3 de la población en San Félix no se dio. En 1990 el 70% de los habitantes vivían en la parte derecha del Caroní y el 30% en el margen izquierdo.

3.10.2 Creación de Servicios Urbanos

El modelo contemplado en el programa original de Guayana fundamentado en el desarrollo equilibrado de tres elementos, el industrial, el urbano y el humano comienza a resquebrajarse a partir de 1975. Los ingentes recursos destinados a la construcción de grandes estructuras industriales no guardan relación con la inversión destinada a hacer ciudad y a formar ciudadanos. Frente a los más de 8.000 millones de dólares que se gastaron en cinco años en Guayana, apenas 250 millones de dólares se invirtieron en desarrollo urbano y humano, sin contar los recursos destinados a la construcción de viviendas. Sin embargo, todavía es una suma considerable y la Corporación sigue ocupándose de la ciudad.

La población, que en 1974 estaba por el orden de los 200.000 habitantes, pasó a ser de 350.000 habitantes en 1980, lo cual significa un crecimiento interanual del 11%. El crecimiento poblacional se debió a la gran demanda de mano de obra que reclamaba la construcción de los complejos industriales. Creció de forma violenta la inmigración de otros países sobre todo de la Región Andina sin ningún control. Hubo que habilitar campamentos de tráilers y hasta se compró un trasatlántico que durante años sirvió de vivienda para muchos trabajadores.

El mayor problema que confrontaba la ciudad era el déficit de viviendas estimado en 27.000 unidades. Fue a final de esa década cuando se iniciaron los grandes planes de vivienda. En 1979 se estaban construyendo 5.000 viviendas y a través del Programa de Mejoramiento progresivo 7.500 parcelas. En obras de urbanismo se comprometieron 35 millones de dólares,

cuatro millones de dólares en acueductos, cloacas, sistemas de bombeo y plantas de tratamiento. Otros 35 millones de dólares en obras de vialidad y puentes, 15 millones en electrificación, 23 millones de dólares en Salud y 13 millones de dólares en el área educativa. También se invirtieron 20 millones de dólares en parcelamientos industriales.

En el área de Desarrollo Humano la CVG continuó encargándose de la construcción de Unidades Educativas. Entre 1974 y 1979 se edificaron 23 escuelas y liceos para atender a 25.000 alumnos. Asimismo la CVG contribuyó a la construcción del Instituto Universitario Politécnico que debía formar los profesionales de Ingeniería que operarían las Industrias. Adicionalmente se aplicó una estrategia de la Ciudad Educativa que contemplaba los siguientes programas:

1. Capacitar Recursos Humanos para el sector industrial. Se capacitaron 25000 Personas.

2. Mejorar los servicios de Salud: En el Programa de Atención a la Madre y al Niño se trataron 20.000 personas.

3. Mejorar los Recursos Docentes. Se dotó a los docentes de un Centro de Recursos para la Enseñanza.

4. Desarrollar actividades deportivas y recreacionales. Se organizaron equipos deportivos intracomunidades que permitieron la incorporación de más de 30.000 personas.

5. Elevar el nivel de capacitación de la Comunidad a través del sistema modular de cursos para las amas de casa.

3.10.3 Período de 1980 a 1990

Luego de los acontecimientos vertiginosos que ocurrieron en Guayana en el quinquenio del Gobierno de Carlos Andrés Pérez, que se tradujeron muchas veces en caos, desorden, despilfarro e ineficiencias llegó al

Gobierno el Presidente Luis Herrera Campins y frenó casi en seco ese proceso. En 1983 vuelve a ganar las elecciones Acción Democrática y es nombrado presidente de la CVG Leopoldo Sucre Figarella que se mantuvo en el cargo hasta 1994, fue a la vez ministro y fue considerado el “Zar de Guayana” porque consolidó las realizaciones del Programa de Guayana. Este decenio tuvo para la ciudad un efecto de paralización de entre 1979 y 1983 y unos años posteriores de afianzamiento y culminación del Programa de Guayana.

La estrategia del enfriamiento económico del Gobierno de Luis Herrera Campins se notó de manera muy fuerte en Guayana, a lo que se añadió en 1983 el impacto del “Viernes Negro” (primera devaluación del bolívar después de haberse mantenido durante décadas a un cambio fijo de 4,30 bolívares por dólar).

También la recesión económica y los conflictos laborales afectaron las operaciones de construcción de la segunda etapa de la represa de Gurí. EDELCA consiguió un préstamo de 350 millones de dólares del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y pudo continuar la obra. En 1983 el Presidente de la República inauguró la turbina 13 de la sala de máquinas II y en 1986 el presidente Jaime Lusinchi celebró la culminación de la central hidroeléctrica más grande del mundo para ese entonces, con un lago artificial de 4.250 Kms. Sin culminar los trabajos de Guri se iniciaron los de la represa Macagua II, en el intermedio entre San Félix y Puerto Ordaz y al lado del Salto de La Llovizna. En esta obra se esmeraron no solo por construir una central hidroeléctrica, sino por no dañar una belleza patrimonio de la ciudad como es su salto y su parque que quedó repotenciado con el edificio dedicado a museo y sala de exposiciones. Esta obra en su mayoría fue ejecutada siendo Presidente de la CVG Leopoldo Sucre Figarella y fue inaugurada a inicios del gobierno de Rafael Caldera, colocándole el nombre 23 de Enero en reconocimiento al día en que cayó la dictadura de Pérez

Jiménez. Con la culminación de esta obra y la ejecución de un tendido eléctrico de 800.000 voltios las aguas del río Caroní producirían más de 12 millones de Kws. que surten de energía a más del 65% del país.

En los años 80 aparece la industria del aluminio como el sector de mayor futura expansión en Guayana y el que promete mayores ingresos de divisas dadas las ventajas comparativas existentes en la región: bauxita y electricidad en abundancia.

Entre 1979 y 1983 se construye la planta de producción de alúmina con una capacidad de producción de 1.600.000 de Tm. Entre 1984 y 1987 se acomete la construcción de una planta extractora de bauxita a 650 Kms. río arriba del Orinoco. Con la inauguración de esta planta se completa la cadena productiva del sector.

3.11. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Figura 3.2: Análisis FODA

Fuente: www.wikipedia.com

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, entre estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

El Análisis FODA es un concepto muy simple y claro, pero detrás de su simpleza residen conceptos fundamentales de la Administración.

Se tiene un objetivo: convertir los datos del universo (según lo percibimos) en información, procesada y lista para la toma de decisiones (estratégicas en este caso). En términos de sistemas, tenemos un conjunto inicial de datos (universo a analizar), un proceso (análisis FODA) y un producto, que es la información para la toma de decisiones (el informe FODA que resulta del análisis FODA).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta el tipo de investigación, población y muestra, técnicas y procedimientos que se emplearon para la recolección datos.

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada se considera del tipo descriptiva debido a que, permitirá describir, registrar, analizar e interpretar la situación actual del objeto de estudio. Tamayo y Tamayo (2007) define en su texto que la investigación descriptiva como:

> "aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa que se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades hechas y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta". (p. 154).

Cuando se habla de este tipo de estudios, nos referimos a investigaciones científicas, no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas. También se considera de campo debido a que se realizará encuestas y entrevistas al personal administrativo que esté relacionado con el proceso de gestión de servicios públicos, de tal manera, que se estudiarán de manera directa como ocurren los fenómenos que es el objeto de estudio por tal motivo se va al lugar donde se requiere esta investigación y se considera de campo.

4.2 Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de investigación, este no es más que la estrategia general en el contexto del estudio propuesto, que permite orientar desde el punto de vista técnico, y guiar todo el proceso de investigación, desde la recolección de los primeros datos, hasta el análisis e interpretación de los mismos en función de los objetivos definidos en la presente investigación. Por consiguiente, en función del procedimiento y estrategias, la investigación según Bisquera (1989) y Sierra Bravo (1992) se orienta hacia un *Diseño de Campo no Experimental*, ya que este diseño de investigación no solo basado en observación, sino en recolecta los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano sin intervenir en el mismo o modificar las variables procesadas, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de esta información.

4.3 Población y muestra

Según Valera Ibarra (1996) expresa que la población “es el conjunto completo de individuos, objetos o medidas que poseen alguna característica como observable” (p. 38). De esta manera se define como población y muestra a cada uno de los servicios públicos tomados en cuenta para la investigación, como lo son: Aseo Urbano, Servicio de agua Potable, Aguas servidas, que pertenecen al área sector servicio o sector terciario, sector que busca satisfacer las necesidades de la población.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Es importante destacar que este es el medio a través del cual el investigador se relaciona con el personal para obtener la información necesaria que permita lograr los objetivos de la investigación. Para el presente trabajo se emplearon diversas técnicas e instrumentos para la obtención de información y datos relevantes que permitieron estudiar el

problema y formular las posibles soluciones para el beneficio y logro de cada uno de los objetivos.

- **Revisión Documental:** es una técnica cuyo propósito está dirigido a racionalizar la actividad investigativa para que esta se realice dentro de las condiciones de autenticidad de la información que se busca. Se realizó revisión bibliográfica para obtener conceptos básicos que fundamentaran el desarrollo teórico del estudio, asimismo la revisión de tesis y trabajos de investigación sobre el tema de estudio.
- **Observación Directa:** Es el registro visual de lo ocurre, es una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según la problemática que se estudia.
- **Encuestas:** Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Hay dos maneras de obtener información con este método: la entrevista y el cuestionario.
- **Entrevistas:** Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudiado a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Ya que, esta tiene muchas ventajas; es decir, es aplicable a toda persona, siendo muy útil con las analfabetas, los niños o con aquellos que tienen limitación física u orgánica que les dificulte proporcionar una respuesta escrita, también permite explorar o indagar en la medida que el investigador estime pertinente. Esta técnica es aplicada con la finalidad de obtener y contrastar información de importancia para el desarrollo de la investigación.
- **Cuestionario:** Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso de preguntas predeterminadas y preparadas, destinado a

obtener repuestas sobre el problema en estudio y que el investido o consultado llena por sí mismo.

Consultas Académicas e Industriales

Se efectuarán consultas al tutor académico e industrial con el fin de establecer parámetros, para obtener la orientación necesaria para llevar a cabo este estudio.

Recursos Físicos

- Cuaderno de notas
- Lápiz y bolígrafo
- Computadora
- Impresora
- Calculadora

Recursos físicos por su fácil adquisición y rapidez y otros para almacenar información, para tenerla de cierto modo protegido y seguro.

4.5 Procedimiento

En esta fase se analizará todo lo concerniente a esta investigación con el fin de lograr los objetivos planteados. A continuación se describen detalladamente los procedimientos que se siguieron para llevar a cabo el desarrollo de este trabajo:

- Diagnóstico de la situación actual de los servicios públicos existentes en Ciudad Guayana. (se procedió a investigar en los diversos organismos competentes involucrados con los servicios públicos, como hidrobolivar, corporación de los servicios patrióticos, Cadafe, entre otros.)
- Estudio del parámetro de la evolución de los servicios públicos que en determinado período de tiempo tuvieron mayor demanda. (indagar de

qué manera estaba la eficacia de estos servicios en el periodo del auge de la CVG.

- Análisis de la fundamentación teórica de la investigación para conocer a fondo la problemática. (investigar detalladamente lo que son los servicios públicos, para así desarrollar una solución una vez hallada la problemática).
- Desarrollar estrategias tomando como base la matriz FODA realizada. (conocer la situación real por medio de la matriz y proponer estrategias a futuro, con respecto a los servicios públicos involucrados).
- Elaborar un plan estratégico que permita darle seguimiento a la ejecución de los servicios públicos identificados. (El estudio hecho arrojara los servicios públicos más afectados en cuanto su nivel de satisfacción por parte la colectividad en razón a la calidad del servicio prestado, y se procederá a proponer dicho plan para darle solución a la necesidad satisfactoria de la sociedad afectada.

CAPÍTULO V

SITUACION ACTUAL

En el estudio realizado se identifican los servicios públicos más significativos o más importantes en cuanto su demanda por parte la colectividad de Ciudad Guayana en general, dicho servicios identificados se detectaron bajo las observaciones directas y entrevistas realizadas a cada de los entes públicos como la alcaldía de Caroní, Corporación de servicios Patrióticos, Hidrobolivar y Cadafe. Los cuales aportaron información importante para la ejecución de este estudio. A continuación se muestran 4 de los servicios públicos con mayor demanda por parte de la población de ciudad Guayana.

1. Agua Potable
2. Aguas servidas
3. Drenajes
4. Desechos sólidos

Dentro de los servicios seleccionados y realizando observaciones directas en algunas parroquias que corresponden a la dimensión geográfica del Municipio Autónomo Caroní como lo son: Cacamay, Chirica, Dalla costa, Simón Bolívar, Unare, Universidad, Vista al sol, Pozo Verde, Yocoima, 11 de abril. En toda Ciudad Guayana se puede palpar como a desmejorado la recolección de basura, ubicándonos en uno de los Municipios más sucios del estado y con mayor grado de contaminación ambiental derivado de esta problemática.

DEMANDA ACTUAL DEL USO DE LOS DISTINTOS SERVICIOS PUBLICOS DE CIUDAD GUAYANA

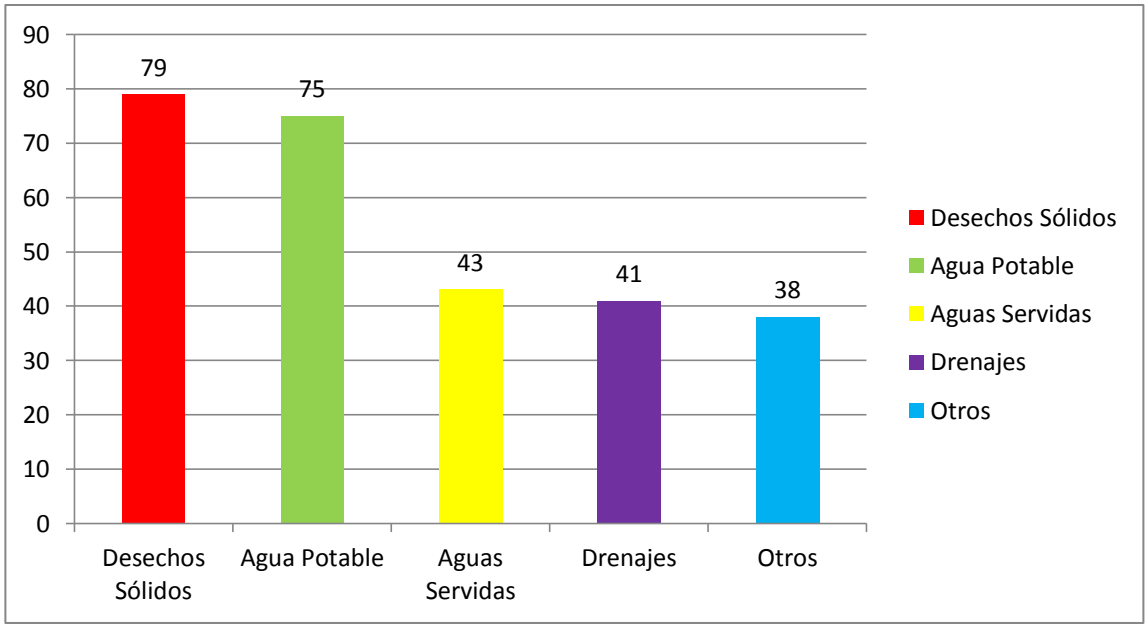


Gráfico 5.1 gráfico de la distribución del uso y demanda por % de cada uno de los servicios públicos existentes en Ciudad Guayana.

Fuente: Elaboración Propia

Tal como se evidencia en la grafica 5.1 muestra en que porcentaje está la demanda y uso actual de los servicios públicos expuestos, y muestra cuales de estos servicios públicos ha crecido en su demanda, arrojando como resultado el agua potable con un 75% y los desechos sólidos con un 79%. Razón por la cual solo se plasmara la data de la situación actual de los mismos.

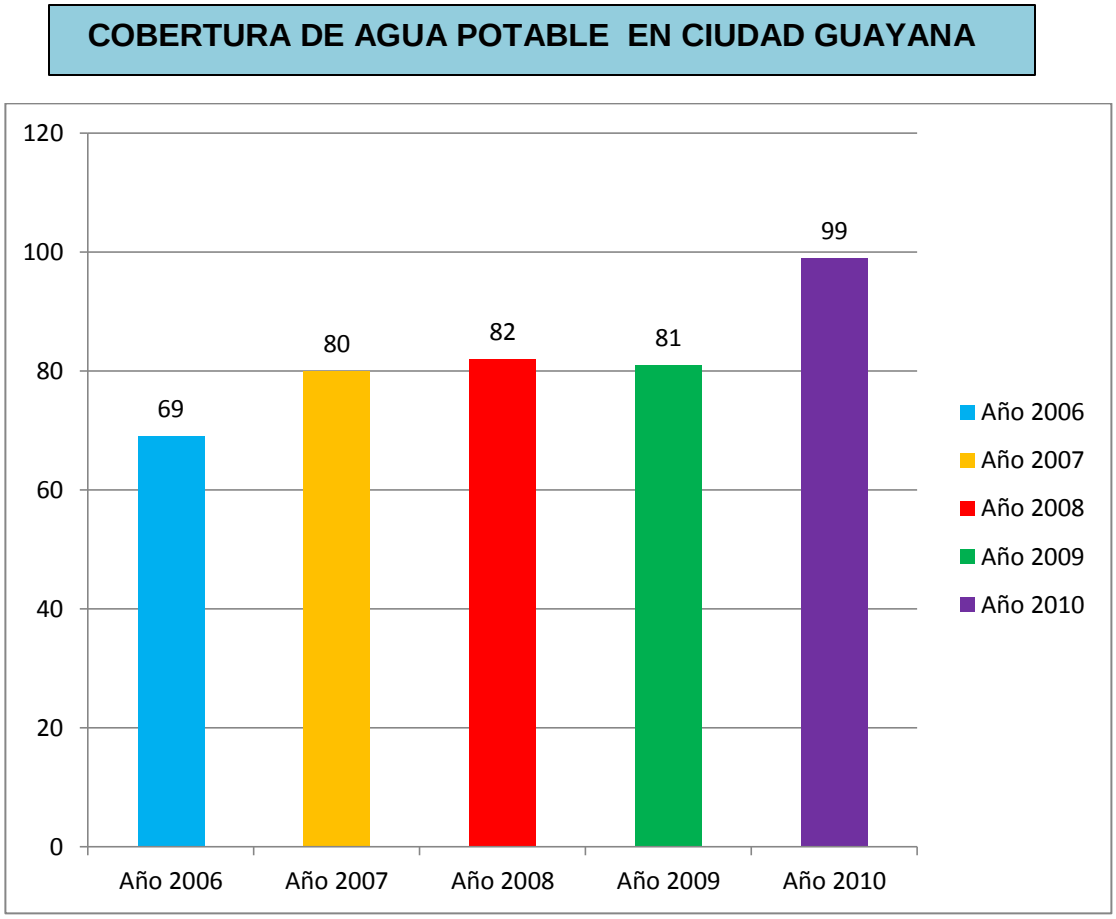


Gráfico: 5.2 Incremento de la cobertura de agua potable en los últimos años en Ciudad Guayana.

Fuente: Elaboración Propia.

La grafica 5.2 muestra el incremento del servicio de agua potable a partir del año 2006, en Ciudad Guayana Municipio Caroní el cual se debe en gran medida al incremento desmedido de la población en diversos sitios de la Ciudad, tanto en sitios planificados como no planificados para ser poblados, y por tanto los entes correspondientes se vieron obligados prestarles el servicio de agua potable para que no estuvieran sin el vital líquido, es por esta razón el incremento del uso del servicio en gran medida en el municipio Caroní.

Metas anual 2013 de recolección de residuos y desechos sólidos en el municipio Caroní

MES	TONELADAS	DISTRIBUCION %
ENERO	21.695,00	8,4%
FEBRERO	20.166,00	7,8%
MARZO	22.205,00	8,6%
ABRIL	19.022,00	7,4%
MAYO	20.562,00	7,9%
JUNIO	19.910,00	7,7%
JULIO	21.458,00	8,3%
AGOSTO	21.303,00	8,2%
SEPTIEMBRE	20.524,00	7,9%
OCTUBRE	23.433,00	9,1%
NOVIEMBRE	23.068,00	8,9%
DICIEMBRE	25.359,00	9,8%
TOTAL	258.705,00	100,0%

Tabla: 5.3 Metas anuales por toneladas y porcentaje de recolección de desechos sólidos en el municipio Caroní.

Fuente: Corporación de Servicios Patrióticos.

La tabla 5.3 muestra el porcentaje en toneladas que se espera recolectar durante todo el año, y actualmente en el municipio Caroní se produce un promedio de 1000 toneladas diarias de desechos sólidos, para un total aproximado de 258,705 toneladas anuales, proviniendo mayormente de comercios, establecimientos de servicios y zonas residenciales (Barrios y Urbanizaciones), además de los recolectados en espacios públicos como parques plazas, calles y avenidas de la ciudad.

INFORME MENSUAL RECOLECCION DE RESIDUOS Y DESECHOS SOLIDOS DEL MUNICIPIO CARONI DIRECCION DE PLANIFICACION Y CONTROL G.I.M.R.D.S COORDINACION G.I.M.R.D.S.			
RECOLECCION DE DESECHOS SOLIDOS EN LAS DIFERENTES PARROQUIA DEL MUNICIPIO CARONI			
ITEM	**PARROQUIA**	**TONELADAS PROGRAMADAS**	**DISTRIBUCION % DE RECOLECCION**
1	UNARE	1242	22,7%
2	SIMON BOLIVAR	675	12,3%
3	CHIRICA	547	10,0%
4	11 DE ABRIL	507	9,3%
5	DALLA COSTA	493	9,0%
6	VISTA AL SOL	450	8,2%
7	CACHAMAY	416	7,6%
8	UNIVERSIDAD	403	7,4%
9	POZO VERDE	160	2,9%
10	YOCOIMA	118	2,2%
11	TODAS LAS PARROQUIAS	456	8,3%
TOTAL		5.467,70	100,00%

Tabla: 5.4 Porcentaje mensual por toneladas de desechos sólidos por parroquia.

Fuente: Corporación de Servicios Patrióticos.

La tabla 5.4 muestra que mensualmente se genera un estimado de 5.467. Toneladas mensuales en el municipio Caroní, asimismo se puede observar que existe un excedente de desechos sólidos y residuos sin recolectar, ya que se observa a lo largo de toda la ciudad estos residuos de basura, lo cual puede indicar que hay un déficit de camiones recolectores entre las avenidas, calles y callejones de las diferentes parroquias.

RECOLECCION DE DESECHOS SOLIDOS DISTRIBUIDOS POR DIA DE LA SEMANAS			
ITEM	DIAS	TONELADAS PROGRAMADAS	DISTRIBUCION % DE RECOLECCION
1	LUNES	779	14,2%
2	MARTES	925	16,9%
3	MIERCOLES	911	16,7%
4	JUEVES	848	15,5%
5	VIERNES	818	15,0%
6	SABADO	678	12,4%
7	DOMINGO	508	9,3%
TOTAL		5.467,70	100,00%

Tabla: 5.5 Recolección semanal de desechos sólidos.

Fuente: Corporación de Servicios Patrióticos.

La tabla 5.5 evidencia la cantidad de desechos sólidos recolectados en cada día de la semana, el cual está por encima de las 5.467,70 Ton/día. En la actualidad existen varios servicios de cooperativas a parte del aseo urbano municipal, esto para solventar el problema de recolección, las cuales recolectan entre todas un aproximado del 70% de los desechos generados, esto por tanto conlleva a que se deje de recolectar un total 30 Ton/día.

CAPÍTULO VI

SITUACION PROPUESTA

Tomando en consideración la obtención de la información del trabajo desarrollado sobre el sector servicios públicos de Ciudad Guayana, se procede a presentar la caracterización de los servicios públicos, el cual se ha diseñado tomado en cuenta principalmente su situación actual de cada uno de los mismos.

6.1 Diagnostico

El objetivo no es tratar de comparar servicios públicos distintos, sino distinguir cada uno de los atributos o características que poseen estos servicios públicos, con el fin de que pueda lidiar con ellos de forma más sencilla, y así poder obtener una caracterización general de los servicios, que sirva a su vez de patrón o punto de referencia de información organizada y documentada para caracterizar cualquier tipo de servicio ya sea de índole público o privado.

El diseño de la caracterización está basado en un formato, donde se muestran elementos sencillos y claros, recalcando que con la caracterización se busca diferenciar un servicio de otro.

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

UNIDAD: HIDROBOLIVAR **(Agua Potable)**

OBJETIVO FUNCIONAL: Garantizar la prestación del servicio de agua potable con criterios de cantidad y calidad.

Sectores	% de Agua	% Esperado	Proceso	Tipo Servicio
PTO ORDAZ	**84%**	**90%**	100% Automatizado	Publico gubernamental
SAN FELIX	**(750 LITROS SEG)** 86%	200 mil personas beneficiadas. **92%**		

Representante legal de la empresa:	Datos:
ING. FRANCISCO CASTILLO M.	HIDROBOLÍVAR Rif: G-20004836-0 / Nit: 0433792165. Zona Industrial Matanzas, Sector II, Parcelas 321-08-04 y 321-08-05, Parroquia Unare, Edificio Sede Hidrobolivar. Puerto Ordaz, Estado Bolívar

TECNOLOGIA USADA: Bombas centrifugas verticales, bombeo Monifold, 48 pulg. Chimenea de liberación al aire.

Fuente: Elaboración Propia

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

UNIDAD: HIDROBOLIVAR **(Aguas Servidas y Drenajes)**

OBJETIVO FUNCIONAL: mejorar la recolección, tratamiento y disposición de aguas servidas y drenajes, para la cobertura de saneamiento

Parroquias	Días de Recolección	Toneladas Diarias.	% Distribución	Tipo Servicio
1. UNARE **2**. SIMONBOLIVAR **3**. CHIRICA **4**.11 DE ABRIL **5**. DALLA COSTA **6**. VISTA AL SOL **7**. CACHAMAY **8**. UNIVERSIDAD **9**. POZO VERDE **10**. YOCOIMA	**1.** Lunes **2.** Martes **3.** Miércoles **4.** Jueves **5.** Viernes **6.** Sábado **7.** Domingo	**1**. 389 **2**. 462 **3**. 424 **4**. 408 **5**. 325 **6**. 265 **7**. 350	1. 8.2% 2. 6,9% 3. 7,5% 4. 7,5% 5. 4,6% 6. 3,2% 7. 2.5%	Publico gubernamental

Representante legal de la empresa:	Datos:
ING. FRANCISCO CASTILLO M	HIDROBOLÍVAR Rif: G-20004836-0 / Nit: 0433792165. Zona Industrial Matanzas, Sector II, Parcelas 321-08-04 y 321-08-05, Parroquia Unare, Edificio Sede Hidrobolivar. Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

Tecnología aplicada: camiones con sistema de bombeo de succión.

Fuente: Elaboración Propia.

CARACTERIZACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

UNIDAD: Dirección de planificación y control G.I.M.R.D.S. **(Desechos Sólidos)**

OBJETIVO FUNCIONAL: Recolectar los desechos sólidos y residuos de toda la entidad del Municipio Caroní.

Parroquias:	Días de Recolección	Toneladas diarias	Toneladas Métricas	Toneladas anuales	Tipo Servicio
1. UNARE **2**. SIMONBOLIVAR **3**. CHIRICA **4**.11 DE ABRIL **5**. DALLA COSTA **6**. VISTA AL SOL **7**. CACHAMAY **8**. UNIVERSIDAD **9**. POZO VERDE **10**. YOCOIMA	**1**. Lunes **2**. Martes **3**. Miércoles **4**. Jueves **5**. Viernes **6**. Sábado **7**. Domingo	**1.** (779) **2.** (925) **3.** (911) **4.** (848) **5.** (818) **6.** (678) **7.** (5089	**1**. (1242) **2**. (655) **3**. (547) 4. (507) **5.** (493) **6**. (450) **7**. (416) **8**. (403) **9.** (160) **10**. (118)	**Enero** (21.695) **Febrero** (20.166) **Marzo** (22.205) **Abril** (20.562) **Junio** (19.910) **Julio** (21.458) **Agosto** (21.303) **Septiembre** (20.524) **Octubre** (23.433) **Noviembre** (23.068) **Diciembre** (25.359)	Publico Municipal

Representante legal de la empresa	Datos
ING. JORGE RODRIGUEZ	**Dirección:** Calle Bolívar, diagonal Plaza Bolívar, San Félix, Ciudad Guayana 8051 **Teléfono:** 0286-9711655

Tecnología aplicada: Camiones Compactadoras.

Fuente: Elaboración Propia.

Estrategias de mejoras a través del análisis FODA

A continuación se realizara el análisis foda para visualizar un enfoque más claro de la situación actual de los diferentes servicios públicos de ciudad Guayana, plasmando las fortalezas y así evidenciar cuales son las capacidades frente a los demás servicios se analizara las oportunidades y ver qué factores resultan positivos, favorables y explotables, de igual manera de visualizaran las debilidades para tener claro que factores resultan desfavorables y que recursos carece de habilidades y ver porque no se desarrollan positivamente, finalmente se estudiara de igual manera las amenazas para saber que situaciones ponen en amenaza dicho funcionamiento de este sector.

El análisis FODA no se limita solamente a elaborar cuatro listas. La parte más importante de este análisis es la evaluación de los puntos fuertes y débiles, las oportunidades y las amenazas, así como la obtención de conclusiones acerca del atractivo de la situación del objeto de estudio y la necesidad de emprender una acción en particular. Sólo con este tipo de análisis y evaluación integral del FODA, se está en condiciones de responder interrogantes tales como:

- ✓ Qué oportunidades podrá buscar con éxito dicho sistema mediante las habilidades, capacidades y recursos con los que cuenta?
- ✓ Qué amenazas deben preocupar más a los directivos y qué movimientos estratégicos deben considerar para crear una buena defensa?
- ✓ Está funcionando bien la estrategia actual?
- ✓ Qué estrategias se deben adoptar?
- ✓ Cuán sólida es la posición competitiva de estos servicios?
- ✓ Cuáles son los problemas estratégicos que enfrentan?

6.3 Estrategias de mejoras a través del análisis FODA

	Oportunidades	Amenazas
	- Existencia de organizaciones gubernamentales y municipales relacionados con los servicios públicos (alcaldía, CVG) - Desarrollo de actividades de sensibilidad ambiental.	- Incumplimiento de planes de ordenación urbanística. - Desinterés de los entes municipales para la prestación de los servicios públicos. - Asentamientos poblacionales no controlados, generan gran cantidad de desechos que son vertidos en las cárcavas.
Fortalezas - Apoyo por parte de la CVG como principal ente en la prestación de los servicios públicos de la ciudad. - Excelente servicio prestado desde la inauguración de la CVG. - Cuenta con el personal capacitado para el estudio del censo de los servicios públicos.	**FO** - Ampliar la cobertura dela prestación del servicio público en la ciudad, como: - Capacitar continuamente a los servidores públicos. - Crear programas de desarrollo de mejoras para el sector servicios públicos.	**FA** - Diseñar un modelo de organización en donde se proporcione la información necesaria para el aprovechamiento de los recursos y óptimo desarrollo de las funciones. - Motivar y enseñar al personal sobre los aspectos y características para la aplicación del plan de control y aplicación de todos los servicios.
Debilidades - Inexistencia de centros de acopio temporales, para la disposición de los desechos sólidos. - No existe un interés constante en el seguimiento ejecución y evolución de los servicios públicos.	**DO** - Realizar campañas de concientización para que la ciudadanía exija cada día mejores servicios públicos. - Prestar servicio de manera eficiente haciendo uso consiente del medio ambiente.	**DA** - Actualizar la data de todos y cada uno de los servicios, para: - Activar otros servicios que mejore la calidad de vida de los ciudadanos. - Involucrar a la ciudadanía en el cumplimiento de la ordenanza de los servicios más esenciales.

Fuente: Elaboración Propia

6.3.1 Propuesta de estrategias de mejora a través del análisis Foda para mejorar los servicios públicos de Ciudad Guayana.

Luego de analizar la FODA de los servicios públicos de ciudad Guayana, y observar las ventajas y desventajas que ofrece cada uno de estos servicios, se plantean las siguientes estrategias.

1. Motivación al logro que fue en su momento la prestación de servicios públicos por parte de la CVG.
2. Mantener activado el censo de estudio para la prestación de los servicios públicos requeridos en ciudad Guayana.
3. Mantener constantemente capacitado al personal para ejecutar un óptimo censo de los servicios públicos.
4. Superar metas establecidas con respecto a la rapidez de repuesta, puesto que es bien valorado por la ciudadanía.
5. Informar a la comunidad sobre la existencia de jornadas especiales de recolección de basura o de mantenimiento.
6. Motivar a la comunidad a crear conciencia en cuanto a crear y conservar un ambiente libre de contaminación al no colaborar en ensuciar aglomerando basura en lugares públicos y así fomentar la sensibilidad ambiental.
7. Dotar de unidades de mantenimiento y recolección de desechos sólidos.
8. Proponer programas de mejoras para los empleados tanto de la alcaldía como de la CVG para que se implemente una verdadera calidad de servicio.

9. Solicitar la opinión de la ciudadanía constantemente sobre el servicio que se está recibiendo. (Manejo de quejas y sugerencias. Realización de encuestas regulares a la ciudadanía.

10. Llevar un seguimiento monitoreado del pleno cumplimiento de la prestación de los servicios en las comunidades.

6.4 Análisis de la Encuesta

Se aplicó una encuesta a varios miembros de comunidades como: Unare ,Simón Bolívar,Chirica, 11 de abril, dalla costa, vista al sol, Cachamay, Universidad, Pozo Verde y Yocoima, para así saber en qué medida conocen cuáles son sus servicios públicos básicos y saber que opinan de la situación en que se encuentran cada uno de ellos en la actualidad.
La encuesta se aplicó a un total de 150 personas (15 de cada parroquia), obteniéndose los resultados siguientes.

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Población: 150

Tamaño de muestra: 79

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

1. ¿Considera que el servicio de recolección de desechos sólidos en su comunidad es el más adecuado?

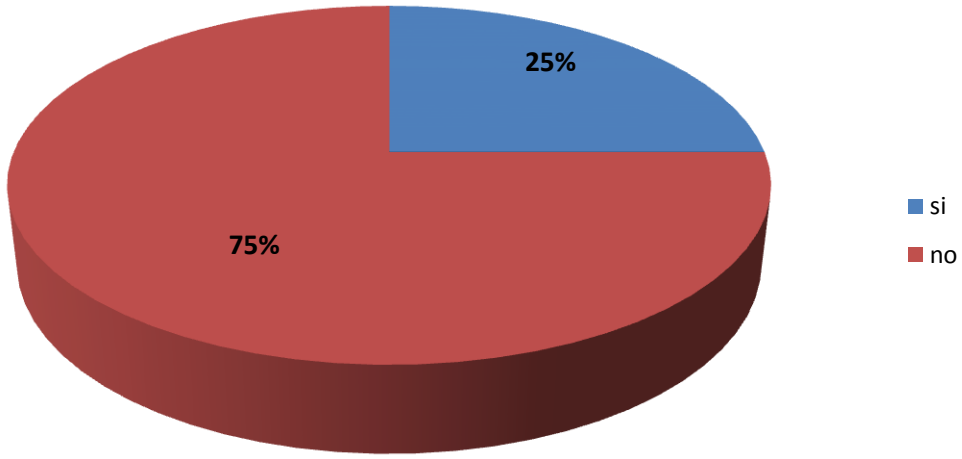


Gráfico 6.5: Pregunta N° 1 (Encuesta)

Fuente: Elaboración propia

Se detalla entonces que un 75% de la comunidad afirma que el servicio de recolección de desechos sólidos no es debidamente el más adecuado, mientras que un 25% si lo considera adecuado.

2. ¿El servicio de agua potable llega con regularidad y en buenas condiciones a su comunidad?

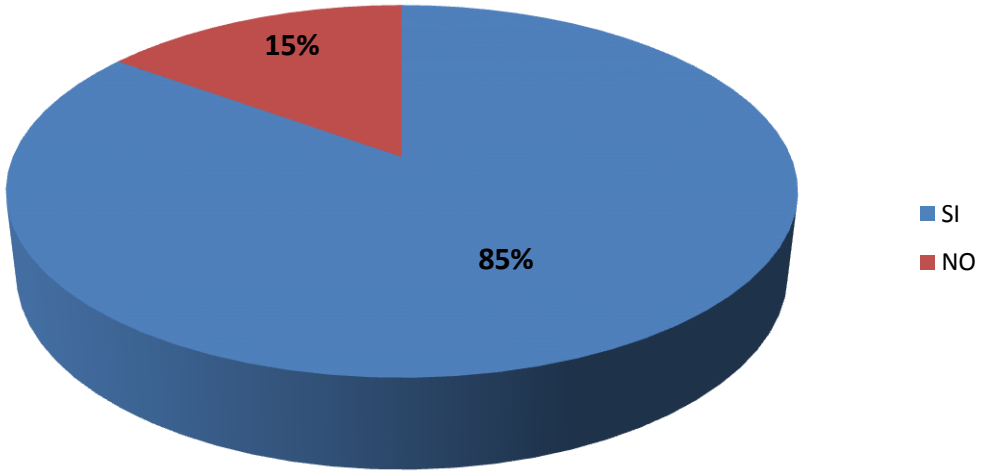


Gráfico 6.6. Pregunta N° 2 (Encuesta)
Fuente: Elaboración propia

Se observa que un 85% de la población encuestada asevero que no llega con regularidad el agua potable, y a veces carecen por más de dos días sin el vital servicio, y el otro 15% revelo que si gozan sin problemas del abastecimiento del líquido.

3. ¿Existe sistema de conducción de aguas servidas en su urbanización o barrio?

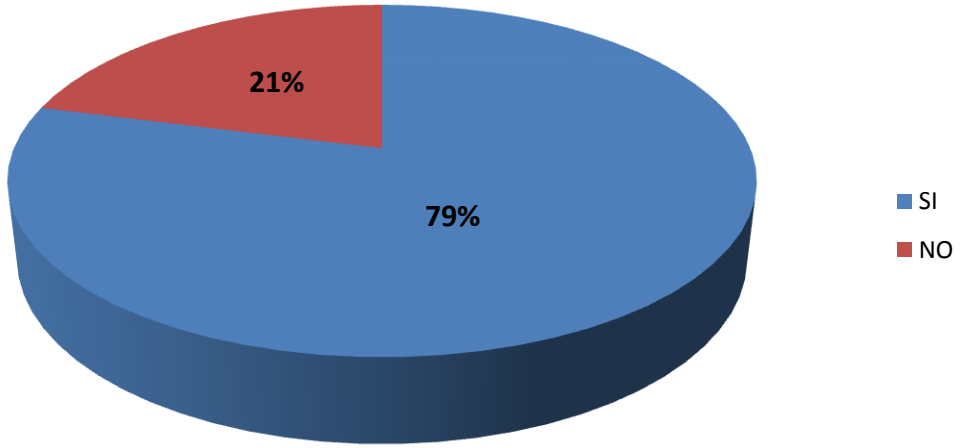


Gráfico 6.7: Pregunta N° 3 (Encuesta)

Fuente: Elaboración propia

Se observa que un 79% de las personas se queja de las aguas servidas en su comunidad, afirmando que no reciben el mantenimiento correspondiente, mientras que el 21% restante no se queja del estado de los mismas.

4. ¿El servicio de recolección de desechos sólidos, mejor conocido como el aseo urbano, pasa más de dos veces seguido en la semana por su urbanización o barrio?

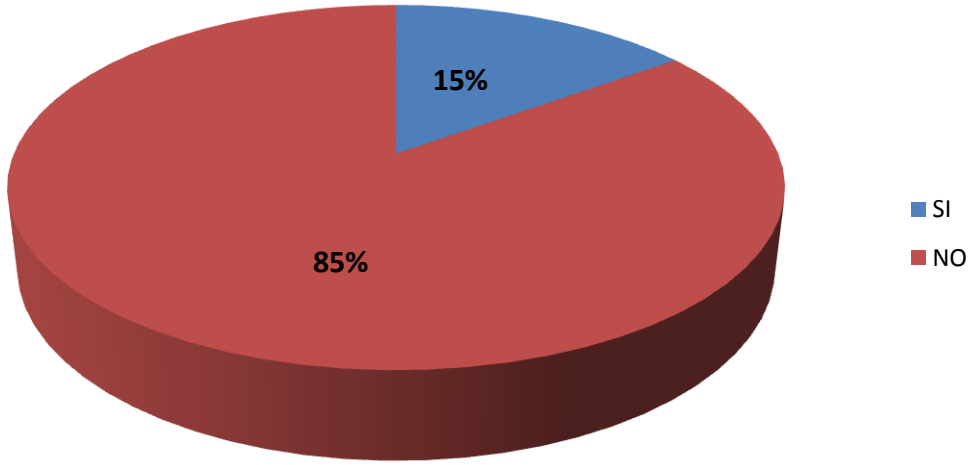


Gráfico 6.8: Pregunta N° 4 (Encuesta)

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en gran medida el descontento de un elevado número de personas, aseverando que el servicio de aseo urbano pasa muy irregularmente por su comunidad, o simplemente no pasa por semanas. Mientras que el otro 15% restante asevera que pasa una vez por semana.

5 . ¿Según su opinión, cuáles de los siguientes servicios mencionados a continuación están siendo más deficiente en estos momentos?

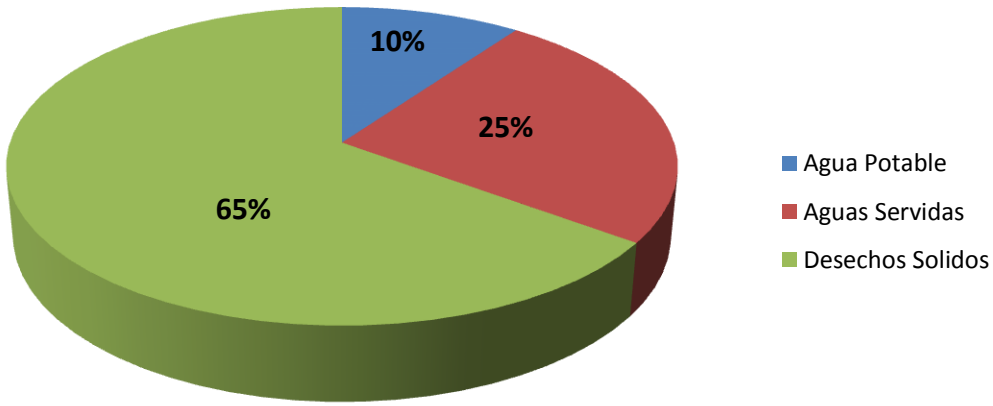


Gráfico 6.9: Pregunta N° 5 (Encuesta)

Fuente: Elaboración propia

En este grafico se puede observar que un 65% de las personas encuestadas coinciden en que el servicio de desechos sólidos es el que está siendo más deficiente, mientras que un 25% dice que son las aguas servidas y el otro 10% el agua potable.

6.5 Propuesta del plan estratégico para darle seguimiento y ejecución a los servicios, basándose en la problemática de los desechos sólidos, de acuerdo a las encuestas.

A continuación se presentan ciertas estrategias para darle seguimiento a él plan de recolección de desechos sólidos y a su vez mejorar el pleno cumplimiento de los mismos, para lograr el nivel de satisfacción por la colectividad en las principales parroquias de ciudad Guayana, dichas estrategias se rigen bajo ciertos parámetros que se explicaran detalladamente, posteriormente se presenta la propuesta del programa de recolección de desechos sólidos, el cual contempla los objetivos, los horarios de trabajo, las rutas de recolección y el tipo de compactadora.

- ✓ **Estrategias y Acciones a implementar:**

Las propuestas de solución para un manejo integral de los desechos y residuos sólidos en el municipio Caroní desde punto de vista institucional se desarrollan mediante políticas y estrategias orientadas básicamente a iniciar un proceso de formalización, ordenamiento y consolidación del sector de residuos y desechos sólidos. Estas propuestas institucionales tienen una vinculación estrecha con las áreas legal y financiera, que en su conjunto, permitirán fortalecer las capacidades de gestión de las entidades vinculadas directamente con el sector, y sobre todo de aquellas que desarrollan competencias de conducción estratégica.

- ✓ **Las estrategias a implementar se rigen bajo:**

1. Fortalecimiento de la conducción estratégica del sector de residuos sólidos.
2. Fortalecimiento de las entidades del sector ambiente, salud e infraestructura para la gestión de los residuos sólidos.
3. Desarrollo y sistematización de la información del sector de residuos sólidos.

4. Fortalecimiento y promoción de la creación de mancomunidades para la gestión de la disposición final de residuos sólidos.
5. Fortalecimiento de las capacidades de gestión de los municipios o empresas prestadoras de servicios que atienden la limpieza pública y manejo de residuos sólidos.
6. Promoción de la actividad privada en el sector de residuos sólidos.
7. Promoción e implementación de programas conducentes (Radio, prensa y Televisión).

- ✓ **Acciones a implementar (a corto plazo):**

• Establecer las metas para realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de los desechos sólidos.
• Crear una base de datos que contenga caracterización de los residuos, costos de operación e inversión, inventario e indicadores de gestión.
• Reglamentar en las ordenanzas municipales la utilización de métodos, frecuencia, horarios, equipos y sistema de rutas.
• Incentivar la prestación del Servicio de Aseo Urbano y Domiciliario por las formas de gestión diferentes a la gestión directa, ejemplo por Cooperativas de servicios.
• Desarrollar las actividades de supervisión, evaluación y control de parte del municipio.
• Promover el uso de tecnologías limpias.
• Aplicar los criterios de minimización y exposición de los desechos y residuos sólidos.
• Promover en el municipio la recuperación y reusó como medio para aumentar la capacidad de los sitios de disposición final.
• Promover programas de educación ambiental en los diferentes ámbitos de la ciudad.
• Adecuación ambiental y recuperación del vertedero municipal de la ciudad (sistema se fosas, Garita de vigilancia, reforestación, entre otros).

• Promoción e implementación de programas conducentes (Radio, prensa y Televisión).

• Activación y estructuración de planes especiales de recolección ante la proximidad de eventos especiales como Carnavales, Semana Santa.

• Establecimiento de centros especiales de acopio en las zonas más generadoras de desechos y residuos sólidos de la ciudad.

• Reuniones sistemáticas con los poderes municipales, organismos empresariales, universidades, consejos comunales y centros educativos, a fin establecer estrategias y/o propuestas factibles que conlleven a optimizar un manejo de los desechos y residuos sólidos de la ciudad.

• Generación de un manual de funcionamiento ambiental interno del vertedero que permita al mismo tiempo una optimización de los procesos.

• Establecer contactos técnicos con empresas que procesen sistemas de reciclado a fin de minimizar la exposición de los desechos y residuos sólidos tanto en la ciudad como en el vertedero.

• Reestructurar y adecuar una infraestructura acorde con las necesidades ambientales que requiera un proceso de gestión y manejo de los desechos y residuos sólidos de la ciudad.

• Implementar y estructurar un sistema de vigilancia policial en las instalaciones del vertedero municipal.

• Implementar un sistema integrado de unidades de barrido en los sectores de la ciudad.

• Promover la implementación de instrumentos de planificación, inspección y control, que favorezcan la seguridad y eficiencia de las actividades de gestión del manejo de los residuos y desechos sólidos.

- ✓ **Acciones a implementar (a mediano plazo):**

• Adecuación tecnológica en el sistema de pesaje de los desechos y residuos sólidos que entran al vertedero municipal de la ciudad.

• Recuperación y adecuación del sistema de fosas y/o trincheras para la compactación de los desechos y residuos sólidos que entran al vertedero municipal.

• Implementar estudios técnicos de refieran a un plan estratégico de gestión en consonancia con los habitantes que conviven dentro de las instalaciones del vertedero municipal.

• Estudiar la posibilidad de adquisición de un número suficiente y de acuerdo al número de vehículos compactadores/habitantes de la ciudad.

• Estudiar la posibilidad de establecer un centro de acopio dentro de las instalaciones del vertedero a fin de cogestionar la clasificación de los desechos y residuos sólidos que entran al vertedero municipal con la participación de los habitantes que conviven en el mismo.

• Reordenamiento estructural del sistema de rutas de recolección en la ciudad.

• Establecimiento de una cerca perimetral que aborde específicamente el sector real del vertedero municipal.

• Restauración e implementación especifica de un programa de multas y/o sanciones a todos y aquellos que generen desechos sólidos suficientes para considerarse peligroso para los habitantes de la ciudad y de acuerdo a las normativas y ordenanzas establecidas por la alcaldía.

• Reglamentar en las ordenanzas el uso de los sistemas de almacenamiento.

• Definir las especificaciones técnicas requeridas para los contenedores con el objeto de separar los materiales en la fuente donde se generan.

- ✓ **Acciones a implementar (a largo plazo):**

• Diseñar tecnologías limpias y de minimización donde prevalezca la cultura del aprovechamiento a fin de reducir los desechos a almacenar.

• Conversión y adecuación del vertedero municipal a un relleno sanitario donde se incluyan todas las medidas tanto tecnológicas, sanitarias y ambientales a que hubiere lugar.

• Implementar programas técnicos de recuperación y reciclaje de los residuos sólidos, en concordancia con las especificaciones técnicas y asociadas de los mismos.

• Mejorar el ambiente y la calidad de vida, con disposiciones eficientes en cuanto a la seguridad sanitaria.

• Fomento de mercados para los productos recuperados: aquellos programas o desarrollo de ideas tendentes a abrir mercados a los productos o bienes fabricados con materiales reciclados, en especial para el plástico y el compost.

• Establecer una red integrada de instalaciones de disposición de residuos y desechos sólidos, limitadas a los casos en los que se efectúe bajo control ambiental y en condiciones adecuadas de seguridad.

• Aportar total o parcialmente los recursos financieros para la construcción de obras, instalación de infraestructura o adquisición de equipos, contemplados en los Planes de Desarrollo del Sector de los Residuos y Desechos Sólidos de carácter local.

• Prever en los presupuestos las partidas necesarias con el objeto de financiar las inversiones incluidas en el Plan Local de Gestión Integral de los Residuos y Desechos Sólidos, para la prestación del servicio.

• Identificar las zonas adecuadas para la ubicación de infraestructuras a ser utilizadas para la gestión y manejo integral de los residuos y desechos sólidos, de conformidad con la presente Ley, su Reglamento, el Plan Nacional de Ordenación del Territorio, los Planes de Gestión Integral de Residuos y Desechos Sólidos y demás planes vinculados con la materia.

Programa De Recolección De Desechos Solidos

Objetivo: ofrecer un programa piloto que permita llevar el trabajo de recolección y mantenimiento controlado y activo.

Las rutas de recolección se irán realizando dentro de las condiciones establecidas por la empresa encargada, en este caso la corporación de servicios patrióticos que es un ente de la alcaldía de Caroní ofreciendo un servicio confiable y operativo acorde con las exigencias establecidas en este caso para los trabajadores tanto que hacen las jornadas de recolección como los administrativos, como lo es la Legislación Laboral vigente y a la Ley Orgánica para la Prevención, Condiciones y Medio ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), y a su vez la ley orgánica del ambiente. La Rutas se encuentra definida por la empresa, y se efectuarán en cada uno de los siguientes turnos:

TURNO	INICIO	CULMINACION
Turno 1 Turno 2 Turno 3	10 de noche 6 de la mañana 2 de la tarde	4 de la mañana 12 de la tarde 8 de la noche

Los turnos 1, 2 y 3 se corresponden con las jornadas rotativas para el personal de nómina diaria, con horarios de trabajo de 6:00am - 12:00pm; 2:00pm – 8:00pm y de 10:00pm – 4:00am; de Lunes a Domingo. El Turno Administrativo, correspondiente al personal de nómina mensual, labora en el horario de 7:00am - 4:00pm, de Lunes a Viernes. Nota: Las unidades llegarán a EL PORTON 2 en los distintos turnos de trabajo con 15 minutos de anticipación al inicio de cada jornada laboral, utilizando el Estacionamiento previsto por la Empresa, a los fines de dejar las compactadoras listas al personal entrante que inicia labores.

- ✓ **Tipo de servicio**

PUBLICO ROTATIVO
Recorrido de las diferentes rutas de camiones por las zonas establecidas. Por parte los camiones compactadores de la ALCALDÍA DE CARONÍ de lunes a domingo.

Fuente: Elaboración Propia.

Programa De Recolección De Desechos Solidos

Recorridos: Lunes a Domingo x 365 días

- ✓ **Primer Turno Operativo: de 10:00 p.m. a 4:00 am**

Inicio Recorrido	Entrada a Vertedero	Salida de Vertedero	Fin de Recorrido
10:15 p.m.	2:30 a.m.	2:50 a.m.	(3:50 a.m.)

- ✓ **Segundo Turno Operativo: 6: 00 a.m. a 12:00 p. m**

Inicio Recorrido	Entrada a Vertedero	Salida de Vertedero	Fin de Recorrido
6:15 a.m.	10:30 a.m.	10:50 a.m.	(11:50 a.m.)

- ✓ **Tercer Turno Operativo: 2:00 p. m a 8:00 p. m.**

Inicio Recorrido	Entrada a Vertedero	Salida de Vertedero	Fin de Recorrido
2:15 p.m.	6:30 p.m.	6:50 p.m.	(7:50 p.m.)

Fuente: Elaboración Propia

Programa De Recolección De Desechos Solidos

Principales avenidas de ciudad Guayana por donde transitaran las compactadoras recolectando lo desechos sólidos.

Nota: El plan contempla en un principio solo las avenidas principales de ciudad Guayana por parroquias, el plan de recolección a los sectores por calles especificas lo ejecutara la corporación de servicios patrióticos con las cooperativas de refuerzo de recolección de desechos sólidos.

- Av. Guayana: es la avenida principal de la ciudad, la cual la atraviesa de este a oeste.
- Av. Atlántico: ya que está ubicada al sur de la Ciudad y es una de las principales arterias viales de la ciudad, siendo la segunda Avenida más larga del sector de Puerto Ordaz.
- Av. Paseo Caroní: Es una de las principales avenidas de la ciudad.
- Av. las Américas: ya que comunica al sector Alta vista con el sector Castillito.
- Av. Expresa 01: Porque se recorre el norte de la ciudad en la zona industrial matanzas y la comunica con el área de Puerto Ordaz y San Félix.
- Av. principal de Castillito.
- Av. norte-sur 01: Ya que comunica a la zona industrial Matanzas con el aeropuerto, Alta vista y el sur de la Ciudad.
- Av. Fuerzas armadas: Es la que comunica a la venida atlántico con la zona industrial matanzas.
- Av. norte sur 6: Es la que une a la avenida Atlántico con el final del paseo Caroní y la zona industrial Matanzas.
- Av. libertador: ya es una de las principales avenidas de San Félix.

❖ TIPO DE VEHICULO RECOLECTOR
✓ Camiones Compactadores y Camiones 750

Fuente: Elaboración Propia.

Programa De Recolección De Desechos Solidos

TURNO	HORARIOS	TIPO DE VEHICULO RECOLECTOR	AMBITO DE INCIDENCIA
Mañana	6 am/12 pm	Camiones Compactadores y Camiones 750	Avenidas principales y Urbanizaciones con buen asfaltado.
Tarde	2 pm/8 pm	Camiones Compactadores y Camiones 750	Avenidas principales y Urbanizaciones con buen asfaltado.
Noche	10 pm/ 04 am	Camiones Compactadores y Camiones 750	Avenidas principales y Urbanizaciones con buen asfaltado.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla: 6.10

Plan alternativo de cooperativas para la recolección de desechos solidos.

Dependiendo y según el análisis de costos operativos (contratación de Cooperativas de servicios para la recolección de desechos y residuos sólidos), se propone a continuación un programa de recolección en función de las opciones propuestas:

Propuestas para la recolección:

Contratación de 30 Cooperativas con camiones (Tipo 350 y/o similares) recolectores propios o alquilados a terceros por parte de la alcaldía, la cual será cancelado un pago diario predeterminado en función de las toneladas recolectadas.

Programa De Recolección De Desechos Solidos

TURNO	Nº de Camiones	HORARIOS	TIPO DE VEHICULO RECOLECTOR	AMBITO DE INCIDENCIA
Diurno	**30**	6 am / 2 pm	Camiones Tipo 350 (Estaca)	Urbanizaciones, Calles, Callejones y transversales de la ciudad.

Fuente: Elaboración Propia **Tabla: 6.11**

Ventajas:

• Recolección nocturna de los desechos sólidos de la ciudad

• Embellecimiento estético de las calles y avenidas

• Aumento relativo de la tasa diaria de recolección

• Ajuste estadístico y porcentual de recolección y generación de desechos por sectores

• Redimensión geográfica del municipio Caroní.

• Ajuste económico en función de las toneladas recolectadas diarias/cooperativa.

Desventajas:

• No hay Recolección Nocturna.

• Aumento del costo económico por concepto de alquiler de los camiones recolectores a terceros y/o empresa privada.

• Debilidad en cumplir las horas reglamentarias de recolección

• No existe certificación de que todas las cooperativas cumplan con la recolección diaria.

• Disminución relativa de la tasa diaria de generación en calles y avenidas

• Posibilidad de mayor acumulación de desechos y residuos sólidos en calles y avenidas.

CONCLUSIONES

Luego de realizar el estudio sobre la caracterización del sector servicio público de ciudad Guayana y respondiendo a los objetivos e interrogantes de la investigación se puede concluir que:

1. Los servicios básicos en ciudad Guayana municipio Caroní, en la actualidad han desmejorado sustancialmente. Debe priorizarse la inversión en servicios de agua potable, servida y sobre todo de recolección de desechos sólidos.

2. En cuanto la evolución de los servicios públicos con mayor demanda, no se entiende que una ciudad rodeada de agua dulce copiosa durante todo el año, sufra por escasez de la misma en las viviendas, barrios, escuelas y hospitales, y de una mala recolección de los desechos sólidos en cada una de las 10 parroquias que conforman la ciudad.

3. Simultáneamente con el suministro de agua potable debe garantizarse la recolección y purificación de las aguas servidas de la ciudad que procuren la conservación de los sistemas de agua dulce de la ciudad. Deben realizarse inversiones en la instalación de cloacas en los barrios, colectores de agua servida y depuradores de agua antes de que lleguen a los cauces del Orinoco y Caroní.

4. La información obtenida mediante el análisis FODA arrojo que no existe un interés por parte de los diferentes entes para dar un pleno cumplimiento de los servicios públicos con mayor

demanda, como agua y recolección de desechos sólidos, por tanto la propuesta de desarrollar un plan de mejora a través del análisis FODA es sustentable para estas estrategias.

5. En cuanto a la propuesta del plan estratégico para darle seguimiento al cumplimiento de los servicios públicos, se espera que se ejecute ya que el plan propuesto está establecido en jornadas rotativas.

6. De igual manera el aseo urbano se convierte en un factor fundamental para la calidad de vida de los ciudadanos, por lo que deben incorporarse los métodos más modernos de recolección de basura. Este sistema no será sustentable si no se cuenta por lo menos con un sistema de tarifas que alcance el punto de equilibrio de los costos de operación más los de inversión. La ciudad necesita urgentemente la construcción de un nuevo relleno sanitario ya que el actual colapsó.

RECOMENDACIONES

Finalmente, el presente estudio ha generado una serie de recomendaciones dirigidas especialmente a la prestación de servicios públicos en ciudad Guayana, las cuales serán expresadas a continuación:

1. La prestación de los servicios públicos en ciudad Guayana municipio Caroní deberá implementar estrategias de calidad de servicio, ya que estos en la actualidad no se encuentran en su nivel más óptimo.
2. Es conveniente la conformación de más cooperativas para darle cumplimiento a la demanda creciente en la ciudad en cuanto a los servicios públicos.
3. Se recomienda seguir las estrategias de mejora del análisis FODA y actualizarla a medida que surjan deficiencias o ventajas, para controlar la calidad del servicio.
4. Deberá crearse indicadores que sirvan de instrumento para evaluar el pleno cumplimiento del plan estratégico propuesto para la ejecución de los servicios públicos.
5. Se recomienda capacitar continuamente al personal involucrado para brindar cada día un óptimo servicio de calidad en toda la ciudad.

BIBLIOGRAFIA

1. http://www.poz.unexpo.edu.ve/web/resena.php. “Reseña Histórica de la Universidad”. Septiembre de 2013.
2. Alcaldía Municipio Autónomo Caroní (2006). Memoria 2005. Ciudad Guayana
3. Alcaldía Municipio Autónomo Caroní (2006). Registro servicios públicos 2005. Ciudad Guayana.
4. Araujo, J. (2003). Manual de Derechos de los Servicios Públicos: caracas: Vadell Hernández. Editores, C.A.
5. Decreto sobre Organización y Funcionamiento de la Administración Publica Nacional. (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. N# 38.599, Enero 08, 2007.
6. González, Fortunete y otros. (2007). Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.
7. Alfonzo, I. M. (1985). Técnicas de Investigación Bibliográfica. (3º ed.). Caracas: Contexto – Editores.
8. Cabello, H. (1996). Historia Regional del Estado Bolívar. Corporación Venezolana de Guayana. Caracas, Venezuela.

ANEXOS

Evidencias fotográficas de la realidad de los servicios públicos de Ciudad Guayana
“Recolección de Basura, ASEO URBANO”

Debido que la investigación mostro o evidencio la mala situación en que se encuentra este servicio público tan esencial y vital para la ciudadanía, acá se mostrara algunas evidencias fotográficas de la basura reinante en las calles de ciudad Guayana

La basura se encuentra por todas partes de la ciudad, esto evidencia que el servicio de recolección de basura no recolecta los desechos sólidos con frecuencia, trayendo como consecuencia basura desbordante en toda la ciudad, otro factor que incide en que esto ocurra es que no hay suficientes unidades compactadoras y que el vertedero municipal, mejor conocido como cambalache colapso su capacidad de almacenaje hace más de 15 años. De allí el porque la situación de la ciudad.

MODELO DE ENCUESTA

Encuesta Informativa

¡Buen Día! Por favor responda las siguientes preguntas de forma clara y concisa. (Marcar con una X en caso de opciones)

1. ¿Considera que el servicio de recolección de desechos de su comunidad es el más adecuado?

Sí____ **No**___

2. ¿El agua potable llega con regularidad y en buenas condiciones a su comunidad.

Sí____ **No**___

_____

_____

_____

_____

_____

3. ¿Existe sistema de Conducción de aguas servidas de aguas Servidas en su Urbanización o Barrio?

Sí____ **No**___

4. ¿El servicio de recolección de desechos sólidos, mejor conocido como el aseo urbano, pasa más de dos veces seguido en la semana por su urbanización o barrio?

Sí____ **No**___

5.¿Según su opinión, cuáles de los siguientes servicios mencionados a continuación están siendo más deficiente en estos momentos? **a)**Agua potable,**b)**AguaServidas,**c)**Drenajes,**d)**DesechosSolidos**:**_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

¡Muchas Gracias!