



Universidad Católica Andrés Bello
Facultad de Humanidades
Escuela de Comunicación Social

Trabajo final de Concentración

**PÉRDIDA DE IMAGEN DE HIDROCAPITAL DEBIDO AL
DESABASTECIMIENTO DEL SUMINISTRO DE AGUA EN
EL DISTRITO CAPITAL**

Alumnos:

Andrea Martínez Salinas

Corina Pocaterra Sosa

Tutor:

Rafi Ascanio

Caracas, agosto 2022.

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, por ser nuestro soporte y apoyo incondicional en cada una de las etapas del trabajo de investigación.

A nuestra tutora, la prof. Rafi Ascanio, quién con mucha paciencia, cariño y dedicación nos guio paso por paso, letra por letra durante todo el proceso de investigación del trabajo, siendo una mentora ejemplar, alentándonos a dar lo mejor de nosotras todos los días.

A nuestros compañeros y amigos, quienes fueron una pieza clave para lograr la ejecución de este trabajo, ellos fueron apoyo moral, sustento en todo momento (sin importar el día, ni la hora), guía de respuestas y soluciones ante cualquier situación que se nos presentase.

A nuestros expertos informantes, la Lic. Amanda Gómez y el Ing. José María De Viana, quienes con la mejor disposición respondieron todas y cada una de nuestras preguntas y brindaron aportes únicos a la investigación.

Andrea Martínez Salinas y Corina Pocaterra Sosa

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	ix
Palabras clave:	ix
ABSTRACT	x
Key words:	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 El Problema.....	3
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.3 Justificación.....	6
1.4 Delimitación.....	7
CAPÍTULO II	8
MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1 Historia de la organización	8
2.2 Misión y visión	9
2.2.1 Misión.....	9
2.2.2 Visión	9
2.3 Servicios.....	9
CAPÍTULO III	10
MARCO TEÓRICO.....	10
3.1 Antecedentes de la investigación	10
3.2 Servicio público	12
3.3 Descontento popular	12
3.4 Desabastecimiento.....	13
3.5 Políticas públicas.....	14
3.6 Crisis	14
3.7 Efectos negativos	15

3.8 Imagen corporativa.....	15
CAPÍTULO IV.....	17
MARCO METODOLÓGICO	17
4.1 Modalidad de la Investigación	17
4.2 Tipo de Investigación.....	17
4.3 Diseño de la Investigación.....	18
4.4 Definición de Variables.....	19
4.5 Operacionalización de Variables	22
4.6 Población, Unidad de Análisis y Muestra	33
4.7 Técnicas de recolección de datos	34
4.8 Confiabilidad del Instrumento	36
4.9 Validación del Instrumento	37
4.10 Procedimiento	37
CAPÍTULO V.....	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	40
5.1 Interpretación de resultados a partir del cuestionario online realizado a usuarios de Hidrocapital. Instrumento I.	41
Pregunta N°1	41
Pregunta N°2	42
Pregunta N°3	42
Pregunta N°4	44
Pregunta N°5	45
Pregunta N°6	46
Pregunta N°7	47
Pregunta N°8	49
Pregunta N°9	50
Pregunta N°10	52
Pregunta N°11	53
Pregunta N°12	54
5.2 Modelo de matriz descriptora de resultados, a partir del instrumento II	56
5.3 Tabla N°3 Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento II .	57

5.4 Interpretación de resultados de la matriz descriptora a partir del instrumento II.....	63
Pregunta N°1	63
Pregunta N°2	63
Pregunta N°3	63
Pregunta N°4	64
Pregunta N°5	64
Pregunta N°6	65
Pregunta N°7	65
Pregunta N°8	66
Pregunta N°9	67
5.5 Modelo de matriz descriptora de resultados, a partir del instrumento III	68
5.6 Tabla N°4 Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento III	69
5.7 Interpretación de resultados de la matriz descriptora a partir del instrumento III.....	72
Pregunta N°1	72
Pregunta N°2	72
Pregunta N°3	72
Pregunta N°4	73
Pregunta N°5	74
Pregunta N°6	74
5.8 Interpretación de resultados a partir de la triangulación de datos	75
5.8.1 Triangulación de datos tipo 2 según modelo de Denzin (1970)	75
5.8.2 Triangulación de datos tipo 4 según modelo de Denzin (1970)	80
5.8.2 Tabla N°5. Triangulación tipo 4 según modelo de Denzin (1970)	82
CAPÍTULO VI	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
6.1 Conclusiones.....	88
6.2 Recomendaciones.....	93
REFERENCIAS.....	95

ANEXOS	100
--------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Definición de variables	20
Tabla N°2 Operacionalización de variables.....	22
Tabla N°2 Operacionalización de variables.....	24
Tabla N°2 Operacionalización de variables.....	26
Tabla N°2 Operacionalización de variables.....	29
Tabla N°2 Operacionalización de variables.....	31
Tabla N°3: Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento II.....	57
Tabla N°4 Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento III.....	69
Tabla N°5. Triangulación tipo 4 según modelo de Denzin (1970)	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1. ¿En qué rango de edad te encuentras?	41
Gráfico N°2. Indique el municipio en el que reside.....	42
Gráfico N°3. Indique la parroquia en la que reside, según sea el municipio que le corresponda	42
Gráfico N°4. ¿Conoces las causas del desabastecimiento de agua en el Distrito Capital?	44
Gráfico N°6. ¿Considera que la escasez de agua genera efectos negativos tanto a la ciudadanía como a los demás sectores afectados?	46
Gráfico N°7. Si la respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, señale ¿cuáles considera usted, son esos efectos negativos? Puede marcar varias opciones....	47
Gráfico N°8. En su opinión, ¿cuáles son los municipios del Distrito Capital más afectados por el desabastecimiento del vital líquido?	49
Gráfico N°9. Del municipio donde usted reside ¿cuáles son las parroquias caraqueñas más afectadas por la escasez de agua?. Puede marcar varias opciones.....	50
Gráfico N°10. Señale cuál/ cuáles de las fuentes alternativas para obtener agua para su hogar acude usted. Puede marcar varias opciones	52
Gráfico N°11. ¿Conoces si ha habido al respecto propuestas de políticas gubernamentales por parte del Estado para resolver el problema de desabastecimiento de agua en la región Metropolitana de Caracas?	53
Gráfico N°12. Si la respuesta anterior es SÍ, mencione alguna de esas propuestas. Puede marcar varias opciones.	54

RESUMEN

Tomando en cuenta los acontecimientos que día tras día ocurren en la capital venezolana con respecto al deterioro del servicio de agua, las investigadoras optaron por plantearse como problema central del estudio de investigación a realizar, la pérdida de la imagen de Hidrocapital debido al desabastecimiento del suministro de agua en el Distrito Capital; tomando en cuenta que Hidrocapital es la empresa encargada de abastecer al Distrito Capital de Venezuela, del vital líquido. El estudio investigativo se llevó a cabo por medio de los paradigmas de investigación cualitativo y cuantitativo, mediante una metodología de recolección de datos mixta, a su vez se trabajó con un tipo de estudio descriptivo, explicativo. Por ende las investigadoras utilizaron como técnicas de recolección de datos, que se adaptasen al estudio a realizar la entrevista semi-estructurada (a expertos informantes) y el cuestionario online, mediante la plataforma Google Forms (a usuarios del servicio). Entre las conclusiones más relevantes destaca que el desabastecimiento de agua que vive la población del Distrito Capital es causado por la falta de inversión y mantenimiento de la infraestructura de Hidrocapital (acueductos, tuberías, bombas, etc.), lo que a su vez demuestra que el Gobierno venezolano (ente regulador de esta empresa) no se preocupa por el bienestar de su gente. Por otra parte se percibe una preocupación notoria por parte de la muestra estudiada por la falta del vital líquido de manera constante en sus hogares, pues esto es causante de insalubridad y falta de higiene en la población. Además el grave deterioro de los servicios de la empresa se demuestra en que la muestra encuestada en su totalidad hace uso de manera diaria de fuentes alternas para poder abastecerse de agua, lo que causa que los pobladores del Distrito Capital de Venezuela cuentan con una imagen negativa de la empresa reguladora del servicio.

Palabras clave:

Servicio público, descontento popular, desabastecimiento, políticas públicas, crisis, efectos negativos, imagen corporativa, percepción.

ABSTRACT

Considering the daily events that take place in Venezuela's capital city according to the deterioration of the water service, the investigators chose to consider as their central problem for their investigation *the loss of image of the company Hidrocapital as a result of the water shortage in the Capital District of Venezuela*; Taking into consideration that Hidrocapital is the company in charge of supplying the vital liquid to the Capital District of Venezuela. This investigation was carried out through qualitative and quantitative research paradigms, and a mixed data recollection methodology, at the same time, it has been made through a descriptive and explanatory type of study. Thus, the investigators used recollection techniques that adapted to the type of study that was being made such as: a semi-structured interview with informant experts and an online questionnaire, made with the platform Google Forms (to the users of the service). Among the most relevant conclusions, it stands out that the causes of the water shortage that the population of de Capital District is going through are the lack of investment and maintenance in Hidrocapital's infrastructure (aqueducts, pipes, pumps, etc.), at the same time, this shows that the Venezuelan government (regulatory entity of the company) does not worry about the wellness of the population. On the other side, it's perceived that there's a notorious concern on behalf of the studied sample, because of the constant lack of water in their homes, this is causing of insalubrity, and hygiene in the population. Even though the serious deterioration of the company's service is evident, it also demonstrates that the studied sample uses alternatives to get water supplies on a daily basis, this causes that Venezuela's Capital District populators have a negative image of the company that provides de service, it's unheard of that the company is incapable of supplying water to its clients, and that they have to look for a second or third water source to be able to supply the vital liquid to their homes.

Key words:

Public service, popular unhappiness, shortage, public politics, crisis, negative effects, corporate image, perception.

INTRODUCCIÓN

El agua es un elemento vital para cualquier ser humano, sin la misma las personas, los animales y hasta el medio ambiente, no sobrevivirían. El agua es el elemento que más abunda en el planeta tierra.

Expone Sánchez (2022) que “El agua es el elemento más importante para la vida. Es de una importancia vital para el ser humano, así como para el resto de animales y seres vivos que nos acompañan en el planeta Tierra” (pr.1).

Ningún poblado vive sin tener como mínimo una fuente cercana de agua dulce, especialmente una de agua potable, hay que tener en cuenta que en el mundo hay cuatro fuentes claras de agua dulce, como lo son: La lluvia, aguas subterráneas, hielo (icebergs) y los ríos y lagos. “Una importante fuente de agua dulce que se suele pasar por alto es el agua pluvial. Este es el producto del agua de la Tierra que se ha evaporado en la atmósfera y se ha convertido en lluvia” (Japac, 2016, pr.2).

Anteriormente los humanos se proveían del líquido que les era indispensable, yendo hasta los diferentes puntos en los que se retenía gran cantidad de agua como lo eran los ríos y lagos, posteriormente empezaron a crear estanques y pozos donde recolectar el agua, siguieron con la creación de acueductos y demás obras de la ingeniería civil y la arquitectura, que llevan al tratamiento del agua que se conoce hoy en día, donde no solo se utilizan métodos de transporte de este bien natural, sino que se realizan procesos de purificación, saneamiento, potabilización, entre otros del mismo.

El agua es considerada el elemento más importante para la vida; de acuerdo con la Comisión Estatal de Servicios de México, los seres humanos requieren de aproximadamente 500 litros de agua al día, utilizados para beber, asearse, lavar ropa, entre otras actividades en donde el agua es un elemento primordial. (Comisión Estatal de Servicios, s. f, shorturl.at/prCLV).

La carencia de este recurso además de traer como resultado problemas higiénicos, de salud, e incluso acarrear una crisis sanitaria en una ciudad o país entero, puede ser el detonante de un descontento popular, que resulta en protestas, rebeliones y procesos sociales bastante complicados. (Bermúdez, 2019).

Debido a la importancia del tema, las investigadoras creen pertinente realizar el siguiente trabajo investigativo, el cual consta de un primer capítulo donde se plantea el problema a investigar a lo largo del mismo I; un segundo capítulo, donde se encontrará información relevante sobre la empresa Hidrocapital II; en el tercer capítulo se encontrará el marco teórico del trabajo III; mientras que en el cuarto capítulo se presenta la metodología de investigación a utilizar en este trabajo IV; por su parte en el capítulo cinco se expone el análisis de la investigación realizada y el resultado de la misma V; el sexto y último capítulo consta de la conclusión y recomendaciones VI.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 El Problema

Desde la llegada al gobierno del fallecido presidente Hugo Rafael Chávez Frías, Venezuela ha venido experimentando un deterioro constante, en cuanto al funcionamiento de sus servicios públicos de primera necesidad, como lo son: el agua potable, la luz, el gas, la salud, entre otros.

El deterioro de estos servicios ha afectado en los últimos 23 años a todos los ciudadanos venezolanos, sin excepción, ni distinción por zona de residencia o clase social. El desabastecimiento de los servicios de primera necesidad se ha convertido en un problema de salud pública, con el que todos los ciudadanos venezolanos tienen que lidiar diariamente.

En décadas anteriores, Venezuela recibía a cientos de extranjeros anualmente, pues buscaban tener una mejor calidad de vida que la que tenían en su país de origen y Venezuela estaba en las mejores condiciones para ofrecer a personas venidas de todos lados del mundo un futuro mejor. Desafortunadamente, los tiempos cambiaron y de ser una nación receptora de inmigrantes, el país se ha convertido en exportador de connacionales que han emigrado a diferentes territorios procurando mejores condiciones de vida, por otro lado, los extranjeros que se asentaron aquí, al menos sus hijos y nietos han regresado a sus países de origen, debido al deterioro general de las condiciones de vida en Venezuela (Ascanio, 2022).

Hay que tener presente que no contar con servicios de primera necesidad puede ser nocivo para los habitantes del país, así como peligroso para los mismos y además plantea una problemática prácticamente irreparable tanto para el Gobierno y las autoridades venezolanas, como para las empresas que trabajen de la mano

de esas instituciones; especialmente en cuanto a la imagen que se percibe de ellos a nivel tanto nacional como internacional.

Cuando se habla de servicio público, se hace referencia a la “actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada, para satisfacer cierta necesidad de la población. La distribución de electricidad, el suministro de agua potable, la recolección de residuos y el transporte son algunos ejemplos de servicios públicos” (Pérez y Merino, 2016, pr.3).

El agua es dentro de los servicios primarios uno de los más importantes, como explica Hernández-Mendible (2012) “el agua ha sido considerada como recurso natural, bien económico, bien ambiental, bien social, bien cultural, servicio público e incluso, en lo expresamente relacionado con el suministro para el consumo de las personas naturales y el saneamiento, un derecho humano” (p.1).

Durante el gobierno de Antonio Guzmán Blanco, en el año 1878, fue inaugurado el primer acueducto de Caracas, que comenzaba a traer agua desde el río Macarao, cuyo caudal era de unos 400 litros por segundo. Para el año 1941, el acueducto era administrado por el Ministerio de Obras Públicas, pero 3 años después, durante el gobierno del presidente Isaías Medina Angarita, se inauguró el Instituto de Obras Sanitarias (INOS), un organismo público que asumió la tarea de regular, construir la infraestructura y prestar el servicio del agua potable en las zonas urbanas de todo el país; en sus primeros 30 años, sus tareas fueron realizadas de forma magistral, con uno de los mejores niveles de excelencia a nivel mundial, sin embargo, esta institución fue desintegrada bajo un proceso de clientelismo, corrupción y mala praxis que dio como resultado su disolución absoluta en 1989. (Hidrocapital 2021)

A partir del año 1990, el Estado Venezolano comenzó un proceso de reestructuración del INOS, desconectándolo del servicio del agua gracias a la creación de empresas hidrológicas regionales. Dentro de estas empresas se encuentra Hidrocapital, la cual se convierte en la compañía responsable de la

prestación, operación y administración de los servicios del agua bajo los lineamientos de Hidroven. (Hidrocapital 2021)

El servicio del agua en Venezuela es un monopolio manejado por la empresa Hidrocapital, la cual se ha encargado por años del suministro de agua potable y el saneamiento de la misma en el Distrito Capital. Sin embargo, actualmente gran parte del territorio venezolano se enfrenta a una escasez continua del vital líquido, en consecuencia, a la politización del servicio y la crisis de suministro de agua potable a los venezolanos. (Scharifker, 2017).

En virtud de lo anterior las, investigadoras consideran como de mucha relevancia el desabastecimiento del suministro de agua, particularmente en el Distrito Capital, entre otras cosas por el deterioro de las instalaciones, y posiblemente por la falta de políticas públicas dirigidas a mejorar el servicio del vital líquido en una zona del país que ha crecido exponencialmente.

Y es por ello que surgen las siguientes interrogantes de la investigación:

1. ¿Cuáles son las causas que han generado el desabastecimiento continuo del vital líquido en el Distrito Capital?
2. ¿Cuáles son los efectos negativos de la falta de agua para los ciudadanos y para los distintos sectores productivos que se ven afectados diariamente?
3. ¿Qué zonas del Distrito Capital han sido las más afectadas?
4. ¿Cómo ha sido la proliferación de la construcción de pozos en las distintas zonas del país?
5. ¿Cuáles han sido las propuestas de políticas públicas por parte del Estado que conduzcan a la solución de la problemática?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar la pérdida de imagen de la empresa Hidrocapital ante la ciudadanía, debido al desabastecimiento continuo de agua en el Distrito Capital.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las causas que han generado el desabastecimiento continuo del vital líquido en el Distrito Capital.
2. Identificar los efectos negativos de la falta de agua para los ciudadanos y para los distintos sectores productivos que se ven afectados diariamente.
3. Identificar las zonas más afectadas de la Región Metropolitana de Venezuela.
4. Destacar la proliferación de la construcción de pozos y de otras fuentes de suministro de agua en distintas zonas del país, incluso con apoyo de algunas alcaldías.
5. Conocer si ha habido al respecto propuestas de políticas públicas por parte del Estado que conduzcan a la solución de la problemática.

1.3 Justificación

El trabajo de investigación cuenta con proyección social como justificación del mismo. Según exponen Berganza y Ruiz (2005) “una investigación tiene proyección social cuando responde a las demandas de una sociedad determinada, un grupo social, instituciones, o sus resultados previsibles pueden ser de interés para dichas instancias” (p.47).

La proyección social de esta investigación se justifica dado que si se obtiene de manera exitosa el análisis de los resultados de dicha investigación, demostrando que es posible obtener la meta planteada en este proyecto, los resultados del mismo serían de interés para la población venezolana, que reside específicamente en el Distrito Capital y que a su vez busca una respuesta sobre las causas de la

escasez de un servicio vital como lo es el agua, así como para la empresa Hidrocapital, pues contará con información necesaria sobre el porqué la imagen de su empresa ha decaído.

A su vez esta investigación cuenta como segundo modelo de justificación con el modelo de conveniencia, el cual, según especifican Berganza y Ruiz (2005), se demuestra cuando “está vinculada a diferentes aspectos. Por ejemplo, puede ser conveniente realizar una revisión teórica o metodológica en algún o algunos conceptos dentro del campo de estudio de la comunicación” (p.47).

La conveniencia de esta investigación por su parte, se justifica en que se está tratando una situación que afecta a gran parte de la población (por no decir la mayoría) del Distrito Capital de Venezuela, pues el agua es un recurso que utilizan todas las personas diariamente y la falta de esta es un problema que afecta a prácticamente todas las personas que utilizan agua diariamente, a unas en mayor o menor escala que el resto, pero sin embargo siempre se ven afectadas. Por ende es conveniente dar a conocer la gravedad que significa el desabastecimiento de agua para los venezolanos y el disgusto que causa esto dentro de la población, para poder buscar así una solución ante la crisis detonada por la falta del líquido vital para los humanos.

1.4 Delimitación

Este trabajo de investigación busca realizar el análisis de las causas del desabastecimiento del agua en la actualidad, dentro de la extensión geográfica del Distrito Capital, Caracas, Venezuela. Además, busca entender cómo el desabastecimiento de agua ha deteriorado la imagen de la empresa venezolana Hidrocapital.

Para la realización de dicho trabajo, se utilizarán los siguientes métodos de recolección de datos:

- 1-La entrevista a un experto
- 2-La encuesta a usuarios del servicio

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Historia de la organización

“1943. Se crea el Instituto Nacional de Obras Sanitarias (INOS), adscrito al Ministerio de Obras Públicas, con el objetivo de estudiar, desarrollar y administrar programas de abastecimiento de agua y alcantarillado” (Fundación Arquitectura y Ciudad, 2014, pr.1).

El día 15 de abril de 1943, a través del decreto N° 71, se creó el Instituto Nacional de Obras Sanitarias, conocido también como INOS. Este decreto aparece en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 21.079. En el año 1994 por su parte se dictó la Ley que autoriza al Ejecutivo Nacional para proceder a la supresión del INOS, este decreto de liquidación se concreta en el año 2013, prácticamente una década después del cierre del nombrado Instituto. En la década de 1990 debido a los problemas que se estaban presentando en el INOS, se empieza en el país la desconcentración del servicio de agua y con esto la creación de diferentes empresas hidrológicas, entre estas Hidrocapital. (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 2013, p.9).

La Hidrológica de la Región Capital, C.A. (HIDROCAPITAL), es la empresa pública responsable del servicio de agua potable y saneamiento en los estados Miranda, La Guaira y Distrito Capital, desde el año 1991, para lo cual posee una infraestructura conformada por 276 estaciones de bombeo para agua potable, 35 estaciones de bombeo para agua servida, 14 plantas de tratamiento de agua potable y 2 plantas de tratamiento de agua servida, 9 embalses para garantizar un servicio de calidad e incluyente al pueblo venezolano, beneficiando a una población de 5.548.466 habitantes con agua potable y de 5.149.437 con agua servida. De allí, deriva el carácter estratégico que representa el servicio que presta esta empresa dentro de la Seguridad de Estado, que implica además lograr los mecanismos de

Estado que aseguren y consoliden la seguridad de las principales instalaciones de la Hidrológica, para garantizar de esta manera el servicio de suministro de agua potable a la población de la región Capital.

Nota: Información extraída de la página web de la empresa Hidrocapital <https://hidrocapital.com.ve/quienes-somos/>

2.2 Misión y visión

2.2.1 Misión

Somos una empresa de servicio público, comprometida en prestar a sus clientes un servicio de alta calidad en agua potable y saneamiento mediante un modelo de gestión sustentable.

2.2.2 Visión

Hidrocapital será una empresa pública exitosa de ámbito municipal financieramente sustentable, con una imagen reconocida nacionalmente e internacionalmente por sus innovaciones tecnológicas, talento humano y una positiva incidencia en los clientes a partir de los estándares logrados en los servicios que presta.

2.3 Servicios

Empresa pública responsable del servicio de agua potable y saneamiento en los estados Miranda, La Guaira y Distrito Capital.

Nota: Información extraída de la página web de Hidrocapital <https://hidrocapital.com.ve/quienes-somos/>

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Ismael Aguilar Barajas, Jürgen Mahlknecht, Jonathan Kaledin, Marianne Kjellén, Abel Mejía-Betancourt (2018). *Agua y ciudades en América Latina: Retos para el desarrollo sostenible. Inter-American Development Bank*. Nueva York, Estados Unidos.

Esta bibliografía trata de hacer conocer al mundo entero la situación que se vive en América Latina en cuanto a los recursos hídricos, pues el 80 por ciento de la población de las ciudades latinoamericanas vive en áreas urbanas y esto representa un reto en cuanto a la gestión de los recursos públicos, como lo es el agua, el tratamiento y saneamiento de la misma. Se puede interpretar según lo comentado por los autores de la bibliografía que, a pesar de la importancia de esta situación, hay muy poca información sobre la misma en forma de libros, por esto los autores buscan redactar la bibliografía citada anteriormente, para condensar en la misma la información más relevante sobre la importancia del agua en las comunidades.

Esta bibliografía es de extrema relevancia para el trabajo de investigación que se está llevando a cabo pues contiene información veraz sobre la importancia del agua para los seres humanos, que es a su vez uno de los temas principales a tratar a lo largo de este trabajo de investigación. Además la bibliografía citada anteriormente ayuda a ampliar el panorama en cuanto a la significancia del tratamiento y saneamiento del recurso, para que el mismo sea distribuido a la población de manera efectiva y se presente como un recurso vital para los pobladores de manera diaria, cosa que tiene relevancia ya que es un abreboaca a la importancia que significa el desabastecimiento de este recurso y el hecho de no

contar con el mismo de manera diaria (como debería ser), para todos los pobladores.

Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los recursos hídricos en 2019. No dejar a nadie atrás. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2019. UNESCO, París, Francia.

Dicho informe hace referencia a lo esencial que es mejorar los recursos hídricos en el mundo, así como lo importante que es contar con acceso a un recurso vital como lo es el agua y el saneamiento de la misma, esto como explicación de ciertas desigualdades sociales y económicas, donde se busca dar a entender que todas las personas del mundo, sin distinción alguna, deben ser capaces de disfrutar de los múltiples beneficios que brinda el agua.

Este informe es primordial para el trabajo de investigación que se está llevando a cabo, ya que expone no solo lo importante que es contar con un recurso público primario vital, como lo es el agua, sino que además menciona que el mismo es reconocido a nivel mundial como un derecho humano. Es decir, que todas las personas del mundo deben tener el derecho de contar con este bien hídrico y cabe resaltar que por diferentes situaciones hay un alto porcentaje de la población que se ve limitado a disfrutar de este recurso, lo cual es un atentado contra sus derechos humanos.

Ángel Bermúdez (2019) *Crisis en Venezuela: por qué la falta de agua es más grave (y peligrosa) que los cortes de electricidad*. BBC News Mundo.

Este artículo trata el grave desabastecimiento del agua al que se enfrenta Venezuela, mayormente en el Estado Zulia. Relata a través de entrevistas con ciudadanos, médicos y otro personal perteneciente al sector de salud los problemas que ha acarreado la escasez de un servicio tan necesario como el agua, como por ejemplo, protestas, descontento popular e incluso una catástrofe sanitaria.

Este texto es de suma importancia para este trabajo de investigación, ya que relata una serie de problemas graves a los que se han tenido que enfrentar los venezolanos debido al mal servicio ofrecido por las empresas encargadas de surtir este elemento tan importante que es el agua; también, habla sobre las soluciones

que han tenido que desarrollar los ciudadanos para no depender de los servicios de la empresa Hidrocapital para poder obtener agua, como por ejemplo, la instalación de tanques y excavación de fosos en propiedades privadas.

Bases teóricas

3.2 Servicio público

Este es un término esencial para la comprensión del trabajo de investigación, puesto que el objetivo principal del mismo es dar a conocer las causas del desabastecimiento del agua, tomándose así el agua como un servicio público vital para los ciudadanos venezolanos.

Como expone Westreicher (2020) “El servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales” (pr.1). Teniendo en cuenta que los servicios públicos deben ser brindados a los ciudadanos por el estado, se comprende el descontento popular que existe entre los pobladores del Distrito Capital del país, por la falta del agua en sus respectivos hogares.

3.3 Descontento popular

Téngase en cuenta que para poder conocer el concepto de descontento popular, se debe conocer qué es en sí el descontento. El descontento es el hecho de estar insatisfecho con algo o con alguien, así como hace referencia al disgusto o desagrado hacia algún objeto o persona en específico. Como lo destaca La Real Academia Española, 2022 (<https://dle.rae.es/descontento>).

Una vez entendido este concepto se sobreentiende que, al hacer referencia al descontento popular, también conocido como descontento social, se expone el

hecho de que hay un disgusto en un grupo de personas o ciudadanos de una región, ante una situación que los afecta a todos de alguna manera. En el caso de este trabajo de investigación se hace referencia al descontento que tienen los ciudadanos del Distrito Capital de Venezuela, ante el desabastecimiento de agua que los afecta de manera cotidiana en todos sus trabajos.

3.4 Desabastecimiento

Si bien es cierto que en Venezuela hay un descontento en los ciudadanos debido al desabastecimiento del servicio público hídrico, entendiéndose así el desabastecimiento como lo expone Páez (2020) a “un desequilibrio de mercado generado por la ausencia temporal de un bien o servicio. Este se genera cuando las cantidades ofrecidas son insuficientes frente a las cantidades demandadas” (pr.1).

Se puede comprender entonces que el descontento popular entre los ciudadanos venezolanos es causado debido a la poca oferta del servicio de agua que hay en el Distrito Capital, y a su vez, a la alta demanda de la misma, pues el suministro de agua es un derecho humano con el que deberían contar todos los ciudadanos, de una ciudad o país. En ese sentido, deberían existir Políticas Públicas de Estado, dirigidas a realizar mantenimiento de los embalses y represas de agua, de manera de evitar fallas en el servicio; así como mantenimiento a todas las tuberías de aducción del preciado líquido (Ascanio, 2022).

La alta demanda de este servicio genera así una cantidad de políticas públicas diseñadas para minimizar el impacto causado por la falta del mismo.

3.5 Políticas públicas

A su vez las políticas públicas según Lahera, 2008. CP Clausen y Floria (2012), son "un curso de acción y flujo de información relacionado con un objetivo público, definido en forma democrática, las que son desarrollados por el sector público, y frecuentemente con la participación del sector privado" (p. 9).

Las políticas públicas "... comprenden la vasta gama de decisiones, programas, proyectos y demás actividades del Estado en todos los niveles de gobierno" Kelly (2003), p.2, cp. Escalante, Graffe (2011), p.4.

Se entiende entonces gracias a las teorías expuestas anteriormente, que las políticas públicas son un conjunto de objetivos, decisiones y acciones dirigidas por el gobierno para solucionar un problema o crisis que esté presentando un país.

3.6 Crisis

En Venezuela se viene arrastrando una crisis de desabastecimiento de agua desde hace muchos años, y con el tiempo se ha ido agudizando, en parte por un tema poblacional y por otro lado, por falta de mantenimiento de las instalaciones de las tuberías de aducción del vital líquido, e incluso por falta de mantenimiento de los embalses y represas del país (Ascanio, 2022).

Según la Real Academia Española, una crisis es un "cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados" <https://dle.rae.es/tesis>.

Las crisis "presentan como dificultad importante el hecho de no poder predecir cuándo se producirán. Se trata de un cambio súbito que pone en peligro la imagen de una organización. Pueden romper el equilibrio de la institución" Fita (2004), cp. StuDocu (2021), pr.2.

Es así, como se puede entender qué el desabastecimiento del agua en Venezuela es considerado un tema crítico para la ciudadanía, especialmente en el Distrito Capital, donde ha proliferado la construcción privada de pozos en edificios de distintas urbanizaciones de varios municipios, incluso con la participación de las alcaldías (Ascanio, 2022). No obstante, estas medidas sólo alcanzan a un sector muy pequeño de la población de Caracas, mientras que los efectos negativos se sienten en el grueso de la ciudadanía que no tiene acceso a ese mecanismo alternativo de suministro de agua por ser muy costoso en términos de construcción privada

3.7 Efectos negativos

Las crisis suelen ser conocidas por los efectos negativos que producen en el contexto en el que estas se desenvuelvan o se desarrollan; y la crisis del agua en Venezuela no escapa de estos efectos. Se entiende como efecto negativo a una consecuencia derivada por una causa o fenómeno producido en varias circunstancias, que impacta de manera negativa un fenómeno. (Reverso Diccionario, s. f) shorturl.at/jtvyG.

Los efectos negativos causados por el desabastecimiento del agua, han sido una consecuencia de la mala praxis del servicio ofrecido por la empresa venezolana Hidrocapital. Estos efectos negativos han terminado por afectar lo se conoce como la imagen corporativa de la institución, de cara al público usuario del servicio.

3.8 Imagen corporativa

Se entiende por imagen corporativa a la “percepción del público sobre una empresa, creencias, actitudes, ideas, prejuicios y sentimientos de los consumidores sobre la entidad. No depende únicamente de los productos y servicios que ofrece

la empresa sino también de la relación que establece con sus clientes” (ESERP Madrid, 2022, pr.3).

Hay que tener en cuenta que para poder definir la imagen corporativa, se debe conocer la identidad corporativa. La identidad corporativa por su parte es “el conjunto de características principales (aquellas que conforman la esencia), y diferenciadoras de una entidad, con las que se identifica y se distingue de otras organizaciones” (Cucchiari, 2019. P. 16).

Teniendo en cuenta el concepto de identidad corporativa, se entiende que “la imagen corporativa de una organización tiene gran importancia. Adquiere una importancia fundamental, creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma” (Cucchiari, 2019. p. 31).

Como fue anteriormente mencionado, la imagen corporativa de Hidrocapital se ha visto perjudicada debido al mal servicio que han ofrecido durante los últimos años en Venezuela, ya que la percepción del público hacia la empresa es sumamente negativa, afectando la relación establecida con el pueblo venezolano y la sociedad.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1 Modalidad de la Investigación

Según lo expuesto en la página de la escuela de Comunicación Social de la Universidad Católica Andrés Bello, la modalidad de investigación del trabajo final de Concentración que se está llevando a cabo es la siguiente: el Análisis del manejo comunicacional en tiempos de crisis, a partir de un caso de estudio.

Esta modalidad describe el trabajo de investigación que se está realizando, ya que (como lo dice el título del mismo) se busca conocer la pérdida de la imagen de la empresa Hidrocapital a causa del desabastecimiento del suministro de agua en el Distrito Capital.

A su vez, esto genera descontento social en los venezolanos residentes en el Distrito Capital, pues no cuentan con el suministro del vital líquido, a su vez los ciudadanos generan quejas y preguntas a la entidad reguladora del agua en el sector (Hidrocapital) para conocer las causas de dicho desabastecimiento, las cuales deben ser aclaradas por la institución, para regular o controlar así el descontento que se ha generado en su contra. El desabastecimiento de agua en el sector capital del país es una crisis que se ha agravado con el pasar de los años.

4.2 Tipo de Investigación

Según lo expuesto por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) las investigaciones descriptivas "buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (p.125). Es decir, que con este tipo de investigaciones se procura medir o recoger información sobre los

conceptos o las variables; este tipo de estudio sirve para mostrar los diferentes ángulos y dimensiones de un fenómeno en particular.

Este trabajo es de carácter descriptivo ya que los principales objetivos del mismo son identificar las causas, efectos negativos y las zonas más afectadas por el desabastecimiento del agua en el Distrito Capital, para luego someterlas a un análisis que permita conocer los efectos que ha tenido el fenómeno del desabastecimiento del vital líquido con respecto a la imagen de la empresa Hidrocapital.

Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2014) exponen que la investigación de valor explicativo "se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables" (p.129). Estableciendo las causas y, a su vez, respondiendo por las causas de los fenómenos o sucesos estudiados.

En el caso de este trabajo de investigación, además de ser descriptivo, es también del tipo explicativo ya que, se busca procurar, además de las causas, los efectos que pudiera generar el fenómeno social al entorno, a un grupo o, a una comunidad, por ejemplo. En este caso, las causas del desabastecimiento de agua y los efectos en la población, especialmente del Distrito Capital; y a su vez cómo ha afectado la imagen corporativa de Hidrocapital

4.3 Diseño de la Investigación

Se entiende como investigación no experimental a toda investigación que busca "observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.186). Es decir, las investigaciones no experimentales no manipulan las variables porque estudian y analizan un fenómeno ya ocurrido.

Existen varias clasificaciones de diseños de investigación, los diseños de investigación transeccionales correlacionales-causales "describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces,

únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales)" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.190).

En este trabajo de investigación se utilizará el diseño transeccional correlacional-causal, ya que se busca establecer relaciones causales entre variables previamente determinadas utilizando encuestas de opinión sobre un fenómeno ya ocurrido.

4.4 Definición de Variables

Previo a la definición de variables se debe conocer el significado de una variable de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen la variable de investigación como "(...) una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (p.105). Es decir, una variable es toda aquella propiedad que está sujeta a cambios, o que puede cambiar, que a su vez puede ser observada y medida.

"El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. Por ejemplo, la inteligencia, ya que es posible clasificar a las personas de acuerdo con su inteligencia" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.105).

Una vez que se conoce este concepto es necesario definir las variables involucradas a lo largo de este trabajo de investigación, ya que así tanto el investigador como cualquier lector darán el mismo significado a los diferentes términos presentados en la investigación, además es la forma más práctica de conocer si las variables son medibles.

Las variables incluidas en esta investigación son las siguientes:

- A. Causas del desabastecimiento de agua
- B. Efectos negativos de la falta de agua
- C. Zonas más afectadas del Distrito Capital
- D. Proliferación de la construcción de pozos
- E. Políticas públicas propuestas por el estado

Tabla N°1 Definición de variables

Variable	Definición	Operacional	Conceptual
Causas del desabastecimiento de agua	Cuando a desabastecimiento se hace referencia, se habla de la falta de un objeto, cosa, alimento, recurso, etc. En esta investigación se busca entender cuáles son las causas de la falta del suministro del recurso hídrico en el Distrito Capital de Venezuela.	✓	
Efectos negativos de la falta de agua	Una vez se entiendan las causas del desabastecimiento, se busca conocer los efectos negativos causados en la población venezolana gracias al desabastecimiento del vital líquido. Entendiéndose así efectos negativos como la consecuencia causada por un fenómeno ocurrido repetidas veces, que a su vez impacta negativamente en una persona, cosa o población (Reverso Diccionario, s. f) shorturl.at/jtvyG .		✓
Zonas más afectadas del Distrito Capital	Ya que se conoce que el desabastecimiento de agua produce efectos negativos en la población venezolana, se quiere exponer cuáles son las zonas, dentro del Distrito Capital del país, que se han visto mayormente afectadas al no contar con el suministro de manera diaria del vital líquido, así como qué ha causado la falta de este recurso en las diferentes zonas (daños materiales, físicos, de salud, etc.).	✓	
Proliferación de la construcción de pozos	Gracias a los efectos negativos que causa el desabastecimiento del recurso hídrico en ciertas zonas del Distrito Capital, las mismas se vieron en la necesidad de construir pozos subterráneos, de los cuales se pudiesen suministrar constantemente de agua, ya que la institución encargada del suministro de dicho recurso, no cumple de manera constante con sus funciones. Un pozo de agua es “una tecnología de captación en la tierra para recoger agua de acuíferos o mantos de aguas subterráneas por bombeo” (Valdivieso, 2022, pr.2)	✓	
Políticas públicas propuestas por el	Por último, se busca conocer si el Estado venezolano ha implementado alguna		✓

estado	<p>política pública que favorezca a sus ciudadanos y regule el suministro de agua en las zonas afectadas.</p> <p>Se entiende por política pública a un proceso en el que el Estado tiene que intervenir y gestionar una serie de normas para el correcto funcionamiento de ciertos aspectos dentro de la población. En este caso un ejemplo de esto es el racionamiento de agua por sectores (Kelly, 2003, CP, Escalante y Graffe, 2011)</p>		
--------	--	--	--

Fuente: elaboración propia (2022)

4.5 Operacionalización de Variables

Tabla N°2 Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Sub-Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Identificar las causas que han generado el desabastecimiento continuo del vital líquido	Causas del desabastecimiento de agua	Cuando a desabastecimiento se hace referencia, se habla de la falta de un objeto, cosa, alimento, recurso, etc. En esta investigación se busca entender cuáles son las causas de la falta del suministro del recurso hídrico en el Distrito Capital de Venezuela (Páez, 2020)	Motivos	Acueducto de vieja data sin actualización		4	I	Encuesta
				Falta de inversión en los sistemas de aducción		5	I	Encuesta
						1	II	Entrevista
						1	III	Entrevista
						2	III	Entrevista
				Falta de mantenimiento en las tuberías, en los sistemas de bombeo y en los sistemas Tuy I, II y III.				
				Crecimiento poblacional del consumo de agua				

				<p>con la construcción de obras como de Misión vivienda, urbanismos, etc.</p> <p>Incapacidad de la ciudad de Caracas de abastecerse de agua, pues no cuenta con las fuentes hídricas capaces de surtir a la cantidad de pobladores residentes de la misma.</p> <p>Carencia de un sistema de bombeo apto para la demanda.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia (2022)

Tabla N°2 Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Sub-Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Identificar los efectos negativos de la falta de agua para los ciudadanos y para los distintos sectores afectados diariamente	Efectos negativos de la falta de agua	Una vez se entiendan las causas del desabastecimiento, se busca conocer los efectos negativos causados en la población venezolana gracias al desabastecimiento del vital líquido. Entendiéndose así efectos negativos como la consecuencia causada por un fenómeno ocurrido repetidas veces, que a su vez impacta negativamente en una persona, cosa o población (Reverso Diccionario, s.f) shorturl.at/jtyvG .	Consecuencias	Ciudadanos	Problemas Sanitarios	6	I	Encuesta
				Comercios	Insalubridad	7	I	Encuesta
				Empresas	Déficit de higiene personal en la población y para realizar sus actividades Productivas.	2	II	Entrevista
						4	III	Entrevista
						5	III	Entrevista
				Hospitales y clínicas	Insalubridad			
				Establecimientos educativos	Problemas sanitarios en colegios y Universidades.			
					Deficiencia de salud en los estudiantes y profesores			

				Institutos Públicos	Problemas sanitarios			

Fuente: elaboración propia (2022)

Tabla N°2 Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Sub-Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Identificar las zonas más afectadas de la región Metropolitana de Venezuela.	Zonas más afectadas de la zona Metropolitana de Caracas	Ya que se conoce que el desabastecimiento de agua produce efectos negativos en la población venezolana, se quiere exponer cuáles son las zonas, dentro del Distrito Capital del país, que se han visto mayormente afectadas al no contar con el suministro de manera diaria del vital líquido, así como qué ha causado la falta de este recurso en las diferentes zonas (daños materiales, físicos, de salud, etc.).	División Municipal	Chacao	Parroquia Chacao	8	I	Encuesta
				Baruta	Parroquia El Cafetal	9	I	Encuesta
					Parroquia Nuestra Señora del Rosario	3	II	Entrevista
					Parroquia Las Minas			
				El Hatillo	Parroquia Santa Rosalía de Palermo			
				Sucre	Parroquia Leoncio Martínez			
					Parroquia Caucagüita			
					Parroquia La Dolorita			
					Parroquia Petare			
					Parroquia Filas de Mariche			

				Libertador	Parroquia 23 de Enero			
					Parroquia Alta Gracia			
					Parroquia Antímano			
					Parroquia Catedral			
					Parroquia Coche			
					Parroquia El Junquito			
					Parroquia El Paraíso			
					Parroquia El Recreo			
					Parroquia El Valle			
					Parroquia La Candelaria			
					Parroquia La Pastora			
					Parroquia La Vega			

					Parroquia Macarao			
					Parroquia San Agustín			
					Parroquia San Bernardino			
					Parroquia San José			
					Parroquia San Juan			
					Parroquia San Pedro			
					Parroquia Santa Rosalía			
					Parroquia Santa Teresa			
					Parroquia Sucre			

Fuente: elaboración propia (2022)

Tabla N°2 Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Sub-Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Destacar la proliferación de la construcción de pozos y de otras fuentes de suministro de agua en distintas zonas del país, incluso con apoyo de algunas alcaldías	Proliferación de la construcción de pozos y otras fuentes de suministro de agua Y	Gracias a los efectos negativos que causa el desabastecimiento del recurso hídrico en ciertas zonas del Distrito Capital, las mismas se vieron en la necesidad de construir pozos subterráneos, de los cuales se pudiesen suministrar constantemente de agua, ya que la institución encargada del suministro de dicho recurso, no cumple de manera constante con sus funciones. Un pozo de agua es “una tecnología de captación en la tierra para recoger agua de acuíferos o mantos de aguas subterráneas por bombeo” (Valdivieso, 2022, pr.2)	Incremento de fuentes artificiales de agua	Compra de agua por camión cisterna		10	I	Encuesta
						4	II	Entrevista
						5	II	Entrevista
				Instalación de sistemas de tanques	Subterráneos	6	II	Entrevista
					Plásticos	3	III	Entrevista
				Compra de botellones	De Agua Potable			
					De Aguas blancas o agua dulce			
				Instalación de pozos	Con Bomba o Tubería			
Fuente de aguas								

					freáticas			
					Manantial Protegido			
				Río, Caño o Quebrada				

Fuente: elaboración propia (2022)

Tabla N°2 Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Sub-Indicador	Ítem	Instrumento	Fuente
Conocer si ha habido al respecto propuestas de Políticas Públicas por parte del Estado que conduzcan a la solución de la problemática	Políticas Públicas propuestas por el Estado	<p>Por último, se busca conocer si el Estado venezolano ha implementado alguna política pública que favorezca a sus ciudadanos y regule el suministro de agua en las zonas afectadas.</p> <p>Se entiende por política pública a un proceso en el que el Estado tiene que intervenir y gestionar una serie de normas para el correcto funcionamiento de ciertos aspectos dentro de la población. En este caso un ejemplo de esto es el racionamiento de agua por sectores (Kelly, 2003, CP, Escalante y Graffe, 2011)</p>	Políticas Gubernamentales	ofrecer regularmente (por parte de la alcaldía) servicios de camiones cisternas completamente gratis, en ciertos municipios	¿Cuántas veces al mes?	11	I	Encuesta
						12	I	Encuesta
						7	II	Entrevista
						8	II	Entrevista
						9	II	Entrevista
				Racionamiento de agua por cronograma en ciertas zonas.	Periodicidad			
Llenado de envases de agua por parte de los								

				ciudadanos en instalaciones del gobierno				
				Mantenimiento a las instalaciones de los sistemas de aducción de agua				
				Compra de nuevos equipos				
				Ampliación de los sistemas de tuberías de agua				

Fuente: elaboración propia (2022)

4.6 Población, Unidad de Análisis y Muestra

Se debe comenzar por explicar conceptualmente el significado de los términos a tratar desde este punto en adelante, a lo largo del trabajo.

En cuanto a la población, según Lepkowski (2008), citado por Hernández, Fernández y Sampieri (2014), la población es definida como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Hernández, et al, (2014), recomiendan “establecer con claridad las características de la población, con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (p.174).

“Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.174).

La población que se analizará en el trabajo de investigación que se está llevando a cabo es la población del Distrito Capital Venezolano, que haga uso diario de los servicios que brinda la empresa Hidrocapital.

Al hacer referencia al concepto de Unidad de Análisis, Hernández, Fernández y Sampieri (2014) exponen que “aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación” (p.172).

Por su parte la Unidad de Análisis a estudiar serán los residentes de los municipios El Hatillo, Baruta, Chacao, Sucre y Libertador, que se encuentren dentro del rango de edad establecido entre los 15 y 64 años de edad, que a su vez hagan uso diario de los servicios que brinda la empresa Hidrocapital.

Hay que tener en cuenta también que “la unidad de muestreo es el tipo de caso que se escoge para estudiar. Normalmente es la misma que la unidad de análisis, pero en ocasiones es distinta (Thompson, 2012; Lepkowski, 2008a; y Selltiz et al., 1980, CP, Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.172).

El último término a conocer es la Muestra, el cual hace referencia según Hernández, Fernández y Sampieri (2014) a “un subgrupo de la población. Digamos

que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

“Todas las muestras (en el enfoque cuantitativo) deben ser representativas; por tanto, el uso de los términos al azar y aleatorio sólo denota un tipo de procedimiento mecánico” (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.175).

En cuanto a la muestra, la misma se calculó a través del programa QuestionPro, una calculadora de muestras, en la que se ingresan los siguientes datos: La población, el margen de error y el nivel de confianza. Teniendo en cuenta que la población a estudiar es de 1.362.184 personas y el margen de error es de 5% y el nivel de confianza es de 95%, la muestra a la cual se debe encuestar consta de 385 personas.

Se debe tener en cuenta que según los datos obtenidos en la página QuestionPro (<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>) si se calculan poblaciones muy grandes (como es el caso de la investigación que se está llevando a cabo) se va a obtener el número de muestra de 385, esto no significa un error.

Se expone en el programa QuestionPro las razones de la obtención de dicho número a través del siguiente cálculo estadístico:

El número 385 se obtiene al considerar, para un nivel confianza de 95%, la desviación media de 1.96, y un margen de error de 5%, a partir de lo que puede realizarse el siguiente cálculo:

$$n = (1.96 * .96 * 0.5 * 0.5) / (0.05 * 0.05) = 0.9604 / 0.0025 = 384.16 \text{ (pr.10).}$$

4.7 Técnicas de recolección de datos

Antes de explicar las técnicas de recolección de datos utilizadas, se debe conocer el plan detallado de procedimientos, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es necesario para reunir los datos de manera específica (p.198). En cuanto a la fuente de la que se obtendrán los datos, estos serán proporcionados por personas, específicamente pobladores localizados en el Distrito Capital

venezolano, los que a su vez utilizan diariamente el recurso hídrico, vital para cualquier ser humano.

Los datos se recolectarán a través de una metodología mixta, para esto se utilizarán los siguientes instrumentos: como técnica de recolección de datos cuantitativos, el cuestionario y como técnica de recolección de datos cualitativos, la entrevista a experto.

En cuanto a la entrevista al experto, en este caso, se busca entrevistar a dos expertos, uno en el área hidrológica, que sería el señor José María De Viana, ex-presidente de la empresa Hidrocapital, encargada de surtir el agua en el Distrito Capital Venezolano y por otro lado a una experta en el área de comunicaciones o imagen corporativa, que en este caso sería la Lic. Amanda Gómez, Gerente de comunicaciones de Conindustria.

La encuesta es definida por Hernández, Fernández y Sampieri (2014) como un cuestionario, lo que a su vez “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Brace, 2013. CP, Hernández. Et al, 2014, p.217).

Las preguntas que se formularán en el cuestionario serán de tipo cerrado, es decir, en las mismas según lo expuesto por Hernández, Fernández y Sampieri (2014), “se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta” (p. 217).

A su vez se contará con preguntas dicotómicas, las cuales se explicaron en el párrafo anterior, la mismas cuentan con dos opciones de respuesta, más solo se puede escoger una de estas, en su mayoría se formularán preguntas con varias opciones de respuestas, en algunos casos, estas cuentan con la opción de multi respuesta, es decir, se puede escoger más de una respuesta en la misma pregunta.

Como se observa, en las preguntas cerradas las categorías de respuesta son definidas a priori por el investigador y se le muestran al encuestado, quien debe elegir la opción que describa más adecuadamente su respuesta (Hernández, et al. 2014, p.218).

En dicho cuestionario se utilizará también la formulación de una pregunta abierta, con el fin de conocer si los pobladores de la Región Metropolitana del país tienen conocimiento sobre si el Estado ha propuesto Políticas Gubernamentales para ayudar con la problemática que se ha planteado a lo largo del trabajo.

Una pregunta abierta es, según Hernández, Fernández y Sampieri (2014) aquellas que “no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población” (p.220).

En el caso de este instrumento, se trata de un cuestionario auto administrado a través de la plataforma *Google Forms*, ya que “se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos” (Hernández. et al, 2014, p.233). Este cuestionario es a su vez auto administrado de manera individual, pues se busca que el cuestionario sea respondido por una persona a la vez, sin la influencia de ningún otro individuo, además la identidad de cada uno de estos encuestados, se mantendrá oculta, pues no hay necesidad de que la misma sea revelada.

Por su parte la entrevista a un experto informante se realizará una persona calificada bajo un contexto personal, se busca que sea realizada cara a cara a través de un video conferencia realizada a través de la plataforma *Google Meet*.

4.8 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández, Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009, CP, Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.200).

Por otra parte, según Hernández, Fernández y Sampieri (2014), “la confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos” (p.294).

Punto relevante, para el trabajo de investigación que se está realizando ya que para recolectar los datos de manera adecuada se tienen que diseñar dos

instrumentos (encuesta y entrevista), lo que quiere decir que se debe determinar la confiabilidad para cada uno de ellos.

“Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables o dimensiones, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas)” (Hernández, Fernández y Sampieri, p.294).

4.9 Validación del Instrumento

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2008), la confiabilidad "implica que los datos deben ser revisados por distintos investigadores y éstos deben arribar a interpretaciones congruentes. De ahí la necesidad de grabar los datos (entrevistas, sesiones, observaciones, etc.)" (CP, Hernández, et al, 2014, p.453).

Hernández, Fernández y Sampieri (2014) exhiben que “la evidencia sobre la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés” (p.298).

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se procede a buscar un experto, en este caso el Lic. Eduardo Valero, profesor de la Escuela de Comunicación Social, de la Universidad Católica Andrés Bello, para que confirme la fiabilidad de los instrumentos planteados para la recolección de datos del trabajo de investigación que se está llevando a cabo.

Al respecto, el profesor Valero estuvo de acuerdo con todo lo planteado en el trabajo, con la modalidad de investigación a utilizar, así como con las técnicas de recolección de datos y los instrumentos a aplicar.

4.10 Procedimiento

Después de validados los instrumentos, las investigadoras procedieron a aplicar los mismos, tanto a la muestra planteada, como a los expertos informantes. En este

sentido se concertó una entrevista con la licenciada Amanda Gómez, en la fecha que se indicará a continuación, de manera presencial.

También gracias a que la Lic. Amanda Gómez realizó la labor de intermediaria, se logró concretar una entrevista con el Ing. José María De Viana, vía online.

Mientras tanto el instrumento cuestionario fue enviado, se distribuyó mediante Google Forms, el día 20 de junio del vigente año (2022), el mismo se distribuyó durante 3 días, por diferentes redes como WhatsApp e Instagram, con la finalidad de que los venezolanos habitantes de Distrito capital, que se encontrasen además entre los 15 y 60 años de edad expresen su opinión sobre el desabastecimiento que se está viviendo en el país y su percepción sobre la empresa reguladora del vital líquido.

También el lunes 20 de junio de 2022, a las 3:00pm se realizó el instrumento III, la entrevista a un experto en el área de comunicaciones corporativas, en este caso la Lic. Amanda Gómez, gerente de comunicaciones de Conindustria, quien a lo largo de la entrevista explicó a las investigadoras la razón por la cual la imagen de la empresa Hidrocapital actualmente está perdida o como la entrevistada argumentó “yo creo que la pérdida de la imagen de Hidrocapital ha sido total”.

Una vez se obtuvieron todos los datos necesarios obtenidos de los instrumentos I y III se procedió a analizar e interpretar los mismos.

Luego el viernes primero de julio de 2022, a las 4:00pm se realizó el instrumento II, la entrevista a un experto del área hidrológica, en este caso el Ing. José de Viana, ex-presidente de la empresa Hidrocapital, quien a lo largo de la entrevista brindó su respetada opinión sobre técnicamente y desde la infraestructura, porque Hidrocapital ha decaído y no está prestando los servicios como se debe.

Al terminar la entrevista, se procedió a analizar e interpretar los datos obtenidos de la misma y posteriormente a triangular los datos obtenidos de la aplicación de los tres instrumentos (una encuesta y dos entrevistas).

Una vez se realizó la triangulación de los datos y de conocer de manera clara y a fondo los mismos y el porqué de estos, se redactó la conclusión del trabajo y posterior a esto se redactó una serie de recomendaciones, que sirven tanto para Hidrocapital, como para cualquier empresa de servicios públicos que se encuentren

en situaciones parecidas, en las que (por la razón que sea) el público o los clientes de la misma, no creen en la empresa o tienen una idea muy pobre de la misma y por ende de su imagen.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al análisis únicamente de datos cuantitativos, el autor Hernández-Sampieri (2014) “Al analizar los datos cuantitativos debemos recordar dos cuestiones: primero, que los modelos estadísticos son representaciones de la realidad, no la realidad misma; y segundo, los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto” (p.270).

Por otra parte, se debe explicar que actualmente “el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador. Ya casi nadie lo hace de forma manual ni aplicando fórmulas, en especial si hay un volumen considerable de datos” (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.272).

Para realizar el análisis cuantitativo de este trabajo de investigación se utilizó el programa Google Forms, en el que se realizó un cuestionario a los ciudadanos del Distrito Capital venezolano, que se encuentran actualmente entre los 15 y 60 años de edad.

Ahora teniendo en cuenta que la metodología de trabajo llevada a cabo a lo largo de este documento investigativo es mixta, cuando a análisis de datos cualitativos se hace referencia, se debe tener en cuenta que “la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es uniforme, ya que cada estudio requiere un esquema peculiar. Sin embargo, diversos autores hemos propuesto un análisis genérico o básico común a diversas investigaciones cualitativas” (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.418).

Al interpretar resultados en una metodología mixta de investigación se debe tener en cuenta que “durante la interpretación y la discusión se terminan de explicar las dos clases de resultados, y generalmente se efectúan comparaciones de las bases de datos” (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.557).

5.1 Interpretación de resultados a partir del cuestionario online realizado a usuarios de Hidrocapital. Instrumento I.

Pregunta N°1

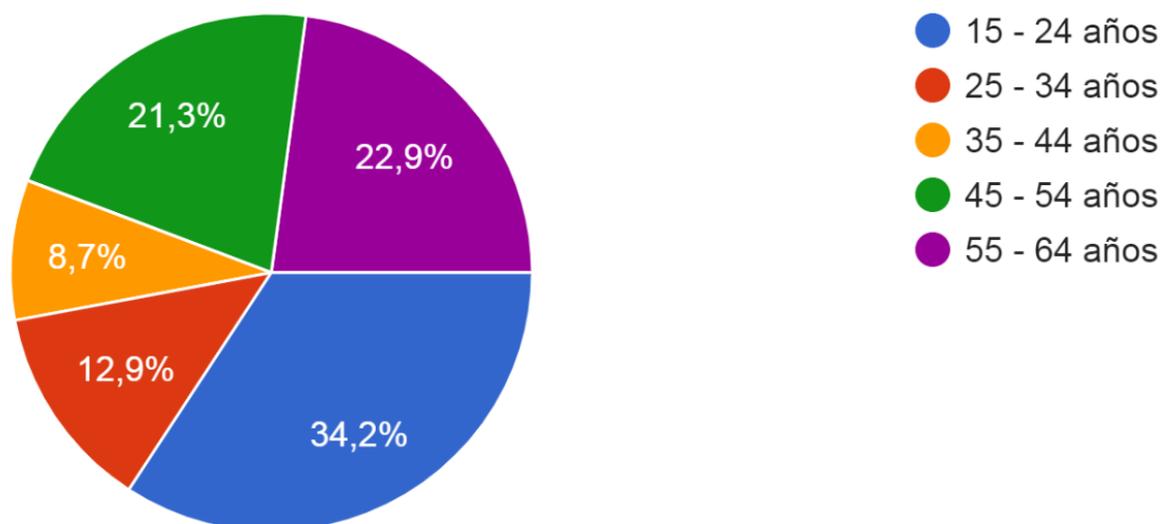


Gráfico N°1. ¿En qué rango de edad te encuentras?

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

133 personas (34,2%) se encuentran en un rango de edad entre los 15 y 24 años; por su parte 89 personas (22,9%) se encuentran entre los 55 y 64 años de edad; mientras que otras 83 personas (21,3%) se encuentran en un rango entre los 45 y 54 años de edad; hay un siguiente grupo conformado por 50 personas (12,9%) se encuentran en un rango de edad comprendido entre los 25 y 34 años de edad; el último grupo, conformado por 34 personas (8,7%) se encuentra entre los 35 y 44 años de edad.

Gracias a los datos obtenidos anteriormente, se puede inferir que la mayor cantidad de personas en responder esta encuesta se encuentra entre los 15 y 24 años de edad, mientras que la menor cantidad se encuentra entre los 35 y 44 años de edad.

Pregunta N°2

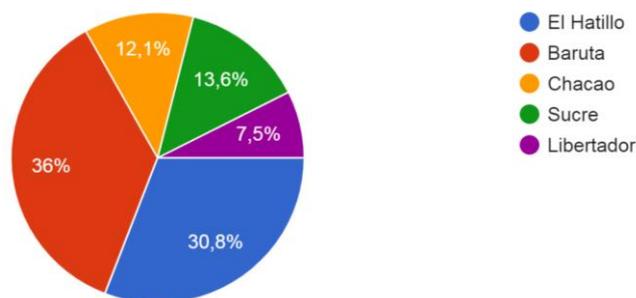


Gráfico N°2. Indique el municipio en el que reside.

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

140 personas (36%) viven en el municipio Baruta; 120 personas (30,8%) viven en el municipio El Hatillo; 53 personas (13,6%) viven en el municipio Sucre; 47 personas (12,1%) viven en el municipio Chacao; mientras que 29 personas (7,5%) viven en el municipio Libertador.

En otras palabras, la mayoría (66,8%) de los habitantes del Dto. Capital venezolano que fueron encuestados residen actualmente entre los municipios Baruta y El Hatillo, mientras que una minoría (7,5%) reside en el municipio Libertador y el resto de los encuestados entre el municipio Sucre y Chacao.

Pregunta N°3

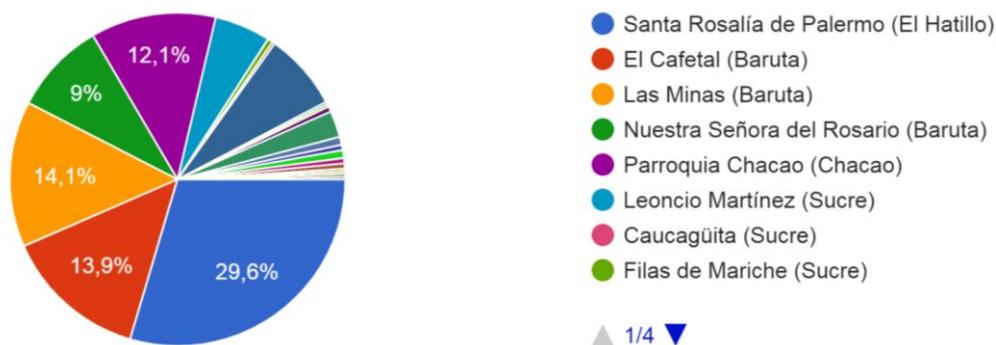


Gráfico N°3. Indique la parroquia en la que reside, según sea el municipio que le corresponda.

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

115 personas (29,6%) de la muestra residen en la Parroquia Santa Rosalía de Palermo (El Hatillo); 55 personas (14,1%) residen en la Parroquia Las Minas (Baruta); 54 personas (13,9%) residen en la parroquia El Cafetal (Baruta); mientras que 47 personas (12,1%) residen en la Parroquia Chacao; 35 personas (9%) residen en la Parroquia Nuestra Señora del Rosario (Baruta); 29 personas (7,5%) residen en la Parroquia Petare (Sucre); 21 personas (5,4%) residen en la Parroquia Leoncio Martínez (Sucre); 10 personas (2,6%) residen en la Parroquia El Recreo (Libertador); 3 personas (0,8%) residen en la Parroquia El Valle (Libertador); 3 personas (0,8%) residen en la Parroquia La Vega (Libertador); 2 personas (0,5%) residen en la Parroquia Filas de Mariche (Sucre); 2 personas (0,5%) residen en la Parroquia El Paraíso (Libertador); 2 personas (0,5%) residen en la Parroquia La Candelaria (Libertador); 2 personas (0,5%) residen en la Parroquia Macarao (Libertador); 2 personas (0,5%) residen en la Parroquia San Bernardino (Libertador); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia La Dolorita (Sucre); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia Alta Gracia (Libertador); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia Antímano (Libertador); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia San Pedro (Libertador); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia Santa Rosalía (Libertador); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia Santa Teresa (Libertador); 1 persona (0,3%) reside en la Parroquia Sucre (Libertador); las siguientes parroquias no tuvieron respuesta alguna: Caucagüita (Sucre); la Parroquia 23 de Enero (Libertador); la Parroquia Catedral (Libertador); la parroquia Coche (Libertador); la Parroquia El junquito (Libertador); la Parroquia La Pastora (Libertador); la Parroquia San Agustín (Libertador); la Parroquia San José (Libertador); la parroquia San Juan (Libertador).

De los datos obtenidos del gráfico expuesto anteriormente se puede inferir que la mayoría (29,6%) de las personas que fueron encuestadas residen en la Parroquia Santa Rosalía de Palermo, del municipio El Hatillo, las siguientes cuatro parroquias más habitadas son Las Minas, El Cafetal, Chacao y Nuestra Señora del Rosario, mientras que un porcentaje menos significativo (12,9%) vive en las parroquias Petare y Leoncio Martínez, en el resto de las parroquias residen entre uno (1) y tres (3) personas, a excepción de las Parroquias Caucagüita, 23 de Enero,

Catedral, Coche, El Junquito, La Pastora, San Agustín, San José y San Juan, en las cuales no reside ninguna de las personas que fueron encuestadas.

Pregunta N°4

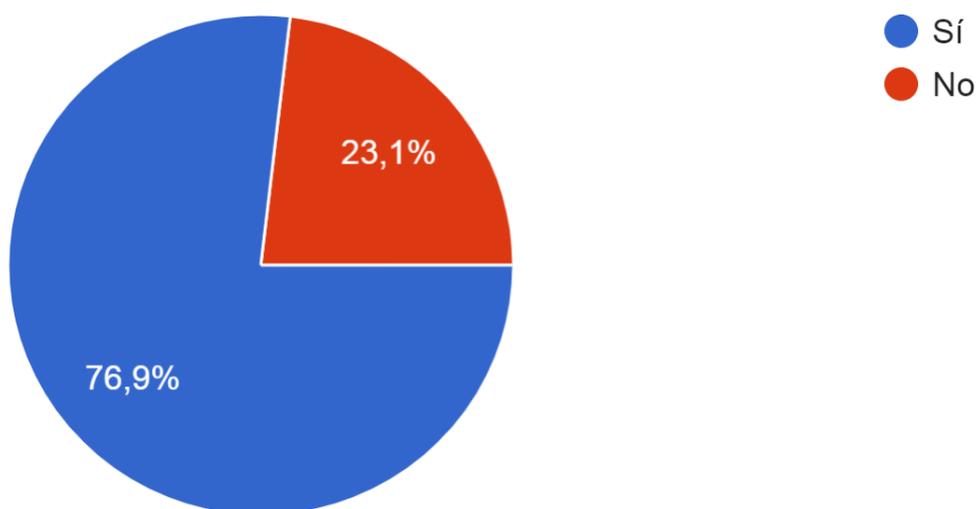


Gráfico N°4. ¿Conoces las causas del desabastecimiento de agua en el Distrito Capital?

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

299 personas (76,9%) dijeron que sí; mientras que 90 personas (23,1%) dijeron que no.

Por lo que se puede interpretar que la mayoría de los encuestados (76,9%) están al tanto de que en el Distrito Capital venezolano se está viviendo una situación de desabastecimiento del vital líquido y que además conocen cuáles son las causas del mismo.

Por otro lado, la minoría (23,1%) a pesar de estar consciente del desabastecimiento de agua, desconoce las causas del mismo.

Pregunta N°5

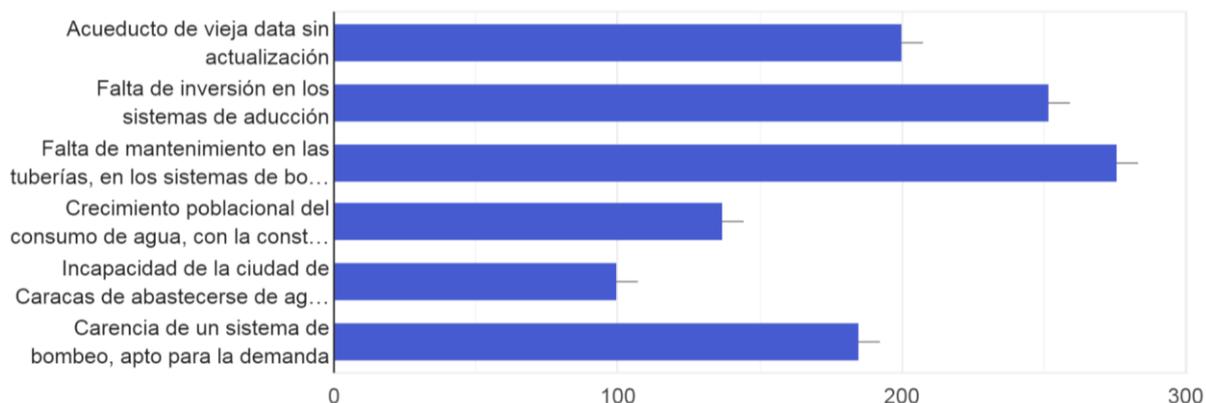


Gráfico N°5. Si la respuesta anterior es SÍ, marca las que consideras son la(s) causa(s) del desabastecimiento de agua en la zona metropolitana de Caracas. Puede marcar varias opciones.

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

276 personas (90,8%) respondieron falta de mantenimiento en las tuberías, en los sistemas de bombeo y en los Sistemas Tuy I, II y III; 252 personas (82,9%) respondieron falta de inversión en los sistemas de aducción; 200 personas (65,8%) respondieron Acueducto de vieja data sin actualización; 185 personas (60,9%) respondieron carencia de un sistema de bombeo, apto para la demanda; 137 personas (45,1%) respondieron crecimiento poblacional del consumo de agua, con la construcción de obras como misión vivienda y otros urbanismos, sin ampliar los sistemas de aducción; 100 personas (32,9%) respondieron incapacidad de la ciudad de Caracas de abastecerse de agua, pues no cuenta con las fuentes hídricas capaces de surtir a la cantidad de pobladores residentes de la misma.

Por lo cual se puede inferir que los pobladores del Dtto. Capital de Venezuela, que respondieron la encuesta, piensan que las dos causas principales del desabastecimiento de agua que están sufriendo diariamente son la falta de mantenimiento en la infraestructura de la empresa y que además la empresa no invierte en reparar y mejorar los sistemas de aducción.

Además se contempla también que hay preocupación por parte de los ciudadanos en cuanto a que no se han actualizado los acueductos que transportan el agua a lo largo de la extensión geográfica que debería cubrir la empresa.

También se mantiene como una causa relevante para los ciudadanos caraqueños, el hecho de que existe una carencia de los sistemas de bombeos, ya que los mismos no son aptos para la cantidad de demanda que tienen.

Una cantidad menor de encuestados tiene conocimientos sobre que en los últimos años la población venezolana ha aumentado notoriamente, por lo cual se han creado grande proyectos de urbanismos en el Dtto. Capital, pero que a pesar de esto, no se han construido ni mejorado los acueductos, ni se han ampliado los sistemas de aducción de la empresa.

Por último, una situación que es notablemente menos relevante para los encuestados es que la ciudad de Caracas no cuenta con la capacidad de autoabastecerse, debido a que no cuenta con las fuentes hídricas capaces de surtir a la enorme demanda con la que cuenta.

Cabe destacar que por ser esta pregunta de opción de respuestas varias y el encuestado podía marcar varias opciones, la sumatoria de porcentajes está por encima de 100%.

Pregunta N°6

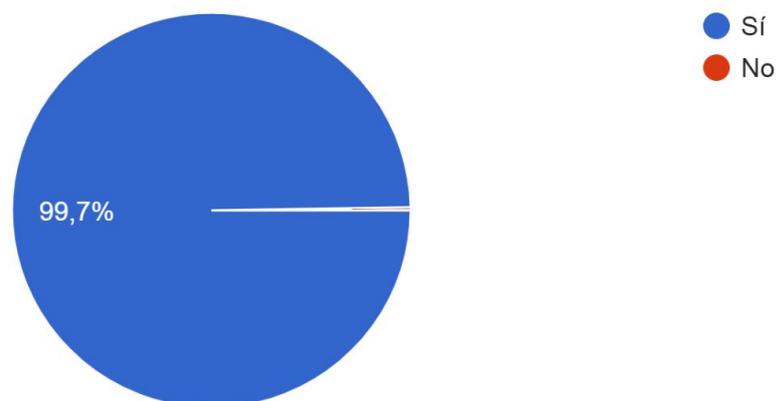


Gráfico N°6. ¿Considera que la escasez de agua genera efectos negativos tanto a la ciudadanía como a los demás sectores afectados?

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

388 personas (99,7%) respondieron que sí, mientras que 1 persona (0,3%) respondió que no.

Gracias a los datos obtenidos se puede suponer que las personas residentes en el Dto. Capital venezolano, que respondieron la encuesta, muestran preocupación sobre los efectos negativos que causa el desabastecimiento de un recurso vital como lo es el agua en la ciudadanía y sus sectores de producción, ventas, educación medicina, entre otros, los cuales se ven afectados diariamente por el desabastecimiento anteriormente mencionado.

Pregunta N°7

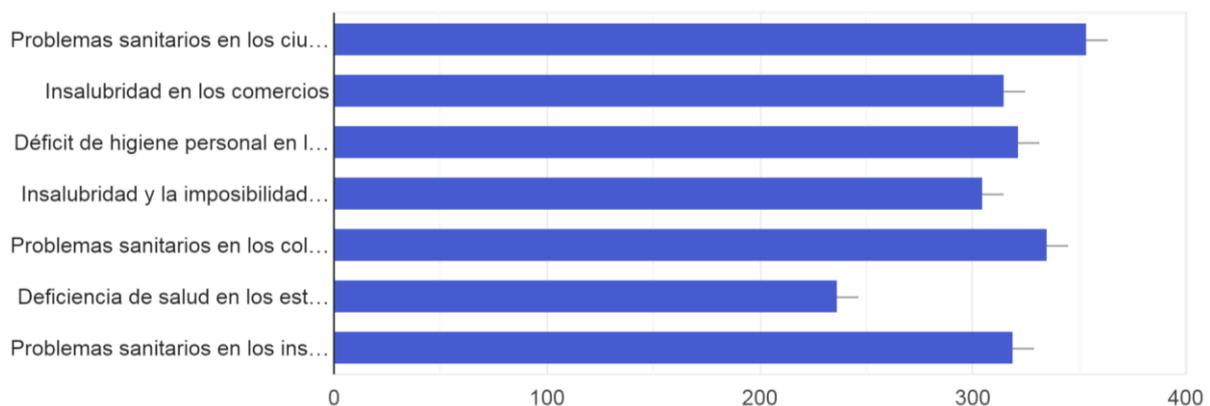


Gráfico N°7. Si la respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, señale ¿cuáles considera usted, son esos efectos negativos? Puede marcar varias opciones.

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

354 personas (91%) respondieron que problemas sanitarios en los ciudadanos; 335 personas (86,1%) respondieron que problemas sanitarios en los colegios y universidades; 322 personas (82,8%) respondieron que déficit de higiene personal en la población y para realizar actividades productivas de las empresas; 319 personas (82%) respondieron que problemas sanitarios en los institutos públicos; 315 personas (81%) respondieron que la insalubridad en los comercios; 305 personas (78,4%) respondieron que la insalubridad y la imposibilidad de realizar

tratamientos especiales y cirugías en los hospitales y clínicas; 237 personas (60,9%) respondieron que la deficiencia de salud en los estudiantes y profesores.

Gracias a la cantidad de respuestas obtenidas en cada una de las categorías planteadas se puede inferir que los pobladores del Dtto. Capital, de la muestra encuestada, aseguran que el desabastecimiento de agua causa una gran cantidad de efectos negativos en la población, lo cual a su vez causa severas preocupaciones en la población.

Los efectos negativos que la población señala con mayor intensidad son los problemas sanitarios, tanto en los ciudadanos como en los colegios y universidades, lo que causa a su vez el siguiente efecto negativo más respondido (82,8%) que es el déficit de higiene personal en la población y al momento de realizar las actividades productivas en las empresas, de acuerdo a la muestra encuestada.

También es importante resaltar la preocupación de los ciudadanos debido a los problemas sanitarios en las instituciones públicas, que a su vez causan situaciones de insalubridad tanto en los comercios como en las clínicas y hospitales, en los cuales además se hace imposible realizar tratamientos especiales o cirugías, pues esto podría ser nocivo para el paciente, por razones obvias.

Por último se debe tener en cuenta que el desabastecimiento afecta a todos los sectores en los que la población del Dtto. Capital, de la muestra encuestada, realiza actividades, por lo cual los estudiantes y profesores de cualquier ámbito académico se ven expuestos a la insalubridad causada por la falta de un recurso que debería ser constante y abundante.

Cabe destacar que por ser esta pregunta de opción de respuestas varias y el encuestado podía marcar varias opciones, la sumatoria de porcentajes está por encima de 100%.

Pregunta N°8

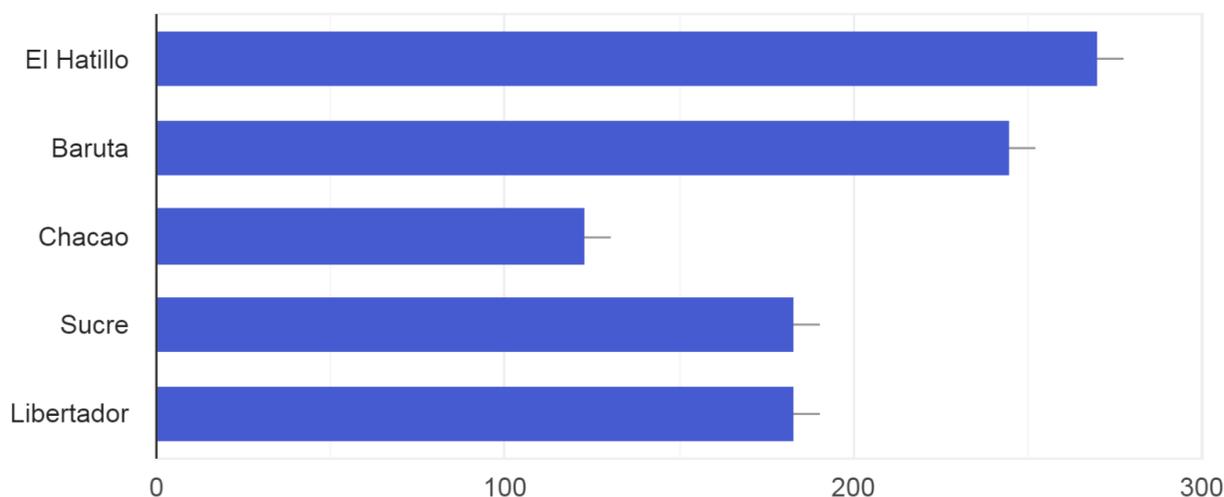


Gráfico N°8. En su opinión, ¿cuáles son los municipios del Distrito Capital más afectados por el desabastecimiento del vital líquido?

389n personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

270 Personas (69,4%) respondieron que el municipio El Hatillo es el más afectado; mientras que 245 personas (63%) respondió que el municipio Baruta es el más afectado; 183 personas (47%) respondieron que el municipio Sucre es el más afectado; 183 personas (47%) respondieron que el municipio Libertador es el más afectado; 123 personas (31,6%) respondieron que Chacao es el Municipio más afectado por el desabastecimiento del vital líquido.

En otras palabras el municipio que parece ser el más afectado por el desabastecimiento de agua es el municipio El Hatillo, seguido por el municipio Baruta y luego los municipios Sucre y Libertador, en cambio el municipio Chacao es el menos afectado por los efectos negativos que conlleva la falta de un recurso vital como el agua.

Pregunta N°9

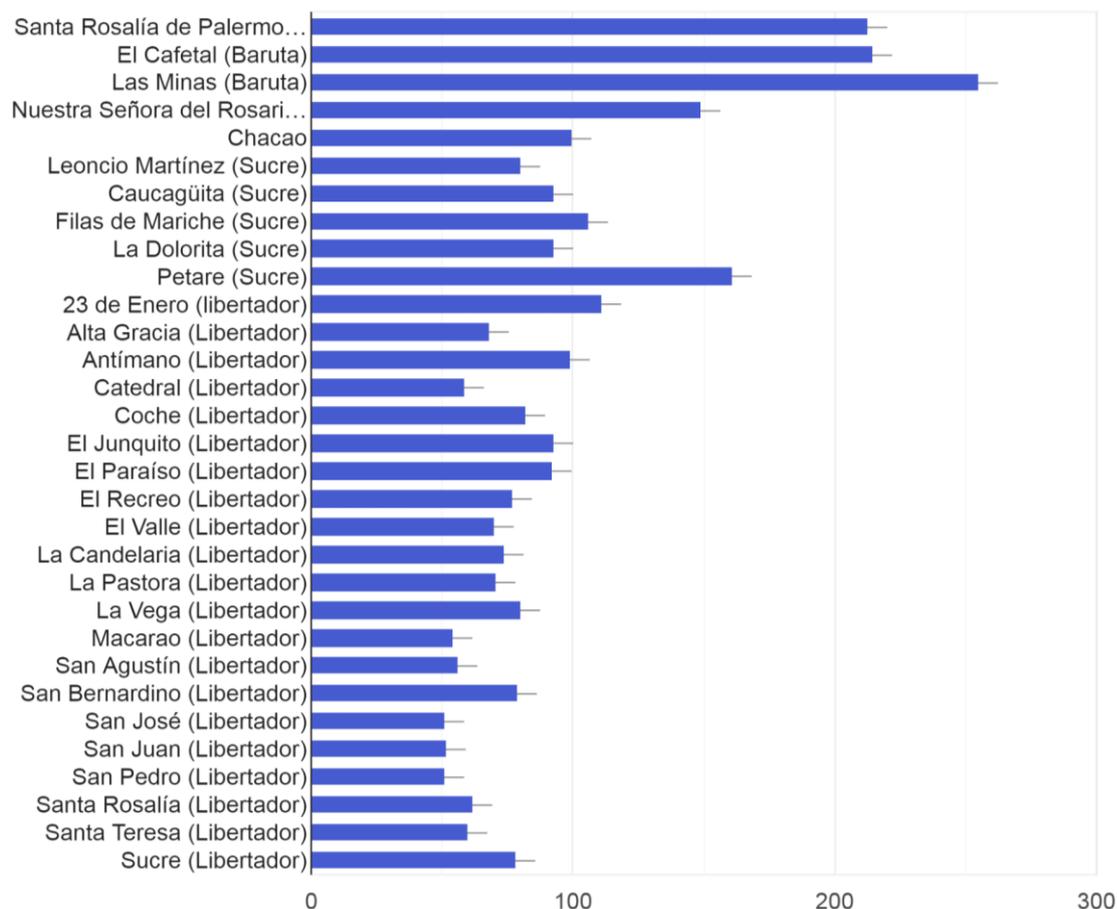


Gráfico N°9. Del municipio donde usted reside ¿cuáles son las parroquias caraqueñas más afectadas por la escasez de agua? Puede marcar varias opciones.

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

255 personas (65,6%) respondieron que Las Minas (Baruta); 215 personas (55,3%) respondieron que El Cafetal (Baruta); 213 personas (54,8%) respondieron que Santa Rosalía de Palermo (El Hatillo); 161 personas (41,4%) respondieron que Petare (Sucre); 149 personas (38,3%) respondieron que Nuestra Señora del Rosario (Baruta); 111 personas (28,5%) respondieron que 23 de Enero (Libertador); 106 personas (27,2%) respondieron que Filas de Mariche (Sucre); 100 personas (25,7%) respondieron que la Parroquia Chacao (Chacao); 99 personas (25,4%) respondieron que Antímano (Libertador); 93 personas (23,9%) respondieron que Caucaguita (Sucre); 93 personas (23,9%) respondieron que La

Dolorita (Sucre); 93 personas (23,9%) respondieron que El Junquito (Libertador); 92 personas (23,7%) respondieron que El Paraíso (Libertador); 82 personas (21,1%) respondieron que Coche (Libertador); 80 personas (20,6%) respondieron que Leoncio Martínez (Sucre); 80 personas (20,6%) respondieron que La Vega (Libertador); 79 personas (20,3%) respondieron que San Bernardino (Libertador); 78 personas (20,1%) respondieron que Sucre (Libertador); 77 personas (19,8%) respondieron que El Recreo (Libertador); 74 personas (19%) respondieron que La Candelaria (Libertador); 71 personas (18,3%) respondieron que La Pastora (Libertador); 70 personas (18%) respondieron que El Valle (Libertador); 68 personas (19,5%) respondieron que Alta Gracia (Libertador); 62 personas (15,9%) respondieron que Santa Rosalía (Libertador), 60 personas (15,4%) respondieron que Santa Teresa (Libertador); 59 personas (15,2%) respondieron que La Catedral (Libertador); 56 personas (14,4%) respondieron que San Agustín (Libertador); 54 personas (13,9 %) respondieron que Macarao (Libertador); 52 personas (13,4%) respondieron que San Juan (Libertador); 51 personas (13,1%) respondieron que San José (Libertador) ; 51 personas (13,1%) respondieron que San Pedro (Libertador).

Gracias a los datos obtenidos se puede inferir que según las diferentes parroquias de residencias los pobladores del Dtto. Capital venezolano, de la muestra encuestada, creen que las zonas más afectadas del territorio capital son las siguientes:

En el municipio Baruta, las parroquias Las Minas y El Cafetal. En el municipio El Hatillo, su única parroquia, Santa Rosalía de Palermo. En el municipio Chacao, su parroquia única Chacao. En el municipio Sucre las parroquias Petare y Filas de Mariche. En cuanto al municipio Libertador las parroquias más afectadas son 23 de Enero y Antímano.

Se debe tener en cuenta que la mayoría (66,8%) de los encuestados reside en los municipios Baruta y El Hatillo, además los mismos respondieron esta pregunta según la zona en la que cada individuo reside, por ende de tener más encuestados en residentes del municipio Libertador, probablemente los resultados hubiesen sido diferentes.

Cabe destacar que por ser esta pregunta de opción de respuestas varias y el encuestado podía marcar varias opciones, la sumatoria de porcentajes está por encima de 100%.

Pregunta N°10

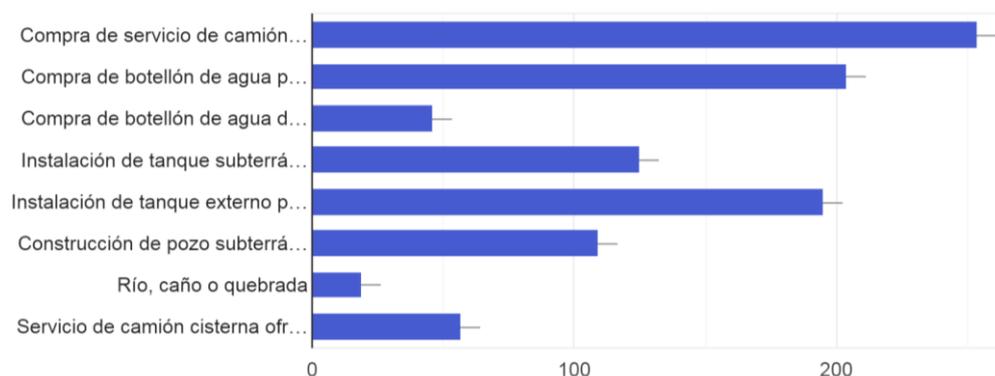


Gráfico N°10. Señale cuál/ cuáles de las fuentes alternativas para obtener agua para su hogar acude usted. Puede marcar varias opciones

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

254 personas (65,3%) respondieron compra de servicio de camión cisterna, mientras que 204 personas (52,4%) respondieron compra de botellón de agua potable; 195 personas (50,1%) respondieron instalación de tanque externo plástico; 125 personas (32,1%) respondieron instalación de tanque subterráneo; 109 personas (28%) respondieron construcción de pozo subterráneo; 57 personas (14,7%) respondieron servicio de camión cisterna ofrecido por la alcaldía correspondiente; 46 personas (11,8%) respondieron compra de botellón de agua dulce; 19 personas (4,9%) respondieron río, caño o quebrada.

En otras palabras todos los encuestados recurren a fuentes alternativas para obtener agua para su hogar, las más comunes de utilizar entre los ciudadanos caraqueños, de la muestra seleccionada, son comprar un camión cisterna, que surta directamente el tanque de la casa o edificio, comprar botellones de agua potable pues al no entrar agua constantemente al tanque, se suele llegar hasta los niveles más bajos del mismo, o también al momento de llenar el tanque con el

camión cisterna, gracias a la presión con la que entra el agua, se levantan los sedimentos y el agua que debería ser potable, sale demasiado sucia, sin importar la cantidad de filtros que se utilicen.

También se utiliza con bastante frecuencia el tener que comprar e instalar tanques de agua externos, de plástico o la instalación de pozos subterráneos de agua, un número reducido de la población puede construir pozos profundos subterráneos, pues depende de la zona de la ciudad en la que vivas, pues dependiendo de la altitud de la misma es posible o no la construcción de pozos y de si existen niveles freáticos en esas zonas.

Ciertas alcaldías ofrecen también a sus habitantes camiones cisternas semanal o mensualmente, una menor cantidad de la población compra botellones de agua dulce y otra cantidad todavía más pequeña recoge agua para sus hogares de ríos o quebradas.

Pregunta N°11

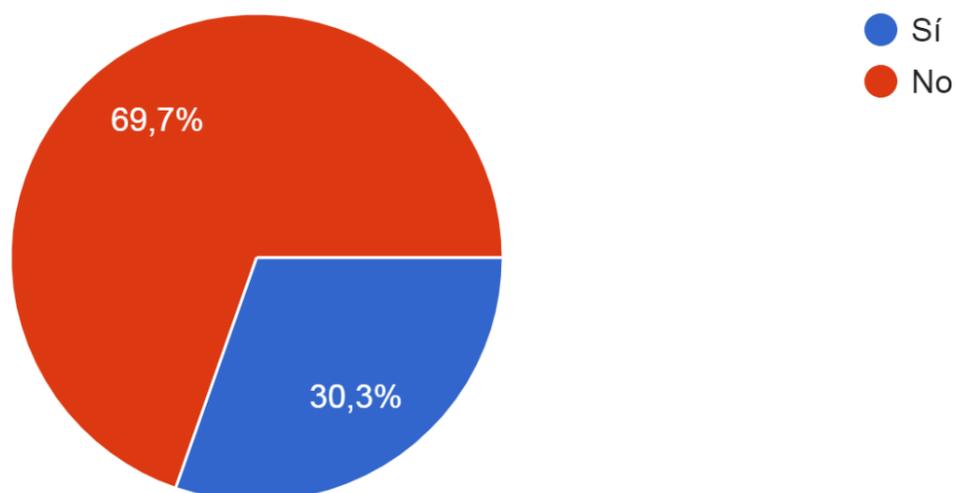


Gráfico N°11. ¿Conoces si ha habido al respecto propuestas de políticas gubernamentales por parte del Estado para resolver el problema de desabastecimiento de agua en la región Metropolitana de Caracas?

389 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

271 personas (69,7%) dijeron que no y 118 personas (30,3%) dijeron que sí.

Es decir, una cantidad superior a la mitad (69,7%) de los encuestados ha respondido que no tiene conocimiento alguno sobre si el Estado venezolano ha propuesto alguna política para resolver el problema del desabastecimiento de agua en la región Metropolitana de Caracas.

Por otra parte, una minoría sí conoce algunas medidas tomadas por el Estado venezolano para ayudar a solventar la crisis por la que están atravesando.

Estos resultados dejan entrever la deficiencia del Estado venezolano para comunicar las acciones que toma al momento de solventar las situaciones de crisis por las que atraviesa su población, en caso de que en efecto las estuviera realizando. O si por el contrario, el Estado no ha hecho absolutamente nada para resolver el problema de desabastecimiento de agua.

Pregunta N°12

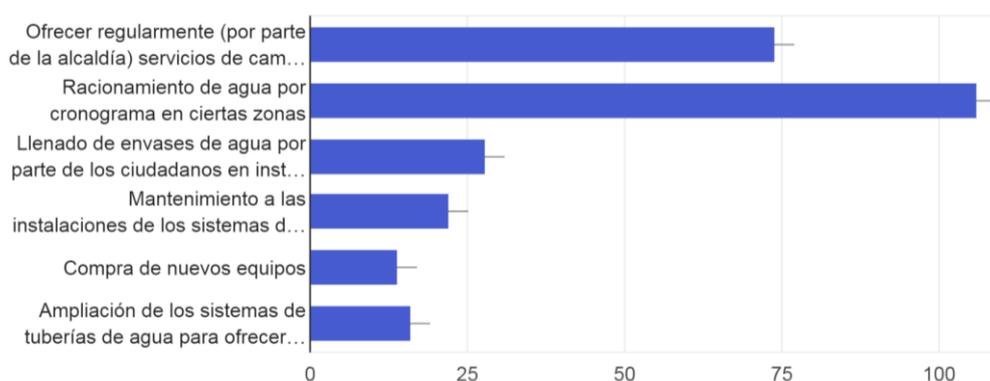


Gráfico N°12. Si la respuesta anterior es Sí, mencione alguna de esas propuestas. Puede marcar varias opciones.

125 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:

106 personas (84,8%) respondieron racionamiento de agua por cronograma en ciertas zonas; 74 personas (59,2%) respondieron ofrecer regularmente (por parte de la alcaldía) de servicios de camiones cisternas completamente gratis, en ciertos municipios; 28 personas (22,4%) respondieron llenado de envase de agua en instalaciones del gobierno; 22 personas (17,6%) respondieron mantenimiento a las instalaciones de los sistemas de aducción de agua; 16 personas (12,8%)

respondieron ampliación de los sistemas de tuberías de agua para ofrecer mayor cobertura del servicio de agua; 14 personas (11,2%) respondieron compra de nuevos equipos.

Las políticas gubernamentales propuestas por el Estado más conocidas por los ciudadanos venezolanos, de la muestra encuestada, son el racionamiento de agua por cronograma en ciertas zonas de la ciudad capital y el que algunas alcaldías ofrecen regularmente servicios de camiones cisternas de manera gratuita para sus habitantes.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que menos de la mitad de los encuestados (43,25%) cuenta con los conocimientos para poder responder esta pregunta, es decir, que hay una gran cantidad de la población caraqueña, de la muestra encuestada, que no tiene conocimiento alguno sobre si el Estado ha procurado las maneras de satisfacer las demandas de la sociedad debido al desabastecimiento del vital líquido.

5.2 Modelo de matriz descriptora de resultados, a partir del instrumento II

“Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno” (Hernández, Fernández y Sampieri, 2014, p.396).

Como se está trabajando con un modelo mixto de recolección de datos, para poder recolectar los datos cualitativos, las investigadoras diseñaron la siguiente matriz descriptora, para los instrumentos II.

Instrumento II. Entrevista al Ing. De Viana, ex-presidente de Hidrocapital

N° de pregunta	Entrevistado

Fuente: Elaboración propia (2022)

5.3 Tabla N°3 Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento II

Tabla N°3: Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento II

N° de Pregunta	Entrevistado Ing. José María De Viana, ex-presidente de Hidrocapital
<p>Pregunta N°1 En los últimos años el desabastecimiento de agua en Venezuela, pero en particular en el Distrito Capital se ha agudizado de tal manera que se ha convertido en una pesadilla para la ciudadanía y los demás sectores que hacen vida en el país. ¿En su respetable opinión, podría señalar las causas que han generado esta situación?</p>	<p>Los servicios públicos tienen que mantenerse fundamentalmente por el pago que hace la gente de eso, entonces, esa idea que tenemos de que mira es que Hidrocapital no tiene presupuesto para reparar las fosas, bueno porque la gente no le paga, pero la gente no le paga porque ellos dan un mal servicio, eso es un círculo vicioso (...) Entonces, el tema del presupuesto está asociado con la relación que tienes con los clientes, si tú tienes una buena relación con los clientes, estás prestando un servicio maravilloso, oye tu consigues presupuesto cobrándole a tus clientes, no le estés pidiendo presupuesto al gobierno y a las alcaldías menos, porque las alcaldías no tienen fuentes e ingreso para reparar esas cosas, no, ese es el deber; el problema de los huecos y de las fugas y del pavimento roto es problema de Hidrocapital, ahora, muy mala imagen por qué, bueno porque no cumplen con su razón de ser.</p>
<p>Pregunta N°2 ¿Qué efectos negativos causa la falta de agua en los ciudadanos y en los distintos sectores afectados del Distrito Capital, especialmente en establecimientos hospitalarios, educativos y sectores productivos del país?</p>	<p>Hay tres dimensiones, una es calidad de vida, porque la falta de agua, no importa si tú tienes una quinta en el Country Club o tú vives en un ranchito de La Dolorita, si tú no tienes agua, eso es un rancho; que quiere decir que no tengo agua, bueno que no me puedo bañar cuando quiero, los venezolanos nos bañamos varias veces al día, no puedo lavar la ropa de mis hijos, no puedo bañarme, no puedo bajar las pocetas, hay una imagen terrible del apagón del año 2019 que es la gente de San Agustín, yendo a coger agua al río, y la gente dice, bueno por qué la gente cogía agua del río, bueno porque ese agua del río la podían utilizar para bajar las pocetas en la casa, porque tú tienes una semana, cuatro días en el que cinco</p>

N° de Pregunta	<p style="text-align: center;">Entrevistado Ing. José María De Viana, ex-presidente de Hidrocapital</p>
	<p>personas con una sola poceta no pueden bajar la poceta, eso es un lugar que por naturaleza es sano y limpio, termina siendo un ambiente de contaminación.</p> <p>Dos, es salud pública, nosotros estudiamos ingeniería sanitaria fue por los médicos, los médicos en el año cuarenta comenzaron un proceso en Venezuela de erradicar las enfermedades tropicales venezolanas, y esos médicos, liderados fundamentalmente por el Dr. Gabaldón y el Dr. Berti, los grandes hombres que eliminaron las enfermedades tropicales, sabían que sin agua potable no hay salud, y bueno tu nombraste el caso de los hospitales, cómo puede funcionar un hospital sin agua, siete de cada diez hospitales no tienen agua, es decir, en una encuesta que están haciendo los médicos venezolanos, creo que se llama médicos por Venezuela o algo por el estilo, hacen encuestas periódicas y siete de cada diez hospitales no tienen agua, entonces tú dices, que significa eso, los hospitales públicos tienen un problema serio de contaminación y hay algunos servicios que están eliminados, entonces el tema de salud es el segundo.</p> <p>El tercero es el tema económico Corina, es decir, no hay forma de que tú desarrolles una economía si las industrias más importantes no tienen suministro de agua continua, entonces esas son las tres grandes problemas de que el servicio público no funciona, tú me dices, bueno pero es que yo construí un pozo, bueno tu puedes construir un pozo, pero todos no podemos construir un pozo, y además, el agua subterránea es limitada, el servicio público es tal que se tiene que resolver en conjunto, y la solución de Caracas es que tu arregles los grandes embalses que traen agua fuera de la ciudad y que vuelvas a traer agua como alguna vez trajimos; hoy en día están entrando a la ciudad como doce mil litros, en el tiempo que nosotros estábamos hace veinte años entraban veinte con el mismo sistema, con una ciudad más chiquita, entonces aquí dices</p>

N° de Pregunta	Entrevistado Ing. José María De Viana, ex-presidente de Hidrocapital
	por qué falta el agua, la excusa es que los sistemas que traen el agua de los embalses están deteriorados y está entrando menos agua de la que entraba antes.
Pregunta N°3 ¿Cuáles son para usted los municipios y las parroquias del Distrito Capital, más afectadas por el desabastecimiento de agua?	Uno, el problema es en toda la ciudad, pero los sitios en donde el servicio es mucho más grave son los sitios en los cuales pueden demorar varios meses en recibir agua. En el caso de Caracas el problema fundamentalmente está en la zona de la carretera del Junquito y en la carretera Petare-Santa Lucía, ahí es donde están los problemas más graves, es decir que tú me puedes decir que yo recibo agua una vez a la semana, dos veces, pero hay sitios de Caracas que pueden pasar dos meses, tres meses sin recibir servicio que fundamentalmente están allí, es decir, en la parroquia de Antímano en la parte alta y en la carretera de Filas de Mariche hacia Santa Lucía, son los que están peor.
Pregunta N°4 En los últimos años se han incrementado las fuentes artificiales de suministro de agua, como por ejemplo la proliferación de pozos en distintas urbanizaciones. ¿Cree usted que esa es la solución definitiva? Explique	Los pozos son un recurso maravilloso que tiene Caracas (...) pero la capacidad total del acuífero de Caracas solamente puede suministrar el diez por ciento del agua, eso se calculó, lo que llamamos la recarga anual en aproximadamente dos mil quinientos litros por segundo y eso es solamente el diez por ciento de la ciudad (...) hay algunos hospitales que empezaron a reactivar los pozos que tenían y están funcionando mejor, pero eso no es una solución definitiva, la solución definitiva está en que Caracas tiene unas infraestructuras muy robustas, muy bien construidas que hay que reparar, pero no tiene ningún sentido ponerse a sacar agua debajo de la tierra cuando tienes agua en el embalse de Taguaza, en el embalse de Camatagua, la situación está en que las ciudades están sedientas mientras que los embalses están llenos.

N° de Pregunta	Entrevistado Ing. José María De Viana, ex-presidente de Hidrocapital
<p>Pregunta N°5 ¿Qué efectos negativos podría causar el incremento de pozos subterráneos en las diferentes zonas del Distrito Capital?</p>	<p>El problema más importante, en el caso de Caracas, del acuífero es que a medida que tu sobre explotes el acuífero va a bajar de nivel, el acuífero es que hay un montón de arena, es una gran cuenca rocosa que se llenó de sedimento y esos sedimentos están saturados de agua, entonces tú lo que haces es que abres un hueco y sacas el agua de los acuíferos, entonces qué es lo que pasa, bueno hay gente que tiene los mitos, porque esto es un país que les encanta hablar de eso y cualquiera es un experto, el problema de este acuífero es que si tú lo sobre explotas el nivel de agua va a bajar y eso quiere decir que algunos pozos van a quedar secos, ese es el único problema realmente grave. (...) Si tu reactivas el comportamiento del acueducto, ya pasó antes sabes, si antes en los años cuarenta, cincuenta, se usaban muchísimo los pozos porque no se traía agua afuera de la ciudad, cuando se trajo el acueducto nuevo la gente dejó los pozos allí fuera de funcionamiento y el acuífero se recuperó.</p>
<p>Pregunta N°6 Si la solución fuera solamente la construcción de pozos subterráneos cuyo costo es cada vez más elevado ¿Qué queda para las barriadas populares de la ciudad?</p>	<p>No, no, ya dijimos que esa no es la solución. Es una solución coyuntural y que le resuelve el problema a alguna gente, hay sitios en donde no hay acuífero, es que aunque tuvieran plata, hay lugares en donde no hay acuífero, no es que yo perforo un pozo y hay agua en cualquier sitio, eso no es verdad (...) lo importante ahí es que la solución estructural ahí es reparar el sistema; eso son tuberías de dos y tres metros de diámetro que vienen desde los embalses para acá, son unas estaciones de bombeo muy grandes, por qué están funcionando mal, porque hay tuberías dañadas, bombas que hay que reparar, pero usted las pone a funcionar y esas no echan varilla, son sistemas de bajo mantenimiento, lo que pasa es que ya estos locos tienen veinte años dándole rosca al sistema sin mantenerlo.</p>

N° de Pregunta	Entrevistado Ing. José María De Viana, ex-presidente de Hidrocapital
<p>Pregunta N°7 ¿Podría señalar si se manejan actualmente algunas políticas públicas de parte del Estado orientadas a resolver esta situación?</p>	<p>Las empresas de servicios tienen que tener una organización profesional y no política, por qué, bueno porque esto se ha analizado muchas veces que manejar un sistema de estos, que es complicado, desde el punto de vista gerencial, pero además es complicado desde el punto de vista técnico; si esto lo manejan unos locos, mal preparados porque lo que tienen de virtud es que saben aplaudir cuando el presidente habla tonterías, eso no garantiza que la empresa va a funcionar bien, y por otro lado, en el caso nuestro sabemos que significa tomar una empresa que funcione bien, ya hablamos del metro de Caracas y de Hidrocapital, nosotros sabemos que la política pública, lo hizo Pérez, ¿qué dijo Pérez? Yo quiero que el servicio de agua sea profesional, eso duró hasta el año noventa y nueve, entonces ese es fundamentalmente el tema. (...) Y bueno, lo otro es que las tarifas tienen que permitir equilibrar la operación de las empresas, porque puede ayudar en eso, puede ayudar a que el servicio de agua llegue a los más pobres, pero la gente tiene que pagar porque si la gente paga por la comida, cómo es posible que no va a pagar por los servicios públicos.</p>
<p>Pregunta N°8 ¿Cuál debería ser un programa de políticas públicas de Estado en vinculación con sectores privados, a mediano y largo plazo, destinado a mejorar definitivamente el suministro de agua, especialmente para la ciudad capital del país?</p>	<p>El modelo es un modelo de alianza público - privado, pero como es un servicio cuyo retorno económico necesita tiempo, es necesario que haya un clima de confianza política y jurídica, por qué, bueno si un privado van a entrar aquí a hacer inversiones, esas inversiones se hacen con miras a que se puedan recuperar, o sea, si el ambiente actual desde el punto de vista político no permite que entre capital de largo plazo (...) Entonces las políticas son, bueno, en la agenda política fundamental es, los servicios públicos son la primera vía de gobernanza y además son el primer frente de combate de la pobreza, generalmente a uno le hablan que la pobreza se resuelve con trabajo, eso es verdad, pero una forma con la que usted combate la pobreza</p>

N° de Pregunta	Entrevistado Ing. José María De Viana, ex-presidente de Hidrocapital
	es que usted pueda darle servicios públicos a los más pobres, eso para el combate de la pobreza es fundamental.
Pregunta N°9 En su opinión ¿qué implica un plan estructurado de recuperación del sistema de suministro de agua en el Distrito Capital, en términos de inversión?	Nosotros hicimos en el Plan País un ejercicio que dice que la recuperación del acueducto de la Gran Caracas, la Gran Caracas es más que Caracas nada más, cuesta alrededor de quinientos millones de dólares durante tres años, lo cual es una inversión pequeña cuando tú lo ves con respecto a la gran cantidad de personas, en la Gran Caracas con cinco millones de personas, yo te estoy hablando que con cien dólares de inversión per cápita tu puedes ofrecer un servicio de agua excelente, ahora, lo importante Corina es que siempre se habla de la plata como el problema, el problema más importante no es el dinero, porque el dinero es relativamente pequeño, el problema es que para hacer esa inversión necesitas tener una organización profesional que no existe porque la destruyeron (...) y la otra cosa es que como vas a manejar plata tienes que tener una estructura de procesos administrativos transparentes, por qué, bueno porque toda esta tragedia ocurrió porque durante unos años que trajeron tanta plata que en agua potable, para que tengas una idea, e agua potable en Venezuela gastaron como diez mil millones de dólares, de acuerdo a las declaraciones que dio la Sra. Siboney Tineo, que era la presidenta de Hidroven, eso es más de lo que hemos gastado en toda la historia de Venezuela.

Fuente: Elaboración propia (2022)

5.4 Interpretación de resultados de la matriz descriptora a partir del instrumento II

Pregunta N°1

Según el entrevistado, una de las principales causas del desabastecimiento del agua es que los ciudadanos en este momento no pagan por el servicio el valor necesario para mantenerlo, sin embargo, expone que ningún ciudadano va a estar dispuesto a pagar lo que de verdad vale el servicio si el mismo no funciona, la única manera de que lo pague, es que haya agua cada vez que abran el grifo sin necesidad de tener un horario para hacerlo.

Por otro lado, el entrevistado expone los temas de agua, pavimento roto, etc. son problemas de Hidrocapital, sin embargo, después de que el gobierno congeló las tarifas de los servicios públicos, el presupuesto no alcanza para abastecer agua con un servicio de calidad y realizar las reparaciones necesarias.

Pregunta N°2

De acuerdo con el entrevistado, el desabastecimiento afecta a los ciudadanos en tres dimensiones, la primera es la calidad de vida, ya que sin importar la clase económica a la que pertenezcan las personas, si no tienen agua, no pueden tener calidad de vida; en segundo lugar, afecta la salud pública, ya que al no tener agua, es imposible tener la salubridad, y enfermedades que ya han sido erradicadas tienden a reaparecer; por último está el tema económico, ya que no hay manera de desarrollar la economía si las industrias no tienen un servicio de agua continuo.

Pregunta N°3

De acuerdo con el entrevistado, los sectores más afectados por el desabastecimiento de agua son la parte alta de la parroquia de Antímáno, la parroquia de Petare y Filas de Mariche, quienes pueden pasar meses sin ser abastecidos del vital líquido.

Más, este problema ha escalado de tal manera que actualmente todas las parroquias de todos los municipios que componen el Distrito Capital de Venezuela se ven afectadas, en mayor o menor escala por el desabastecimiento del servicio.

Pregunta N°4

Las soluciones alternas que se han implementado en el país no son una solución para el desabastecimiento continuo que se está viviendo, la única solución para el mismo es que Caracas tiene robusta y bien construida que por falta de mantenimiento se ha ido deteriorando, pero que hay que reparar, para poder abastecer a la ciudad.

Por más de que los pozos de agua son un recurso maravilloso con el que cuentan ciertas zonas de la capital venezolana, estos no pueden ser una solución definitiva para la problemática, ya que según el entrevistado, la capacidad del acuífero da para abastecer únicamente 10% de la población, contando con una capacidad de bombeo de tan solo 2.500lts x segundo, la realidad es que no hay agua debajo de toda Caracas, la única solución definitiva es reparar los sistemas que ya existen, para poder abastecer a la ciudad de manera normal.

Pregunta N°5

Según lo expuesto por el entrevistado, se puede inferir que a medida de que el acuífero caraqueño sea sobreexplotado, va a ir bajando su nivel, entendiéndose así, que esto haría que los pozos queden secos, haciendo entonces, que lo que se ha convertido en los últimos años en una solución para algunos sectores de la ciudad, sea un nuevo problema para los mismos y tengan que buscar una tercera opción para poder abastecerse de agua.

Como ya sucedió una vez en la historia del país, si se reactivan los sistemas de acueductos de manera efectiva, los pozos se dejarán de utilizar, quedando simplemente como una opción en caso de emergencias únicamente.

Pregunta N°6

De acuerdo al entrevistado, los pozos no son una solución para la problemática del agua, la única manera de arreglar este problema, es reparando los acueductos y haciendo el mantenimiento adecuado para que puedan funcionar de manera óptima.

Pues la capacidad del acuífero de la ciudad, del cual se extrae el agua para surtir los pozos subterráneos, es capaz de surtir únicamente al 10% de la población del Distrito Capital, además geográficamente hay muchas zonas, como lo pueden ser Alto Hatillo, Caurimare, etc. En las que no es viable construir un pozo pues el acuífero se encuentra demasiado profundo y estas son zonas montañosas y las bombas no logran extraer y surtir a tantos metros de altitud.

Por lo cual no es viable, de hecho es impensable que la solución a la problemática sea la construcción de pozos, además que el procedimiento para los mismos es extremadamente elevado, otra razón por la cual tan solo un porcentaje mínimo de la población podría contar con uno.

Pregunta N°7

Gracias a lo expuesto por el entrevistado se puede interpretar que en Venezuela actualmente no existen políticas públicas que realmente estén destinadas a resolver la problemática que se presenta en la población debido al desabastecimiento de agua.

Se sabe que se han tomado acciones al respecto, como la realización de pozos subterráneos o el racionamiento por cronograma en ciertas zonas del vital líquido, más estas son simplemente curitas para tapar una herida, no una solución al problema tan severo que atraviesa el país.

El último presidente que impuso políticas públicas para realizar mejoras en el área hidrológica del Distrito Capital venezolano fue Carlos Andrés Pérez, las cuales se cumplieron hasta el año 1999 aproximadamente. Se debe tener en cuenta que no es la falta de dinero la que ha hecho que no se implementen políticas públicas, sino la falta de intención de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de parte del Gobierno.

Hay que dar a conocer que para mejorar la problemática se deben realizar políticas públicas que abarquen cuatro aspectos diferentes, los cuales son:

Un servicio público en óptimas condiciones es vital para la calidad de vida de las personas y por ende para la gobernanza de un país, es así como se llevan estos aspectos en los países modernos (dando prioridad a los servicios públicos).

La salud de los ciudadanos es prioridad, para que haya salud pública hay que tener agua, sin agua las enfermedades que han sido erradicadas vuelven a surgir, así como también aquellas contra las que se lucha hoy en día no se van a terminar, lo cual crea un clima general de insalubridad, en todos los sectores del país

También se debe tener en cuenta que las empresas de servicios deben ser dirigidas por profesionales en el área, no por políticos sin conocimientos sobre los diferentes temas a tratar.

Por último las tarifas deben permitir equilibrar la operación de las empresas, pues esto puede ayudar a que el servicio llegue a todos los pobladores, sin distinguir por zonas, de manera óptima.

Pregunta N°8

Para que las políticas públicas funcionen debe haber un modelo de alianza en los sectores público - privado, de acuerdo con el entrevistado, sin un clima de confianza política es imposible llevar a cabo cualquier tipo de programa, ya que sin transparencia y procesos abiertos, los fondos recaudados no podrán ser recuperados a largo plazo.

Por lo tanto el Gobierno debe buscar ayuda de las empresas privadas que apuestan por el resurgimiento del país, más esto solo ocurrirá si el mismo demuestra estar realmente comprometido en abastecer a la capital venezolana, no solo con palabras, sino con actos, demostrando así que las empresas que invertirán su capital, pueden confiar en que el mismo será utilizado en los fines correctos.

Hay que tener en cuenta que los servicios públicos son la primera vía de gobernanza de manera correcta de un país y además son el primer frente de combate contra la pobreza.

Pregunta N°9

Como comentó el entrevistado al realizar las propuestas del Plan País, (plan que se puede utilizar de la misma manera hoy en día), se calculó que con mil quinientos millones de dólares, utilizados en un plazo de tiempo de 3 años, es decir, 100 dólares por persona por año, se podría restablecer y reparar el sistema de abastecimiento de agua de Caracas; sin embargo, se hace hincapié en lo necesario que es tener una organización profesional con procesos transparentes que lleven a cabo esta operación, puesto a que eso ayudará a generar confianza con los clientes y ayudará a recuperar la imagen de la empresa Hidrocapital.

En fin, lo que se necesita para reparar el sistema de acueductos, bombeo y todo a lo que infraestructura se refiere, es un plan en el que la población aporte su granito de arena, pagando una cuota mensual de aproximadamente 8.3\$ por 3 años, que funcione para realizar el mantenimiento requerido del sistema y ponerlo a operar de manera óptima, además se debe mantener un cobro mensual (probablemente más bajo) a los ciudadanos, para realizar anualmente los mantenimientos necesarios a los sistemas.

Una vez conocido el aporte monetario necesario, se debe tener en cuenta que para lograr todo este plan de reestructuración del servicio, se debe contar con una organización profesional, compuesta por jóvenes expertos, capacitados y además mantener una estructura organizacional transparente y comunicativa, con respecto a todas las actividades que la misma lleve a cabo.

5.5 Modelo de matriz descriptora de resultados, a partir del instrumento III

Al igual que se hizo con el instrumento anterior, las investigadoras diseñaron la siguiente matriz descriptora de datos cualitativos, para el instrumento III.

Instrumento III. Entrevista a la Lic. Amanda Gómez, Gerente de comunicaciones de Conindustria

N° de pregunta	Entrevistado

Fuente: Elaboración propia (2022)

5.6 Tabla N°4 Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento III

Tabla N°4 Matriz descriptora de resultados a partir del instrumento III

N° de Pregunta	Entrevistado Lic. Amanda Gómez, Gerente de comunicaciones de Conindustria
<p>Pregunta N°1 El desabastecimiento de agua en Venezuela, y particularmente en el área metropolitana de Caracas, se ha agudizado en los últimos años, con lo cual se evidencia una situación de crisis que plantean a menudo los usuarios del servicio de manera pública. ¿De qué manera cree usted que la empresa Hidrocapital debería manejar esta situación?</p>	<p>La calidad del servicio ya se sabe a nivel nacional que ha ido disminuyendo, y todos sabemos que es por la pérdida incluso de capacidad operativa de la misma empresa (...) eso ha derivado en una escasez del servicio o falta del servicio, mala distribución del mismo, generando continuas críticas por parte de los usuarios de la empresa, por parte de los clientes (...) desde todo punto de vista, además de todo lo malo del servicio, por lo comentado previamente, está la falta de información al respecto. En ningún momento Hidrocapital se ha pronunciado, nunca avisa dónde va a faltar el servicio, ni por qué está faltando, la comunidad jamás obtiene respuestas por parte de esta empresa pública, y de allí deriva todo lo que es la mala prensa o la mala imagen que tiene la empresa. Además de que no funciona, no da respuesta.</p>
<p>Pregunta N°2 Podría decirse que la causa fundamental del problema de desabastecimiento se basa en la ausencia de Políticas Públicas propuestas por el Estado, orientadas a resolver el problema de raíz. ¿Usted qué opina al respecto?</p>	<p>Es que las políticas públicas las hay, están diseñadas, lo que no las han es cumplido. Es un incumplimiento total, y han dejado que la infraestructura caiga, la falta de mantenimiento, porque en todos esos servicios debe hacerse mantenimiento, la falta de recursos, la falta quizás de mano de obra calificada para tener los requerimientos y conocimientos (...) simplemente hay que seguir las que había antes y mejorarlas y adaptarlas a los nuevos tiempos, el tema es que no hay voluntad (...) se fue deteriorando todo el sistema de acueductos a lo largo de muchos años de desatención total y nunca se aplicaron los correctivos necesarios.</p>

<p align="center">N° de Pregunta</p>	<p align="center">Entrevistado Lic. Amanda Gómez, Gerente de comunicaciones de Conindustria</p>
<p>Pregunta N°3 En los últimos tiempos pareciera que el suministro del vital líquido ha pasado a ser responsabilidad de las alcaldías municipales ya que ofrecen servicios de camiones cisternas a sus habitantes, sin costo alguno; y por otro lado, han venido realizando pozos subterráneos para cubrir las necesidades de diferentes zonas del área metropolitana. ¿Cómo cree usted que se valoran estas acciones de parte de la ciudadanía?</p>	<p>Desde mi punto de vista el hecho de tratar de buscar soluciones, pasa también por ver cuáles son las consecuencias que traen esas soluciones. No estás forzando al Ejecutivo Nacional que es el dueño y responsable de lo que es el agua, no lo estás forzando a que busque soluciones, simplemente estás tratando de poner pañitos de agua tibia (...) el tema de la cisterna no debería ser, debería existir suficiente agua en nuestros chorros, en nuestros grifos y que cada vez que nosotros los abriéramos tener agua en nuestras tuberías (...) ante la falta de recursos creo que estas son las únicas alternativas que las diferentes alcaldías han conseguido, creo que son acciones que van en beneficio de la colectividad y que la sociedad las reconoce, pero hay que evaluar su impacto desde el punto de vista ambiental, desde el punto de vista social.</p>
<p>Pregunta N°4 El suministro irregular y poco frecuente de agua de parte de Hidrocapital, representa por otro lado la imposición de cronograma de racionamiento por zonas que por lo general no se cumple y la espera se hace más larga. ¿Cómo cree usted que se puede interpretar esta práctica de parte de los ciudadanos?</p>	<p>Yo creo que a los ciudadanos les pasó algo muy lamentable, yo creo que ya todos nos acostumbramos, a la mala calidad de vida y a la deficiencia del servicio público. (...) La vida de los ciudadanos gira en torno al agua, por lo menos en esta ciudad, en la mayoría de las urbanizaciones, a menos que tengas un tanque gigantesco o que tengas agua permanentemente, que ojo, sé que pasa en algunas urbanizaciones que tienen agua todo el tiempo, no sé si es por la configuración geográfica. (...) Nosotros estamos como que ya nos acostumbramos a la deficiencia del servicio y sobre todo de un servicio tan vital como lo es el agua. (...) El problema radica en que nos hemos ido mal acostumbrando a que nuestra vida gire alrededor de si viene el</p>

N° de Pregunta	Entrevistado Lic. Amanda Gómez, Gerente de comunicaciones de Conindustria
	agua o si no viene el agua y que planifiquemos nuestra rutina diaria conforme al horario del agua, el cual el día que no se cumple el racionamiento significa una catástrofe.
Pregunta N°5 Como consecuencia del desabastecimiento de agua por las distintas razones que se puedan esgrimir, la realidad es que existe una especie de rechazo de la gente hacia el incumplimiento del servicio de agua de parte de Hidrocapital ¿De qué manera podría esto afectar la imagen corporativa de la organización?	Creo que ya está afectada, viene desde hace muchos años sufriendo afectaciones cada vez el deterioro de la imagen es peor, cualquier cosa que diga Hidrocapital pues es tomado como una burla o con rechazo, si igual todo el mundo ve cuando están trabajando, la ineficiencia del servicio (...) ahorita la única manera de que se recupere la imagen es que hubiese agua todo el tiempo y que cumplieran realmente con lo que ofrecen, o con lo que pudieran ofrecer, porque es que no ofrecen soluciones de ningún tipo, no se comunican con sus públicos, sobre todo los públicos externos que son los que reciben el servicio (sus clientes).
Pregunta N°6 Con respecto a lo comentado anteriormente ¿cree usted que es posible que Hidrocapital como empresa pueda recuperar su imagen?	En mi opinión las acciones en este caso sería hacer primero y comunicar después, para poder así ir recuperando un poco de la credibilidad perdida, el cual es un trabajo que no es fácil. Yo creo que es súper importante que recuperen esa credibilidad, por el bienestar mismo de la comunidad, no solamente de ellos como empresa. Porque el desabastecimiento de agua no solamente tiene impacto ambiental, tiene impacto en la salubridad, tiene impacto social, tiene impacto en cualquier aspecto el desabastecimiento del agua.

Fuente: Elaboración propia (2022)

5.7 Interpretación de resultados de la matriz descriptora a partir del instrumento III

Pregunta N°1

De acuerdo con la entrevistada, para manejar la situación presentada, Hidrocapital debería informar a los usuarios de sus servicios todo lo que está pasando con el mismo, es decir, a través de sus canales de comunicación, la empresa debería comunicar las fallas que se están presentando, dónde se están presentando, lo que se está haciendo para repararlas, etc. ya que debido a la desinformación actual, la comunidad se encuentra en un constante descontento, que ha resultado expuesto de manera negativa en la prensa, dirigida a la empresa y que la opinión pública sea negativa, deteriorando la imagen y la reputación de Hidrocapital.

Pregunta N°2

Según la entrevistada, si hay políticas públicas propuestas por el Estado para tratar este problema de raíz, sin embargo, el problema real es que aquellas políticas que ya están establecidas no están siendo cumplidas. Cabe destacar que la raíz del desabastecimiento del vital líquido sobrepasa el incumplimiento de las políticas públicas ya estipuladas, también se debe tomar en cuenta que el servicio ofrecido por la empresa Hidrocapital no ha sido óptimo, y que en este influyen variables como la falta de personal capacitado, de presupuesto, de mantenimiento, y de seguimiento de la empresa en sí, esto es lo que no permite que el abastecimiento del agua sea efectivo y que se presente una gran escasez del mismo.

Pregunta N°3

La entrevistada expone que las acciones tomadas por las alcaldías han sido bien agradecidas y valoradas por los ciudadanos, sin embargo, estas son una solución a mediano plazo, puesto a que son momentáneas. Según la entrevistada, las alcaldías deberían ejercer presión al Ejecutivo Nacional, ya que responder a

este tipo de problemáticas no es una responsabilidad de las alcaldías, esta es un deber del Poder Ejecutivo, quién es el verdadero encargado de ocuparse porque toda la comunidad reciba agua en sus grifos.

Pregunta N°4

Teniendo en cuenta lo expuesto por la entrevistada, se puede inferir que después de haber vivido por muchos años con un servicio tan deficiente como el que se ha nombrado anteriormente y por ende con el desabastecimiento de un servicio que es sumamente vital de manera diaria, los venezolanos viven diariamente en un caos.

Un caos causado por el Gobierno, buscando la peor manera de resolver un problema de tal escala, con el que luchan a diario los habitantes del Distrito Capital, se entiende por caos al racionamiento por cronograma en diferentes zonas, de un servicio con el que se debería contar de manera diaria.

Dicho caos se convierte en una catástrofe cuando el racionamiento no se cumple según lo programado en el cronograma, pues los pobladores del Distrito Capital están acostumbrados a realizar su rutina diaria dependiendo de si el agua llega o deja de llegar a su hogar y si el servicio falta, la rutina planificada se rompe y se empieza a buscar maneras alternas para poder seguir con la misma, como dejar de lavar la ropa o hasta de bañarse.

Por todo lo explicado se puede entender que los ciudadanos venezolanos se han mal acostumbrado a vivir de manera deficiente y sin exigir los servicios con los que deberían vivir diariamente, siendo estos un lujo para los que logran tenerlos de manera diaria, viéndose los mismos como privilegiados sobre el resto de la población, porque tienen agua.

Esto causa a su vez que los ciudadanos solo piensen de manera diaria en lo malo que es el servicio de agua en el Distrito Capital y por ende, como interpretación de su comportamiento, repudien a la empresa encargada del servicio (Hidrocapital).

Pregunta N°5

De acuerdo a la opinión de la entrevistada, la imagen de la empresa Hidrocapital no ha sido positiva desde hace algunos años, e incluso a la hora de comunicarse, la empresa es tomada como una burla y con rechazo de parte de la sociedad debido al mal servicio que han estado ofreciendo, esto se debe a la falta de comunicación de la empresa hacia sus usuarios ya que lo poco que ha comunicado la misma, son promesas que no han sido cumplidas, cosa que genera un descontento de la sociedad y resulta en un rotundo rechazo y deterioro de la imagen de la empresa y de su reputación.

Pregunta N°6

De acuerdo con la entrevistada, la única manera de que Hidrocapital recupere su imagen es a través de hechos, esto se debe a que por el mal servicio ofrecido, Hidrocapital ha ido perdiendo su credibilidad, por ende cualquier cosa que comuniquen no va ser tomada con seriedad por la comunidad, es por ello que de acuerdo a lo expuesto por la entrevistada, Hidrocapital primero debe actuar y después comunicar, ya que es la única forma de ser tomados en serio y de este modo recuperen su credibilidad y mejoren la imagen paupérrima que tienen en la actualidad.

5.8 Interpretación de resultados a partir de la triangulación de datos

Una vez se obtuvieron los datos de cada uno de los tres instrumentos realizados, se analizaron e interpretaron los mismos, tanto de manera cuantitativa como cualitativa, por lo tanto es pertinente realizar una comparación entre los tres instrumentos, por medio de un mecanismo de triangulación de datos, a partir del planteamiento expuesto por Denzin (1970) quién se refiere a cuatro tipos de triangulación de datos en la investigación:

1. Triangulación de datos: consiste en comparar datos de distintas fuentes que se refieren al mismo hecho.
2. Triangulación de investigadores: utilizar a distintos observadores en el análisis de la misma situación.
3. Triangulación de teorías: es la triangulación que indica que se deben combinar distintos modelos teóricos en el análisis del hecho.
4. Triangulación metodológica: en este caso se habla de la triangulación entre métodos, por ejemplo, comparar los datos obtenidos por el investigador con los señalados por otros actores.

De los cuatro tipos expuestos anteriormente, las investigadoras seleccionaron las triangulaciones identificadas con los números 2 y 4, ya que son los pertinentes para el trabajo de investigación que se está realizando.

5.8.1 Triangulación de datos tipo 2 según modelo de Denzin (1970)

Se procede a comparar las respuestas dadas por los expertos informantes (entrevistados según su respectiva guía de preguntas) que fueron entrevistados por las investigadoras de este trabajo y en esa medida se cotejará diferencias o similitudes en sus planteamientos:

Las investigadoras realizaron a los entrevistados una pregunta sobre el desabastecimiento de agua que se vive en el Distrito Capital venezolano y más específicamente, cuáles eran para cada uno de los entrevistados las causas de dicho desabastecimiento y cómo la empresa podría mejorar esa situación.

Siendo las siguientes las respuestas de cada uno de los entrevistados, según la lista de preguntas de su respectivo instrumento, recordando entonces que el Instrumento II es la entrevista a un experto del área hidrológica, el Ing. De Viana, ex-presidente de Hidrocapital y el instrumento III la entrevista a un experto de área de comunicaciones corporativas, la Lic. Amanda Gómez.

Según la pregunta N°1 del instrumento II: En los últimos años el desabastecimiento de agua en Venezuela, pero en particular en el Distrito Capital se ha agudizado de tal manera que se ha convertido en una pesadilla para la ciudadanía y los demás sectores que hacen vida en el país. ¿En su respetable opinión, podría señalar las causas que han generado esta situación?

El Ing. de Viana respondió “los servicios públicos tienen que mantenerse fundamentalmente por el pago que hace la gente de eso, entonces, esa idea que tenemos de que mira es que Hidrocapital no tiene presupuesto para reparar las fosas, bueno porque la gente no le paga, pero la gente no le paga porque ellos dan un mal servicio, eso es un círculo vicioso” (...) “el tema del presupuesto está asociado con la relación que tienes con los clientes, si tú tienes una buena relación con los clientes, estás prestando un servicio maravilloso, oye tu consigues presupuesto cobrándole a tus clientes”

Por otro lado, según la pregunta N°1 del instrumento III: El desabastecimiento de agua en Venezuela, y particularmente en el área metropolitana de Caracas, se ha agudizado en los últimos años, con lo cual se evidencia una situación de crisis que plantean a menudo los usuarios del servicio de manera pública. ¿De qué manera cree usted que la empresa Hidrocapital debería manejar esta situación?

A lo que la Lic. Amanda Gómez respondió: “Vamos a empezar, poniendo como base la calidad del servicio. La calidad del servicio ya se sabe a nivel nacional que ha ido disminuyendo, y todos sabemos que es por la pérdida incluso de capacidad operativa de la misma empresa, tanto en lo que es la parte del personal, de mano

de obra como del mantenimiento de la infraestructura de los acueductos” (...) “La falta de presupuesto también de este organismo ha incidido porque al no haber presupuesto para hacer todas las reparaciones y todos los mantenimientos de la infraestructura, pues eso ha hecho que decaiga la empresa, llevando a las consecuencias que todos conocemos”.

Una vez conocida las respuestas de ambos entrevistados se puede exponer que los dos hicieron hincapié en que, para que la empresa pueda prestar el servicio de manera correcta, (una de las causas de por qué no lo hace, es por qué) debe contar con un presupuesto que le permita a la misma realizar las reparaciones pertinentes y poder así contar con la infraestructura adecuada y los acueductos en las condiciones óptimas.

Pero se debe exponer también que la causa por la que la empresa no cuenta con el presupuesto pertinente, es porque los ciudadanos no pagan por el servicio, lo que se debería, sino que pagan una tarifa insignificante, gracias a que el Gobierno venezolano ha mal acostumbrado a su población. Si cada ciudadano pagase la tarifa correcta, Hidrocapital tuviese el presupuesto apto para realizar las reparaciones pertinentes y prestar un servicio adecuado.

Por otro lado, se realizaron a los entrevistados diferentes preguntas, con el objetivo de conocer si en Venezuela actualmente hay políticas públicas implementadas para resolver la situación que se está viviendo.

Siendo entonces la pregunta N° 7 del instrumento II la siguiente: ¿Podría señalar si se manejan actualmente algunas políticas públicas de parte del Estado orientadas a resolver esta situación?

A lo que el entrevistado, el Ing. José María De Viana, respondió “nosotros sabemos que la política pública, la hizo Pérez, qué dijo Pérez, yo quiero que el servicio de agua sea profesional, eso duró hasta el año noventa y nueve, entonces ese es fundamentalmente el tema”.

En cuanto a la pregunta N°8 del instrumento II: ¿Cuál debería ser un programa de políticas públicas de Estado en vinculación con sectores privados, a mediano y largo plazo, destinado a mejorar definitivamente el suministro de agua, especialmente para la ciudad capital del país?

El entrevistado respondió “el modelo es un modelo de alianza público - privado, pero como es un servicio cuyo retorno económico necesita tiempo, es necesario que haya un clima de confianza política y jurídica, por qué, bueno si un privado van a entrar aquí a hacer inversiones, esas inversiones se hacen con miras a que se puedan recuperar” (...) “Es muy raro que una ciudad en el siglo veintiuno no tenga buen servicio de agua, de electricidad, de comunicaciones, porque eso es la forma moderna cómo los estados son evaluados por los ciudadanos”.

Por otro lado, en el instrumento III la pregunta N°2 fue: Podría decirse que la causa fundamental del problema de desabastecimiento se basa en la ausencia de Políticas Públicas propuestas por el Estado, orientadas a resolver el problema de raíz. ¿Usted qué opina al respecto?

A lo que la entrevistada respondió “Es que las políticas públicas las hay, están diseñadas, lo que no las han es cumplido. Es un incumplimiento total, y han dejado que la infraestructura caiga, la falta de mantenimiento, porque en todos esos servicios debe hacerse mantenimiento” (...) “Entonces yo creo que hay un poco de todo. Las políticas públicas las hay, porque siempre han estado diseñadas, simplemente hay que seguir las que había antes y mejorarlas y adaptarlas a los nuevos tiempos, el tema es que no hay voluntad”.

Gracias a los conocimientos obtenidos por las respuestas de ambos entrevistados, las investigadoras entienden que en cuanto a las políticas públicas para resolver problemas como el desabastecimiento de los servicios públicos, específicamente en el área hidrológica, el último presidente que se preocupó por diseñar alguna de estas fue Carlos Andrés Pérez, las cuales siguen vigentes hoy en día, solo que no hay voluntad de parte del Gobierno venezolano para cumplirlas y adaptarlas a las necesidades de la sociedad actual.

Hay que crear también un modelo de alianza de sectores público - privado, en el que el sector privado apoye económicamente para optimizar los servicios del sector público, pero esto solo se lograría si se crea un ambiente de genuina confianza, en el que las empresas privadas conozcan de manera transparente y clara hacia dónde se dirigen sus gastos y vean así los cambios en el servicio público.

Por último se le realizaron preguntas a los entrevistados con la finalidad de conocer si hay alguna manera, desde sus respectivas áreas de experticia, de recuperar tanto el servicio de la empresa, como la imagen de la misma.

La pregunta N° 9 que se realizó en el instrumento II fue: En su opinión ¿qué implica un plan estructurado de recuperación del sistema de suministro de agua en el Distrito Capital, en términos de inversión?

A lo que el entrevistado respondió “Nosotros hicimos en el Plan País un ejercicio que dice que la recuperación del acueducto de la Gran Caracas, la Gran Caracas es más que Caracas nada más, cuesta alrededor de quinientos millones de dólares durante tres años, lo cual es una inversión pequeña cuando tú lo ves con respecto a la gran cantidad de personas” (...) “siempre se habla de la plata como el problema, el problema más importante no es el dinero, porque el dinero es relativamente pequeño, el problema es que para hacer esa inversión necesitas tener una organización profesional que no existe porque la destruyeron y tienen que formar ahorita con muchachos jóvenes, porque los muchachos mayores no están, capacitados” (...) “el segundo problema es el problema de la propiedad administrativa, como todas esas cosas se hicieron sin procesos transparentes de licitación y contratación, todas las obras tienen sobreprecio, entonces las obras que se construyeron en Venezuela no sólo no funcionan, sino que las que construyeron se gastaron tres y cuatro veces más de lo que se han debido gastar”.

Mientras que en la pregunta N°6 del instrumento III plantea lo siguiente: Con respecto a lo comentado anteriormente ¿cree usted que es posible que Hidrocapital como empresa pueda recuperar su imagen?

A lo que la entrevistada respondió “Sí creo que es posible, pero hay que recuperarla con hechos, primero haz y luego comunicas. Aquí no puedes comunicar primero y hacer después, no puedes hablar de “yo voy a hacer, yo voy a construir, yo voy a dedicarme a” porque lastimosamente ya nadie te cree” (...) “En mi opinión las acciones en este caso sería hacer primero hacer y comunicar después, para poder así ir recuperando un poco de la credibilidad perdida, el cual es un trabajo que no es fácil. Yo creo que es súper importante que recuperen esa

credibilidad, por el bienestar mismo de la comunidad, no solamente de ellos como empresa”.

Las investigadoras pueden inferir, gracias a las respuestas obtenidas de ambos entrevistados, que sí hay una solución para la problemática que atraviesa el Distrito Capital de Venezuela con respecto al desabastecimiento, hay que realizar en cuanto a infraestructura, un plan completo de recuperación de los acueductos, bombas, represas, etc. El cuál debe contar con aproximadamente quinientos mil dólares por tres años de trabajo.

Para esto el dinero es el menor de los inconvenientes que presenta este plan de recuperación, ya que se debe crear una entidad profesional, con jóvenes capacitados en el área, que puedan llevar a cabo el proyecto y además en área administrativa, tanto el Gobierno como la entidad creada para realizar las obras deben ser completamente transparentes, tanto con los ciudadanos, como con las empresas involucradas.

Por último, la imagen de la empresa puede ser recuperada, siempre y cuando la empresa implemente realmente el plan de recuperación del servicio y comunique luego de haber puesto en marcha el plan, pues ya no cuentan con la credibilidad, como para decir que van a hacer algo, sin mostrar pruebas de los hechos.

5.8.2 Triangulación de datos tipo 4 según modelo de Denzin (1970)

Se procede a comparar -en los casos que resulten pertinentes- la información proveniente de los métodos de recolección.

Para esto, las investigadoras generaron la siguiente tabla, donde se plasmarán las respuestas a las preguntas parecidas entre cada uno de los instrumentos de recolección de datos y los documentos y estudios investigados previamente y plasmados en los antecedentes.

Tabla N°5. Triangulación tipo 4 según modelo de Denzin (1970)

Pregunta	Cuestionario online	Entrevista a experto informante 1, Ing. de Viana	Entrevista a experto informante 2, Lic. Amanda Gómez	Documento/ estudio/ informe/ entre otros

Fuente: Elaboración propia (2022), a partir de Denzin (1970)

5.8.2 Tabla N°5. Triangulación tipo 4 según modelo de Denzin (1970)

Tabla N°5. Triangulación tipo 4 según modelo de Denzin (1970)

Pregunta	Cuestionario online	Entrevista a experto informante 1, Ing. de Viana	Entrevista a experto informante 2, Lic. Amanda Gómez	Documento/ estudio/ informe/ entre otros
¿Cuáles son las causas del desabastecimiento del agua en el Distrito Capital?	276 personas (90,8%) respondieron falta de mantenimiento en las tuberías, en los sistemas de bombeo y en los Sistemas Tuy I, II y III; 252 personas (82.9%) respondieron falta de inversión en los sistemas de aducción	Los servicios públicos tienen que mantenerse fundamentalmente por el pago que hace la gente de eso Hidrocapital no tiene presupuesto para reparar las fosas, Entonces, el tema del presupuesto está asociado con la relación que tienes con los clientes, si tú tienes una buena relación con los clientes, estás prestando un servicio maravilloso, oye tu consigues presupuesto cobrándole a tus clientes,	La calidad del servicio ya se sabe a nivel nacional que ha ido disminuyendo, y todos sabemos que es por la pérdida incluso de capacidad operativa de la misma empresa (...) eso ha derivado en una escasez del servicio o falta del servicio, mala distribución del mismo, generando continuas críticas por parte de los usuarios de la empresa, por parte de los clientes	N/A
¿Qué efectos negativos genera el	354 personas (91%) respondieron que problemas sanitarios en los ciudadanos;	Hay tres dimensiones, una es calidad de vida, porque la falta de agua, no importa si tú tienes una quinta en el Country Club o tú	N/A	N/A

<p>desabastecimiento del agua en la ciudadanía?</p>	<p>335 personas (86,1%) respondieron que problemas sanitarios en los colegios y universidades; 322 personas (82.8%) respondieron que déficit de higiene personal en la población y para realizar actividades productivas de las empresas; 319 personas (82%) respondieron que problemas sanitarios en los institutos públicos; 315 personas (81%) respondieron que la insalubridad en los comercios; 305 personas (78,4%) respondieron que la insalubridad y la imposibilidad de realizar tratamientos especiales y cirugías en los hospitales y clínicas; 237 personas (60,9%) respondieron</p>	<p>vives en un ranchito de La Dolorita, si tú no tienes agua, eso es un rancho; Porque tú tienes una semana, cuatro días en el que cinco personas con una sola poceta no pueden bajar la poceta, eso es un lugar que por naturaleza es sano y limpio, termina siendo un ambiente de contaminación.</p> <p>Dos, es salud pública, nosotros estudiamos ingeniería sanitaria fue por los médicos, los médicos en el año cuarenta comenzaron un proceso en Venezuela de erradicar las enfermedades tropicales venezolanas, y esos médicos, liderados fundamentalmente por el Dr. Gabaldón y el Dr. Berti, los grandes hombres que eliminaron las enfermedades tropicales, sabían que sin agua potable no hay salud</p> <p>El tercero es el tema económico, no hay forma de que tú desarrolles una economía si las industrias más importantes no tienen suministro de agua continua, entonces</p>		
---	--	--	--	--

	que la deficiencia de salud en los estudiantes y profesores.	esas son los tres grandes problemas de que el servicio público no funciona.		
¿Cuáles son los municipios del Distrito Capital más afectados por el desabastecimiento del vital líquido?	270 Personas (69,4%) respondieron que el municipio El Hatillo es el más afectado; mientras que 245 personas (63%) respondió que el municipio Baruta es el más afectado; 183 personas (47%) respondieron que el municipio Sucre es el más afectado; 183 personas (47%) respondieron que el municipio Libertador es el más afectado; 123 personas (31,6%) respondieron que Chacao es el Municipio más afectado por el desabastecimiento del vital líquido.	Los sitios en donde el servicio es mucho más grave son los sitios en los cuales pueden demorar varios meses en recibir agua. En el caso de Caracas el problema fundamentalmente está en la zona de la carretera del Junquito y en la carretera Petare-Santa Lucía, ahí es donde están los problemas más graves, es decir que tú me puedes decir que yo recibo agua una vez a la semana, dos veces, pero hay sitios de Caracas que pueden pasar dos meses, tres meses sin recibir servicio que fundamentalmente están allí, es decir, en la parroquia de Antímano en la parte alta y en la carretera de Filas de Mariche hacia Santa Lucía, son los que están peor.	N/A	N/A
¿Conoce propuestas de	125 personas respondieron esta pregunta, de las cuales:	Las empresas de servicios tienen que tener una organización profesional y no	Es que las políticas públicas las hay, están diseñadas, lo que no las han es	N/A

<p>políticas gubernamentales por parte del Estado para resolver el problema de desabastecimiento de agua en la región Metropolitana de Caracas?</p>	<p>106 personas (84,8%) respondieron racionamiento de agua por cronograma en ciertas zonas; 74 personas (59,2%) respondieron ofrecer regularmente (por parte de la alcaldía) de servicios de camiones cisternas completamente gratis, en ciertos municipios; 28 personas (22,4%) respondieron llenado de envase de agua en instalaciones del gobierno; 22 personas (17,6%) respondieron mantenimiento a las instalaciones de los sistemas de aducción de agua; 16 personas (12,8%) respondieron ampliación de los sistemas de tuberías de agua para ofrecer mayor cobertura del servicio de agua; 14 personas (11,2%)</p>	<p>política, por qué, bueno porque esto se ha analizado muchas veces que manejar un sistema de estos, que es complicado, desde el punto de vista gerencial, pero además es complicado desde el punto de vista técnico; si esto lo manejan unos locos, mal preparados porque lo que tienen de virtud es que saben aplaudir cuando el presidente habla tonterías, eso no garantiza que la empresa va a funcionar bien, y por otro lado, en el caso nuestro sabemos que significa tomar una empresa que funcione bien, ya hablamos del metro de Caracas y de Hidrocapital, nosotros sabemos que la política pública, lo hizo Pérez, ¿qué dijo Pérez? Yo quiero que el servicio de agua sea profesional, eso duró hasta el año noventa y nueve, entonces ese es fundamentalmente el tema. (...) Y bueno, lo otro es que las tarifas tienen que permitir equilibrar la operación de las empresas, porque puede ayudar en eso,</p>	<p>cumplido. Es un incumplimiento total, y han dejado que la infraestructura caiga, la falta de mantenimiento, porque en todos esos servicios debe hacerse mantenimiento, la falta de recursos, la falta quizás de mano de obra calificada para tener los requerimientos y conocimientos (...) simplemente hay que seguir las que había antes y mejorarlas y adaptarlas a los nuevos tiempos, el tema es que no hay voluntad (...) se fue deteriorando todo el sistema de acueductos a lo largo de muchos años de desatención total y nunca se aplicaron los correctivos necesarios.</p>	
---	---	--	--	--

	respondieron compra de nuevos equipos.	puede ayudar a que el servicio de agua llegue a los más pobres, pero la gente tiene que pagar porque si la gente paga por la comida, cómo es posible que no va a pagar por los servicios públicos.		
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2022), a partir de Denzin (1970)

Las respuestas de las fuentes expuestas anteriormente que coinciden entre sí se pueden interpretar de la siguiente manera:

El desabastecimiento de agua es causado por la falta de mantenimiento en la infraestructura de Hidrocapital, acueductos, tuberías, bombas, etc. Cosa que ha afectado directamente en la calidad del servicio que presta la empresa nombrada anteriormente.

Entre los efectos negativos que causa el desabastecimiento de agua se encuentran: problemas sanitarios en los ciudadanos del Distrito Capital, afectando en cualquier estrato o clase social, además de afectar la salud pública se ve afectada la calidad de vida de los pobladores del Distrito Capital, por último se está retrasando el proceso que en los años 40 lideraron los doctores Gabaldón y Berti de erradicar las enfermedades tropicales en el país.

Los municipios más afectados por el desabastecimiento del vital líquido son El Hatillo, Baruta y las parroquias de Petare y el Junquito.

Los pobladores del Distrito Capital de Venezuela no tienen conocimiento sobre si el Estado ha impuesto políticas públicas para solventar el problema de desabastecimiento que atraviesa la capital del país, además las organizaciones deben contar con una organización profesional y no política. Las políticas públicas para regir el funcionamiento del servicio existen, más son antiguas, hay que adaptarlas a las necesidades de la actualidad para que funcionen y ponerlas en práctica.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Hidrocapital es la empresa de servicio público encargada del abastecimiento de agua en todo el Distrito Capital; su reputación ha decaído debido al mal servicio que la empresa ha ofrecido durante los últimos años, esto se debe al descuido por parte de la empresa ante el necesario mantenimiento y la inversión para mejorar su infraestructura.

Teniendo en cuenta, gracias a lo expuesto en las bases teóricas, que un servicio público es aquél que presta el Estado o que el mismo regula, y que el mismo debe encargarse de que toda la población se vea abastecida de un producto que es considerado esencial.

El servicio ofrecido por la empresa Hidrocapital se ha deteriorado al pasar el tiempo, por años la imagen de la empresa fue bastante buena, generaba confianza, dándole una buena percepción de la misma a sus clientes, digna de prestar un servicio de calidad a sus usuarios. Partiendo de esta premisa, nace el planteamiento de los objetivos de esta investigación, evaluar la pérdida de la imagen corporativa de la empresa Hidrocapital debido al desabastecimiento del suministro del agua en el Distrito Capital y la falta de Políticas Públicas que permitan a la empresa ofrecer y mantener la calidad del servicio a los usuarios.

Al analizar el contexto actual de la empresa, así como su historia, se puede concluir que, el deterioro del servicio no recae únicamente en manos de la empresa, puesto que Hidrocapital requiere que los usuarios del servicio paguen lo que realmente cuesta el mismo para ofrecer un servicio de calidad, y hace un tiempo, el Estado congeló los precios de las tarifas de los servicios, resultando en que la empresa tenga una grave falta de presupuesto y no sea capaz de realizar la inversión y el mantenimiento necesario; sin embargo, también se debe tomar en

cuenta la falta de personal capacitado que tiene la empresa en la actualidad, ya que esto tampoco permite que la empresa sea manejada de manera adecuada, y a su vez, genera que el servicio ofrecido no sea el óptimo.

La situación en la que está sumergida la empresa es deplorable, ya que de acuerdo a ambos expertos informantes, el Ing. José María De Viana y la Lic. Amanda Gómez, Hidrocapital ha perdido credibilidad y su servicio no ha sido digno, afectando a la población y causando así un descontento popular; esto ha sido comprobado ya que 99.7% de los encuestados de la muestra consideran que la escasez del vital líquido ha acarreado efectos negativos en la ciudadanía y en los sectores afectados, siendo los problemas sanitarios, el deterioro de la higiene personal de la población, y la insalubridad en los comercios, hospitales, instituciones educativas, entre otros efectos.

De acuerdo con lo planteado por ambos expertos informantes, la falta de mantenimiento y de inversión en las tuberías que permiten que el agua sea transportada al Distrito Capital desde los distintos embalses, ha sido un factor importante que ha afectado la calidad del servicio, esto fue comprobado con la encuesta realizada, ya que 90,8% de la población opina que estos son los factores que producen el desabastecimiento de agua en la zona metropolitana de Caracas, y fue respaldado con las respuestas de los expertos informantes.

Siguiendo con el planteamiento anterior, las investigadoras concluyen que el desabastecimiento del agua tiene un efecto bastante importante y directo en la vida de los ciudadanos, ya que los mismos se ven afectados sin importar su nivel económico y social, puesto a que es una realidad que no puede haber calidad de vida sin agua; los expertos informantes mencionan que los ciudadanos venezolanos hoy en día planifican sus vidas de acuerdo a las pocas horas en las que el vital líquido es suministrado, ya que deben aprovechar al máximo las horas y los días en que reciben agua. Sin tomar en cuenta que también suelen buscar alternativas como compra del servicio de camiones cisterna, instalación de tanques externos, etc. es decir, fuentes alternas, que les permita abastecerse de igual manera, disminuyendo el impacto de la escasez del vital líquido en su vida diaria.

En virtud de lo planteado anteriormente y gracias a la muestra de los investigadores se concluye que los habitantes del Distrito Capital optan por distintas alternativas para abastecer de agua sus hogares. De hecho, 65,3% de los encuestados adquiere servicios de camiones cisterna, 52,4% compra botellones de agua y 50,1% tienen tanques externos en sus casas. Por ende se puede concluir que los ciudadanos al ser afectados por la escasez del vital líquido, se han visto forzados a adquirir servicios y distintas fuentes de agua para realizar sus tareas diarias, cosa que en realidad es tarea de la empresa Hidrocapital; la realidad es que hoy en día la empresa no cumple con su labor, dejándole la responsabilidad a otros entes como las alcaldías y/o incluso los mismos ciudadanos, quienes buscan incansablemente entre dos y tres opciones distintas para garantizar que en cada uno de sus hogares haya agua.

Cabe destacar que por ser una pregunta de respuestas múltiples, los porcentajes exhibidos en las respuestas de los encuestados sobrepasan el 100%.

Como fue expuesto anteriormente por la Lic. Amanda Gómez, experta informante, las alcaldías han sido algunos entes que se han encargado de que los residentes de sus respectivos municipios estén abastecidos, esto gracias a que buscan que la población esté lo más contenta y cómoda posible; de acuerdo con la Lic. Amanda Gómez, experta informante. Las alcaldías han tratado de buscar soluciones aunque no sea parte de su labor, sin embargo, no están generando presión al ejecutivo para que busque soluciones que solventen el problema de raíz y ahora las personas se están acostumbrando a recibir esos “pañitos de agua tibia” que les otorgan las alcaldías. Las investigadoras concluyen que, aunque la población agradece las acciones realizadas por las alcaldías para suministrar agua, es Hidrocapital, en el caso del Distrito Capital, el ente responsable de solventar el problema de manera definitiva, olvidándose de aquellas soluciones que son momentáneas y que no resuelven el verdadero problema, que es el desabastecimiento de agua por parte del mal funcionamiento de la empresa Hidrocapital.

Las investigadoras concluyen también que los ciudadanos del Distrito Capital encuestados, no tienen conocimiento alguno sobre si el Estado ha implementado

alguna política pública, en búsqueda de solventar el problema del desabastecimiento de agua en la región Metropolitana de Caracas, pues 67,9% de los encuestados declararon que no conoce ninguna política pública implementada por el Estado; de acuerdo con ambos expertos informantes, el Ing. De Viana y la Lic. Amanda Gómez, las políticas públicas sí existen, sin embargo no son ejecutadas actualmente y esto causa actualmente que la infraestructura de Hidrocapital decaiga de manera diaria. Al analizar los datos obtenidos por medio de la encuesta y las entrevistas realizadas, se puede concluir que las políticas públicas que ya están diseñadas debe ser ejecutadas y mejoradas, adaptándolas al nuevo contexto, ya que las alcaldías están asumiendo una responsabilidad que es únicamente de la empresa reguladora del servicio, es decir, Hidrocapital y aunque estas están haciendo su mayor esfuerzo para poder abastecer a todos los residentes de cada uno de los municipios, llegará un momento en el que se les hará imposible continuar esta labor, por ende se deben conseguir soluciones definitivas que solventen el problema por completo.

Se concluye por otro lado, que se considera importante la falta de personal técnico capacitado mencionada por el experto informante, el Ing. José De Viana, ya que gerenciar una compañía que ofrece un servicio de tal magnitud e importancia, con una infraestructura tan compleja, no es una tarea que pueda asumir cualquier persona, lo más importante para que el servicio sea de calidad es que la empresa esté dirigida por profesionales que dominen el área de trabajo.

Se concluye también, que la carencia de comunicación por parte de la empresa a sus usuarios, es un factor que también impacta la imagen de Hidrocapital de manera negativa; la falta de expertos en el área de comunicación ha contribuido en la disminución de la imagen de la empresa Hidrocapital de manera notable.

De acuerdo con lo mencionado por la experta informante, la Lic. Amanda Gómez, hoy en día Hidrocapital es tomado como burla o con rechazo por parte de los ciudadanos de la capital venezolana, ya que las personas ven como la empresa es ineficiente tanto ofreciendo su servicio, como comunicando lo mismo, esto permite a los investigadores llegar a la conclusión de que parte del deterioro de la imagen corporativa de la empresa es resultado de la falta de comunicación, ya que

si la empresa ofreciera un servicio deficiente, pero estuviese en constante comunicación con sus usuarios por medio de sus canales principales, el descontento del público disminuiría, ya que los usuarios estarían al tanto de lo que está sucediendo constantemente, de las razones por las cuales el servicio es deficiente y de qué acciones está haciendo la empresa para solventarlo.

Siguiendo con lo planteado anteriormente, según la experta informante, la Lic. Amanda Gómez, la única manera de que la empresa pueda recuperar su imagen es actuando y después comunicando, ya que esto ayudaría a que Hidrocapital poco a poco vaya recuperando la credibilidad perdida, sin embargo, para esto se requiere un trabajo riguroso de parte del equipo de comunicaciones de la misma, ya que cuentan con una historia llena de años de carencia de comunicación de su parte, que deben ir limpiando y actualizando al público con todo lo que ha sucedido dentro de la misma, dando un estatus de en qué estado está la infraestructura de la empresa, etc.

Como se explicó en las bases teóricas del trabajo, la imagen corporativa de Hidrocapital se ha visto perjudicada debido al mal servicio que han ofrecido durante los últimos años en Venezuela, ya que la percepción del público hacia la empresa es sumamente negativa, afectando la relación establecida con el pueblo venezolano y la sociedad.

Se concluye, que la mejor manera de que Hidrocapital recupere la confianza de sus usuarios es realizando una estrategia comunicacional de la mano de un equipo experto, esta debe contar con la información necesaria para que las personas sepan a ciencia cierta en qué estado está la infraestructura y qué estrategia realizará la empresa para recuperarlas, y de esta manera, poder ofrecer el servicio que todos los venezolanos esperan; a su vez, se considera que es primordial actuar antes de comunicar, ya que en la actualidad, la empresa es tomada como burla de acuerdo con la experta informante, por ende, aunque comuniquen que están actuando para arreglar sus servicios, la población no los tomará en serio hasta ver cambios.

Además se concluye también que los objetivos de la investigación, expuestos en el capítulo tercero, se cumplieron exitosamente, pues según lo planteado en el

objetivo general, se analizaron y conocieron las causas de la pérdida de la imagen de Hidrocapital, las cuales vienen de la mano del desabastecimiento del servicio de agua, pues la empresa es la reguladora del mismo y además la falta de comunicación inmediata y honestidad de parte de la empresa con sus usuarios es un factor detonante para que los mismos vean a la empresa de manera negativa.

Así como también se demostró el cumplimiento de los objetivos específicos, pues se identificaron las causas que generan el desabastecimiento continuo del vital líquido, las cuales se expusieron anteriormente, en este mismo capítulo, lo que llevó a las investigadoras a identificar los efectos negativos que genera la falta del vital líquido en la población.

Del mismo modo se identificaron también las zonas de la región capital venezolana que se ven más afectadas por el desabastecimiento de agua, lo que llevó también a conocer las fuentes secundarias que utilizan los pobladores para abastecer sus hogares debido a la falta de un recurso vital, como lo es el agua, estas fuentes son: los pozos subterráneos, la compra del servicio de camiones cisterna, entre otros.

Además se expuso la falta de políticas públicas impuestas por el Estado venezolano para solventar el desabastecimiento continuo que atraviesa su población.

6.2 Recomendaciones

En primer lugar, se recomienda a la empresa Hidrocapital ser transparente y veraz con sus comunicaciones, enfocándose en actuar para luego hablar de los hechos, ya que se considera que esta es la única manera de recuperar la imagen y reputación de la empresa,

A su vez, es recomendado buscar una solución definitiva al problema del desabastecimiento, ya que al buscar soluciones alternas como la instalación de tanques externos, la construcción de pozos subterráneos, compra de camiones cisterna por parte de los usuarios de Hidrocapital, etc. el problema sigue estando presente y el descontento de los ciudadanos también, por eso se considera

importante realizar un plan de acción para recuperar los acueductos y de esta manera poder abastecer nuevamente al Distrito Capital.

Así como para finalizar se recomienda al Gobierno de Venezuela plantear de la mano de Hidrocapital, una serie de políticas públicas, en pro de la recuperación del vital servicio. Estas políticas deben estar centradas en tres planteamientos básicos, para lo cual es indispensable contar además con la participación de especialistas en la materia, capaces de aportar soluciones definitivas, tal es el caso del Ing. José María De Viana, entre otros tantos profesionales y quién ha venido señalando por ejemplo:

Un plan de reactivación del sistema de abastecimiento del vital líquido en la región capital, utilizando como base para este, el plan planteado hace algunos años por el Ing. de Viana, para el plan país, que se basa en utilizar quinientos mil dólares por año, durante tres años, para reactivar todos los sistemas de acueductos y bombeo que sean necesarios, para esto se debe tener en cuenta que hay que crear una entidad profesional, con jóvenes capacitados para realizar los trabajos.

El mismo debe contar con los siguientes pasos:

1. Asignar presupuesto para la realización de obras de infraestructura, adecuadas al crecimiento poblacional.
2. Asignar un presupuesto para el mantenimiento de las instalaciones existentes.
3. Cobrar a la ciudadanía una cuota mensual dirigida a la reparación de la infraestructura de la empresa para poder prestar así un servicio público en óptimas condiciones lo que es vital para la calidad de vida de las personas y por ende para la gobernanza de un país.
4. Mejorar la salud e higiene de los pobladores.
5. Tener en cuenta que para poder reparar todo el servicio se debe contar con una empresa de profesionales, dirigida por expertos en el área, no por políticos.

REFERENCIAS

Lahera E. (2004). *Introducción a las políticas públicas*. FCE. Chile. Recuperado el día 15 de mayo de 2022.

Fuentes vivas (entrevistas personales)

De Viana J, M. (2022). Ingeniero civil, expresidente de la empresa Hidrocapital.

Gómez A. (2022). Licenciada en Comunicaciones Corporativa, Gerente de comunicaciones de Conindustria.

Referencias electrónicas

Asale R. (s. f.). *Crisis* | Diccionario de la lengua española. Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario. Recuperado 15 de mayo de 2023, de <https://dle.rae.es/crisis>

BBC News Mundo. (2019). *Crisis en Venezuela: por qué la falta de agua es más grave (y peligrosa) que los cortes de electricidad*. Recuperado 10 de mayo de 2022, de https://www-bbc-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-47796053.amp?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIICAw%3D%3D#amp_tf=From%20%251%24s&aoh=16522713162015&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com

Cespt, T. G. T. J. (S. f.). : CESPT: Artículos - *La importancia del agua para la vida*. Copyright (c) Comisión Estatal de Servicios Públicos de Tijuana. Recuperado 10 de mayo de 2022, de <https://www.cespt.gob.mx/informa/importanciaagua.aspx#:~:text=El%20agua%20es%20el%20elemento,nuestro%20cuerpo%20tambi%C3%A9n%20sea%20agua.>

Cucchiari, C. F. (2019). *Identidad Corporativa: Planificación estratégica generadora*. Editorial Académica Española. Recuperado el 21 de mayo de 2022. Extraído de

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf

Cynthia Sánchez Ortiz (2022). *La importancia del agua para la vida - Cada gota cuenta*. Recuperado el 10 de mayo de 2022 en <https://www.cespt.gob.mx/informa/importanciaagua.aspx>

Escalante, A y Graffe, G (2011). *Políticas Públicas de Educación Universitaria para el desarrollo integral de Venezuela: hacia una aproximación conceptual*. Universidad Central de Venezuela. Recuperado el 21 de mayo de 2022. Extraído de

http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/sadpro/Documentos/docencia_vol_12_n1_2011/9_art_5._ana_beatriz_y_graffed.pdf

ESERP MADRID (2022). *¿Qué es la imagen corporativa?* ESERP Business and Law School. Recuperado 15 de mayo de 2022, de <https://www.google.com/amp/s/es.eserp.com/articulos/que-es-la-imagen-corporativa-de-una-empresa/%3famp>

Florencia Clausen y Carolina Foglia (2012). *Fortalecimiento de las capacidades de gestión de organizaciones sociales territoriales*. Universidad Nacional de San Martín. Recuperado el día 15 de mayo de 2022. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2.4politicasygestion_compartida.pdf

Fundación Arquitectura y Ciudad (2014). *1943 - Creación del Instituto Nacional de Obras Sanitarias -INOS*. Recuperado el día 17 de mayo de 2022. Extraído de <https://fundaayc.wordpress.com/2014/06/09/1943%E2%80%A2-creacion-del-instituto-nacional-de-obras-sanitarias-inos/>

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2013). *Decreto N° 9.379* (pág. 9). Recuperado el día 19 de mayo de 2019. Extraído de [http://www2.aladi.org/nsfaladi/convenio.nsf/8168c7d556632abc03257d5f006616b3/0865abb08340f8db0325749200528bcd/\\$FILE/VEN_normativainter na_10.pdf](http://www2.aladi.org/nsfaladi/convenio.nsf/8168c7d556632abc03257d5f006616b3/0865abb08340f8db0325749200528bcd/$FILE/VEN_normativainter na_10.pdf)

Guillermo Westreicher (2020). *Servicio público*. Extraído de Economipedia.com. Recuperado el día 14 de mayo de 2022 en <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. Recuperado el día 22 de mayo de 2022. Extraído de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández – Mendible, V. (2012). *El servicio público domiciliario de agua potable y saneamiento*. Recuperado el día 10 de mayo de 2022. Extraído de <http://hernandezmendible.com/librosypublicaciones/segundocapitulo/Servicio%20P%C3%ABlico%20Domiciliario%20de%20Agua%20Potable%20y%20Saneamiento.pdf>

Hidrocapital (2021). *Historia [Comunicado de prensa]*. Recuperado el día 10 de mayo de 2022. Extraído de <https://hidrocapital.com.ve/historia/>

Hidrocapital (2022). Recuperado el día 10 de mayo de 2022. Extraído de <https://hidrocapital.com.ve/quienes-somos/>

Ismael Aguilar Barajas, Jürgen Mahlknecht, Jonathan Kaledin, Marianne Kjellén, Abel Mejía-Betancourt (2018). *Agua y ciudades en América Latina: Retos para el desarrollo sostenible*. Inter-American Development Bank. Nueva York, Estados Unidos. Recuperado el día 14 de mayo de 2022. Extraído de

<https://play.google.com/books/reader?id=p-aGDwAAQBAJ&pg=GBS.PR1&hl=es>

Japac (2016). *El agua dulce puede provenir de diferentes fuentes sobre la Tierra*. Recuperado el 10 de mayo de 2022 en <https://japac.gob.mx/2016/04/01/cuales-son-las-cuatro-fuentes-de-agua-dulce/>

Julián Pérez Porto y María Merino, (2014). (Actualizado en 2016). *Definición de servicio público*. Recuperado en Definición de, el día 8 de mayo de 2022. <https://definicion.de/servicio-publico/>

K Dictionaries. (S. f.). *Definición efecto negativo* | Diccionario definiciones | Reverso. Reverso Diccionario. Recuperado 15 de mayo de 2022, de <https://mobile-dictionary.reverso.net/es/espanol-definiciones/efecto+negativo>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019). *Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los recursos hídricos en 2019. No dejar a nadie atrás*. UNESCO, París, Francia. Recuperado el día 14 de mayo de 2022. https://books.google.co.ve/books?id=z5KNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=desabastecimiento+del+agua+en+venezuela&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3qWduN_3AhXmZjABHRekBkkQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false

Real Academia Española (2022). *Descontento*. Diccionario de la lengua española. Recuperado el día 14 de mayo de 2022. Extraído de <https://dle.rae.es/descontento>

Real Academia Española (2022). *Crisis*. Diccionario de la lengua española. Recuperado el 21 de mayo de 2022. Extraído de <https://dle.rae.es/crisis>

Scharifker, D. (2017). *La crisis del agua es consecuencia de la crisis de gobernabilidad en Venezuela*. LA. Network. Recuperado 9 de mayo de 2022, de: <https://la.network/la-crisis-del-agua-es-consecuencia-de-la-crisis-de-gobernabilidad-en-venezuela/>

StuDocu (2021). *Resumen Texto - Jaume Fita Trias*. Clasificación de las Universidades del Mundo de StuDocu de 2021. Recuperado el 21 de mayo de 2022. Extraído de <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-de-ciencias-empresariales-y-sociales/auditoria-de-comunicacion/resumen-texto-jaume-fita-trias/13103303>

ANEXOS

Anexo A

Guía de preguntas realizadas en el instrumento I. Encuesta a 389 habitantes del Distrito Capital de Venezuela, que utilicen los servicios ofrecidos por la empresa Hidrocapital.

Introducción de la Encuesta

¡Hola!

Somos Andrea Martínez y Corina Pocaterra, estudiantes del 10mo Semestre de Comunicación Social en la Universidad Católica Andrés Bello, y para poder culminar nuestro Trabajo Final de la Concentración (TFC) de Comunicaciones Corporativas necesitamos de tu ayuda.

Esta encuesta es totalmente confidencial, por lo que agradeceremos muchísimo toda la honestidad que apliques en responderla.

Si eres residente del Dto. Capital de Venezuela (si vives en los municipios El Hatillo, Baruta, Chacao, Sucre y Libertador) y te encuentras entre los 15 y 64 años de edad, nos gustaría conocer tu opinión con respecto a la pérdida de la imagen de la empresa Hidrocapital, y al desabastecimiento del suministro de agua en el Distrito Capital.

A continuación se presentarán una serie de preguntas que solo pretenden explorar tu visión con respecto a la experiencia del servicio brindado por la empresa anteriormente mencionada. Nos interesa conocer tus opiniones respecto a cada uno de los planteamientos ofrecidos. Por favor, no te conformes con responder sí o no ¡haz tu aporte concreto! En las preguntas que así lo ameriten.

No te tomará más de 10 minutos responder esta encuesta y a nosotras nos será de gran ayuda, contamos contigo.

¡Gracias por tu tiempo!

Pregunta 1

¿En qué rango de edad te encuentras?

15 - 24 años

25 - 34 años

35 - 44 años

45 - 54 años

55 - 64 años

Pregunta 2

Indique el municipio en el que reside

El Hatillo

Baruta

Chacao

Sucre

Libertador

Pregunta 3

Indique la parroquia en la que reside, según sea el municipio que le corresponda.

Santa Rosalía de Palermo (El Hatillo)

El Cafetal (Baruta)

Las Minas (Baruta)

Nuestra Señora del Rosario (Baruta)

Chacao

Leoncio Martínez (Sucre)

Caucagüita (Sucre)

Filas de Mariche (Sucre)

La Dolorita (Sucre)

Petare (Sucre)

23 de Enero (libertador)
Alta Gracia (Libertador)
Antímano (Libertador)
Catedral (Libertador)
Coche (Libertador)
El Junquito (Libertador)
El Paraíso (Libertador)
El Recreo (Libertador)
El Valle (Libertador)
La Candelaria (Libertador)
La Pastora (Libertador)
La Vega (Libertador)
Macarao (Libertador)
San Agustín (Libertador)
San Bernardino (Libertador)
San José (Libertador)
San Juan (Libertador)
San Pedro (Libertador)
Santa Rosalía (Libertador)
Santa Teresa (Libertador)
Sucre (Libertador)

Pregunta 4

¿Conoces las causas del desabastecimiento de agua en el Distrito Capital?

Sí

No

Pregunta 5

Si la respuesta anterior es SÍ, marca las que consideras son la(s) causa(s) del desabastecimiento de agua en la zona metropolitana de Caracas. Puede marcar varias opciones.

- Acueducto de vieja data sin actualización
- Falta de inversión en los sistemas de aducción
- Falta de mantenimiento en las tuberías, en los sistemas de bombeo y en los sistemas Tuy I, II y III.
- Crecimiento poblacional del consumo de agua con la construcción de obras como de Misión vivienda, urbanismos, sin ampliar los sistemas de aducción.
- Incapacidad de la ciudad de Caracas de abastecerse de agua, pues no cuenta con las fuentes hídricas capaces de surtir a toda la población caraqueña.
- Carencia de un sistema de bombeo repotenciado, apto para la demanda de la ciudad.

Pregunta 6

¿Considera que la escasez de agua genera efectos negativos tanto a la ciudadanía como a los demás sectores afectados?

Sí

No

Pregunta 7

Si la respuesta a la pregunta anterior fue SÍ, señale ¿cuáles considera usted, son esos efectos negativos? Puede marcar varias opciones.

- Problemas Sanitarios en los ciudadanos
- Insalubridad en los comercios
- Déficit de higiene personal en la población y para realizar las actividades productivas de las empresas

- Insalubridad y la imposibilidad de realizar tratamientos especiales y cirugías en los hospitales y clínicas.
- Problemas sanitarios en los colegios y Universidades
- Deficiencia de salud en los estudiantes y profesores
- Problemas sanitarios en los institutos públicos

Pregunta 8

En su opinión ¿Cuáles son los municipios del Distrito Capital más afectados por el desabastecimiento del vital líquido?

El Hatillo
 Baruta
 Chacao
 Sucre
 Libertador

Pregunta 9

Del municipio donde usted reside ¿cuáles son las parroquias caraqueñas más afectadas por la escasez de agua? Puede marcar varias opciones.

Santa Rosalía de Palermo (El Hatillo)
 El Cafetal (Baruta)
 Las Minas (Baruta)
 Nuestra Señora del Rosario (Baruta)
 Chacao (Chacao)
 Leoncio Martínez (Sucre)
 Caucagüita (Sucre)
 Filas de Mariche (Sucre)
 La Dolorita (Sucre)
 Petare (Sucre)
 23 de Enero (libertador)
 Alta Gracia (Libertador)

Antímano (Libertador)
Catedral (Libertador)
Coche (Libertador)
El Junquito (Libertador)
El Paraíso (Libertador)
El Recreo (Libertador)
El Valle (Libertador)
La Candelaria (Libertador)
La Pastora (Libertador)
La Vega (Libertador)
Macarao (Libertador)
San Agustín (Libertador)
San Bernardino (Libertador)
San José (Libertador)
San Juan (Libertador)
San Pedro (Libertador)
Santa Rosalía (Libertador)
Santa Teresa (Libertador)
Sucre (Libertador)

Pregunta 10

Señale cuál/ cuáles de las fuentes alternativas para obtener agua para su hogar acude usted. Puede marcar varias opciones

- Compra de servicio de camión Cisterna
- Compra de Botellón de Agua Potable
- Compra de Botellón de Agua Dulce
- Instalación de Tanque Subterráneo
- Instalación de Tanque externo plástico
- Construcción de Pozo subterráneo
- Río, caño o quebrada
- Servicio de camión cisterna ofrecido por la alcaldía correspondiente

Pregunta 11

¿Conoces si ha habido al respecto propuestas de Políticas Gubernamentales por parte del Estado para resolver el problema de desabastecimiento de agua en la Región Metropolitana de Caracas?

Sí

No

Pregunta 12

Si la respuesta anterior es Sí, mencione alguna de esas propuestas. Puede marcar varias opciones.

- Ofrecer regularmente (por parte de la alcaldía) servicios de camiones cisternas completamente gratis, en ciertos municipios.
- Racionamiento de agua por cronograma en ciertas zonas
- Llenado de envases de agua por parte de los ciudadanos en instalaciones del gobierno
- Mantenimiento a las instalaciones de los sistemas de aducción de agua
- Compra de nuevos equipos

- Ampliación de los sistemas de tuberías de agua para ofrecer mayor cobertura del servicio de agua.

Anexo B

Guía de preguntas realizadas en el instrumento II. Entrevista al experto del área hidrológica, el Ing. José María de Viana, ex-presidente de Hidrocapital.

Pregunta 1

En los últimos años el desabastecimiento de agua en Venezuela, pero en particular en el Distrito Capital se ha agudizado de tal manera que se ha convertido en una pesadilla para la ciudadanía y los demás sectores que hacen vida en el país. ¿En su respetable opinión, podría señalar las causas que han generado esta situación?

Pregunta 2

¿Qué efectos negativos causa la falta de agua en los ciudadanos y en los distintos sectores afectados del Distrito Capital, especialmente en establecimientos hospitalarios, educativos y sectores productivos del país?

Pregunta 3

¿Cuáles son para usted los municipios y las parroquias del Distrito Capital, más afectadas por el desabastecimiento de agua?

Pregunta 4

En los últimos años se han incrementado las fuentes artificiales de suministro de agua, como por ejemplo la proliferación de pozos en distintas urbanizaciones. ¿Cree usted que esa es la solución definitiva? Explique

Pregunta 5

¿Qué efectos negativos podría causar el incremento de pozos subterráneos en las diferentes zonas del Distrito Capital?

Pregunta 6

Si la solución fuera solamente la construcción de pozos subterráneos cuyo costo es cada vez más elevado ¿Qué queda para las barriadas populares de la ciudad?

Pregunta 7

¿Podría señalar si se manejan actualmente algunas políticas públicas de parte del Estado orientadas a resolver esta situación?

Pregunta 8

¿Cuál debería ser un programa de políticas públicas de Estado en vinculación con sectores privados, a mediano y largo plazo, destinado a mejorar definitivamente el suministro de agua, especialmente para la ciudad capital del país?

Pregunta 9

En su opinión ¿qué implica un plan estructurado de recuperación del sistema de suministro de agua en el Distrito Capital, en términos de inversión?

Anexo B.1

Transcripción del Instrumento II. Entrevista al Ing. José María de Viana, experto del área hidrológica.

Pregunta 1

En los últimos años el desabastecimiento de agua en Venezuela, pero en particular en el Distrito Capital se ha agudizado de tal manera que se ha convertido en una pesadilla para la ciudadanía y los demás sectores que hacen vida en el país. ¿En su respetable opinión, podría señalar las causas que han generado esta situación?

Respuesta 1

Lo que pasa corina es que los servicios públicos tienen que mantenerse fundamentalmente por el pago que hace la gente de eso, entonces, esa idea que tenemos de que mira es que Hidrocapital no tiene presupuesto para reparar las fosas, bueno porque la gente no le paga, pero la gente no le paga porque ellos dan un mal servicio, eso es un círculo vicioso; no te vayas a imaginar que es que va a llegar un gobierno que diga mira no importa, yo te regalo la plata para que tu arregles eso, no, como funcionan l.as telecomunicaciones, como se mantienen

Los servicios públicos son servicios que se mantienen porque la gente los paga. Claro, si pierdes la confianza de la gente, la gente no te paga.

Claro, dentro del modelo que este gobierno implantó, los servicios están montados sobre un concepto ideológico, que significa eso, que nosotros somos tan ricos, tan ricos, tan ricos, que queremos que la gente no pague nada, ni pobre, ni ricos, no; entonces hace tiempo, creo que en el 2020 por ahí, el gobierno congeló las tarifas, entonces dijo no, no, las tarifas que no sigan subiendo como que si tu controlas los precios para la inflación, entonces ahora las tarifas que cobran son ridículas, pero la gente no estaría dispuesta a pagar mucho más a menos de que tú lo mejores, entonces lo importante a saber que eso no fue siempre así; es decir, el metro de Caracas, lo que eran las operaciones y el mantenimiento las pagaban las tarifa del metro, y la electricidad de Caracas siempre fue costosa, siempre,

ustedes le pueden preguntar a sus papás para que vean, siempre fue costosa no fue regalada, ah pero el servicio no fallaba nunca, y si algún día te fallaba te ponían un camión y te daban servicio supletorio en el edificio o lo que fuera.

Entonces, el tema del presupuesto está asociado con la relación que tienes con los clientes, si tú tienes una buena relación con los clientes, estás prestando un servicio maravilloso, oye tu consigues presupuesto cobrándole a tus clientes, no le estés pidiendo presupuesto al gobierno y a las alcaldías menos, porque las alcaldías no tienen fuentes e ingreso para reparar esas cosas, no, ese es el deber; el problema de los huecos y de las fugas y del pavimento roto es problema de Hidrocapital, ahora, muy mala imagen por qué, bueno porque no cumplen con su razón de ser.

Pregunta 2

¿Qué efectos negativos causa la falta de agua en los ciudadanos y en los distintos sectores afectados del Distrito Capital, especialmente en establecimientos hospitalarios, educativos y sectores productivos del país?

Respuesta 2

Hay tres dimensiones, una es calidad de vida, porque la falta de agua, no importa si tú tienes una quinta en el Country Club o tú vives en un ranchito de La Dolorita, si tú no tienes agua, eso es un rancho; que quiere decir que no tengo agua, bueno que no me puedo bañar cuando quiero, los venezolanos nos bañamos varias veces al día, no puedo lavar la ropa de mis hijos, no puedo bañarme, no puedo bajar las pocetas, hay una imagen terrible del apagón del año 2019 que es la gente de San Agustín, yendo a coger agua al río, y la gente dice, bueno por qué la gente cogía agua del río, bueno porque ese agua del río la podían utilizar para bajar las pocetas en la casa, porque tú tienes una semana, cuatro días en el que cinco personas con una sola poceta no pueden bajar la poceta, eso es un lugar que por naturaleza es sano y limpio, termina siendo un ambiente de contaminación.

Dos, es salud pública, nosotros estudiamos ingeniería sanitaria fue por los médicos, los médicos en el año cuarenta comenzaron un proceso en Venezuela de

erradicar las enfermedades tropicales venezolanas, y esos médicos, liderados fundamentalmente por el Dr. Gabaldón y el Dr. Berti, los grandes hombres que eliminaron las enfermedades tropicales, sabían que sin agua potable no hay salud, y bueno tu nombraste el caso de los hospitales, cómo puede funcionar un hospital sin agua, siete de cada diez hospitales no tienen agua, es decir, en una encuesta que están haciendo los médicos venezolanos, creo que se llama médicos por Venezuela o algo por el estilo, hacen encuestas periódicas y siete de cada diez hospitales no tienen agua, entonces tú dices, que significa eso, los hospitales públicos tienen un problema serio de contaminación y hay algunos servicios que están eliminados, entonces el tema de salud es el segundo.

El tercero es el tema económico Corina, es decir, no hay forma de que tú desarrolles una economía si las industrias más importantes no tienen suministro de agua continua, entonces esas son las tres grandes problemas de que el servicio público no funciona, tú me dices, bueno pero es que yo construí un pozo, bueno tu puedes construir un pozo, pero todos no podemos construir un pozo, y además, el agua subterránea es limitada, el servicio público es tal que se tiene que resolver en conjunto, y la solución de Caracas es que tu arregles los grandes embalses que traen agua fuera de la ciudad y que vuelvas a traer agua como alguna vez trajimos; hoy en día están entrando a la ciudad como doce mil litros, en el tiempo que nosotros estábamos hace veinte años entraban veinte con el mismo sistema, con una ciudad más chiquita, entonces aquí dices por qué falta el agua, la excusa es que los sistemas que traen el agua de los embalses están deteriorados y está entrando menos agua de la que entraba antes

Pregunta 3

¿Cuáles son para usted los municipios y las parroquias del Distrito Capital, más afectadas por el desabastecimiento de agua?

Respuesta 3

Bueno, fíjate que hay una iniciativa privada que se llama monitor ciudad que lleva esa estadística, ellos contactan como a cien, ciento veinte personas en el área de la Gran Caracas a través de vías telefónicas y a través de eso tú lo puedes ver.

Uno, el problema es en toda la ciudad, pero los sitios en donde el servicio es mucho más grave son los sitios en los cuales pueden demorar varios meses en recibir agua. En el caso de Caracas el problema fundamentalmente está en la zona de la carretera del Junquito y en la carretera Petare-Santa Lucía, ahí es donde están los problemas más graves, es decir que tú me puedes decir que yo recibo agua una vez a la semana, dos veces, pero hay sitios de Caracas que pueden pasar dos meses, tres meses sin recibir servicio que fundamentalmente están allí, es decir, en la parroquia de Antímano en la parte alta y en la carretera de Filas de Mariche hacia Santa Lucía, son los que están peor.

Ahora si ven el observatorio monitor ciudad no hay ninguna zona que diga, tengo servicio normal.

Pregunta 4

En los últimos años se han incrementado las fuentes artificiales de suministro de agua, como por ejemplo la proliferación de pozos en distintas urbanizaciones. ¿Cree usted que esa es la solución definitiva? Explique

Respuesta 4

Los pozos son un recurso maravilloso que tiene Caracas, hay una presentación por ahí, un video en donde los explicamos, pero la capacidad total del acuífero de Caracas solamente puede suministrar el diez por ciento del agua, eso se calculó, lo que llamamos la recarga anual en aproximadamente dos mil quinientos litros por segundo y eso es solamente el diez por ciento de la ciudad, entonces qué pasa Corina, es una solución coyuntural sumamente importante y para algunos centros es fundamental, por qué, porque bueno, hay algunos hospitales que empezaron a reactivar los pozos que tenían y están funcionando mejor, pero eso no es una solución definitiva, la solución definitiva está en que Caracas tiene unas infraestructuras muy robustas, muy bien construidas que hay que reparar, pero no tiene ningún sentido ponerse a sacar agua debajo de la tierra cuando tienes agua en el embalse de Taguaza, en el embalse de Camatagua, la situación está en que las ciudades están sedientas mientras que los embalses están llenos, entonces no

tiene sentido estar con esa tragedia porque el tema es que hay unos sistemas que son electromecánicos que tienen que reparar, pero lo que pasa es que, mira nosotros construimos el sistema en los años cincuenta, hace setenta años, nosotros entre el año cincuenta y el año noventa y ocho, construíamos permanentemente unos sistemas para traer agua a la ciudad, entonces ahorita lo que ha venido ocurriendo es, los sistemas, que los manteníamos y operamos, especialmente durante la gestión nuestra, los poníamos a funcionar todos a máxima capacidad, y no se están manteniendo.

Y yo le doy mucha más importancia a reparar los que hay, porque hay mucho que conseguir con reparar lo que hay; en estos gobiernos además hay una hambre insaciable de hacer negocios, les encantan los nuevos proyectos para inventar, entonces estuvieron construyendo el sistema Tuy 4 y se gastaron como dos mil millones de dólares y no terminaron haciendo nada, entonces nosotros decimos, miren como es la cosa, que lo primero que tienen que hacer es reparar los sistemas que tienen, si ustedes reparan los sistemas que tienen pueden traer a la ciudad entre ocho y diez mil litros.

Pregunta 5

¿Qué efectos negativos podría causar el incremento de pozos subterráneos en las diferentes zonas del Distrito Capital?

Respuesta 5

El problema más importante, en el caso de Caracas, del acuífero es que a medida que tú sobre explotes el acuífero va a bajar de nivel, el acuífero es que hay un montón de arena, es una gran cuenca rocosa que se llenó de sedimento y esos sedimentos están saturados de agua, entonces tú lo que haces es que abres un hueco y sacas el agua de los acuíferos, entonces qué es lo que pasa, bueno hay gente que tiene los mitos, porque esto es un país que les encanta hablar de eso y cualquiera es un experto, el problema de este acuífero es que si tú lo sobre explotas el nivel de agua va a bajar y eso quiere decir que algunos pozos van a quedar secos, ese es el único problema realmente grave.

Si tu reactivas el comportamiento del acueducto, ya pasó antes sabes, si antes en los años cuarenta, cincuenta, se usaban muchísimo los pozos porque no se traía agua afuera de la ciudad, cuando se trajo el acueducto nuevo la gente dejó los pozos allí fuera de funcionamiento y el acuífero se recuperó.

Los servicios están funcionando muy mal en el país, el de agua es el que está funcionando, pero por lo menos el sistema eléctrico, hay ciudades muy importantes a las que les están quitando la luz a la gente cuatro, seis horas diarias, ahora, eso en Caracas no es tan grave, pero en Maracaibo eso es una locura, la gente sufre mucho con eso.

Pregunta 6

Si la solución fuera solamente la construcción de pozos subterráneos cuyo costo es cada vez más elevado ¿Qué queda para las barriadas populares de la ciudad?

Respuesta 6

No, no, ya dijimos que esa no es la solución. Es una solución coyuntural y que le resuelve el problema a alguna gente, hay sitios en donde no hay acuífero, es que aunque tuvieran plata, hay lugares en donde no hay acuífero, no es que yo perforo un pozo y hay agua en cualquier sitio, eso no es verdad, por ejemplo, la gente de Manzanares tiene plata para construir un pozo, pero allí han construido pozos profundos y no llegan a nada, porque ahí no hay acuífero, pero lo mismo en algunos sitios, entonces claro, lo importante ahí es que la solución estructural ahí es reparar el sistema; eso son tuberías de dos y tres metros de diámetro que vienen desde los embalses para acá, son unas estaciones de bombeo muy grandes, por qué están funcionando mal, porque hay tuberías dañadas, bombas que hay que reparar, pero usted las pone a funcionar y esas no echan varilla, son sistemas de bajo mantenimiento, lo que pasa es que ya estos locos tienen veinte años dándole rosca al sistema sin mantenerlo.

Pregunta 7

¿Podría señalar si se manejan actualmente algunas políticas públicas de parte del Estado orientadas a resolver esta situación?

Respuesta 7

Bueno, fíjate Corina, hablando del tema de la escasez de recursos, hay que decir, esta locura a la que llegamos, llegamos después de un carnaval de ingresos petroleros gigantescos, entre el año dos mil cuatro y el año dos mil catorce en Venezuela entraron ingresos petroleros extraordinarios porque el barril de petróleo alcanzaba los cien dólares, llegó hasta ciento veinte dólares por barril, entonces fíjate que no es el dinero el principal problema, porque teniendo dinero llegamos a esta locura.

Bueno, las políticas son las de los países modernos, ahí no son ni siquiera ideológicamente, los servicios públicos son elemento fundamental para la calidad de vida de la gente y para la gobernanza de un país, y entre ellos el agua potable lo es, fíjense que eso es una primera política, por lo tanto, significa, que el servicio universal de agua potable es fundamental para los países. El segundo tema es un tema de salud, para que haya salud pública, porque si no hay agua potable las enfermedades vuelven a aparecer, lo peor que le puede pasar a un país es no tener agua potable.

La tercera es, que las empresas de servicios tienen que tener una organización profesional y no política, por qué, bueno porque esto se ha analizado muchas veces que manejar un sistema de estos que es complicado, desde el punto de vista gerencial, pero además es complicado desde el punto de vista técnico; si esto lo manejan unos locos, mal preparados porque lo que tienen de virtud es que saben aplaudir cuando el presidente habla tonterías, eso no garantiza que la empresa va a funcionar bien, y por otro lado, en el caso nuestro sabemos que significa tomar una empresa que funcione bien, ya hablamos del metro de Caracas y de Hidrocapital, nosotros sabemos que la política pública, la hizo Pérez, qué dijo Pérez, yo quiero que el servicio de agua sea profesional, eso duró hasta el año noventa y nueve, entonces ese es fundamentalmente el tema.

Y bueno, lo otro es que las tarifas tienen que permitir equilibrar la operación de las empresas, porque puede ayudar en eso, puede ayudar a que el servicio de agua llegue a los más pobres, pero la gente tiene que pagar porque si la gente paga por la comida, cómo es posible que no va a pagar por los servicios públicos.

Pregunta 8

¿Cuál debería ser un programa de políticas públicas de Estado en vinculación con sectores privados, a mediano y largo plazo, destinado a mejorar definitivamente el suministro de agua, especialmente para la ciudad capital del país?

Respuesta 8

Lo que pasa es que, fíjate que comentamos antes, en todos los países hay distintos niveles de asociación entre el gobierno y el sector privado, en unos sitios distintos que en otros, eso no es una regla universal.

En Chile todos los acueductos son privados, es decir, se vendieron los activos y todos los acueductos son privados, pero eso es una situación excepcional; en general eso no es el modelo, el modelo es un modelo de alianza público - privado, pero como es un servicio cuyo retorno económico necesita tiempo, es necesario que haya un clima de confianza política y jurídica, por qué, bueno si un privado van a entrar aquí a hacer inversiones, esas inversiones se hacen con miras a que se puedan recuperar, o sea, si el ambiente actual desde el punto de vista político no permite que entre capital de largo plazo, si tú me dices, bueno pero es que abrieron una panadería de Granier, sí bueno pero eso es una inversión de este tamaño, pero no hay ninguna inversión en la Venezuela de los últimos años importante que requiera un período de maduración para poderse reponer.

Entonces las políticas son, bueno, en la agenda política fundamental es, los servicios públicos son la primera vía de gobernanza y además son el primer frente de combate de la pobreza, generalmente a uno le hablan que la pobreza se resuelve con trabajo, eso es verdad, pero una forma con la que usted combate la

pobreza es que usted pueda darle servicios públicos a los más pobres, eso para el combate de la pobreza es fundamental; y la tercera es que hay suficiente ejemplo en América Latina de cómo se hace eso, nosotros somos el patito feo de la región, es decir, es muy raro que una ciudad en el siglo veintiuno no tenga buen servicio de agua, de electricidad, de comunicaciones, porque eso es la forma moderna cómo los estados son evaluados por los ciudadanos, entonces no se la pelan Corina, me entiendes ellos buscan la manera, pero el servicio tiene que ser maravilloso porque si no lo que ocurre hoy. En Caracas hay enemigos del gobierno por la razón de los malos servicios públicos.

Pregunta 9

En su opinión ¿qué implica un plan estructurado de recuperación del sistema de suministro de agua en el Distrito Capital, en términos de inversión?

Respuesta 9

Nosotros hicimos en el Plan País un ejercicio que dice que la recuperación del acueducto de la Gran Caracas, la Gran Caracas es más que Caracas nada más, cuesta alrededor de quinientos millones de dólares durante tres años, lo cual es una inversión pequeña cuando tú lo ves con respecto a la gran cantidad de personas, en la Gran Caracas con cinco millones de personas, yo te estoy hablando que con cien dólares de inversión per cápita tu puedes ofrecer un servicio de agua excelente, ahora, lo importante Corina es que siempre se habla de la plata como el problema, el problema más importante no es el dinero, porque el dinero es relativamente pequeño, el problema es que para hacer esa inversión necesitas tener una organización profesional que no existe porque la destruyeron y tienen que formarla ahorita con muchachos jóvenes, porque los muchachos mayores no están, capacitados o sea que a los menores de treinta años tienes que formarlos, y la otra cosa es que como vas a manejar plata tienes que tener una estructura de procesos administrativos transparentes, por qué, bueno porque toda esta tragedia ocurrió porque durante unos años que trajeron tanta plata que en agua potable,

para que tengas una idea, e agua potable en Venezuela gastaron como diez mil millones de dólares, de acuerdo a las declaraciones que dio la Sra. Siboney Tineo, que era la presidenta de Hidroven, eso es más de lo que hemos gastado en toda la historia de Venezuela, y tú dices, bueno, y cómo se gastaron tanta plata si no resolvieron el tema, bueno porque para gastar la plata tienes que tener, hay obras en Venezuela que se construyeron que no van a funcionar, que no funcionan, entiendes; el mayor acueducto de Venezuela está en el estado Falcón y es un embalse que cuándo va a haber agua, nunca.

Y el segundo problema es el problema de la propiedad administrativa, como todas esas cosas se hicieron sin procesos transparentes de licitación y contratación, todas las obras tienen sobreprecio, entonces las obras que se construyeron en Venezuela no sólo no funcionan, sino que las que construyeron se gastaron tres y cuatro veces más de lo que se han debido gastar, entonces nosotros decimos para adelante, yo no estoy hablando para atrás para buscar un culpable, eso no es mi problema, el problema es que esto no es un problema solo de real, hay que buscar real, pero para esto hay que manejar un equipo profesional, de gente que sepa, de gente competente, y después para manejar tanta plata en un país que tiene veinte años saqueando y robando en forma escandalosa los fondos públicos y que ojo, sabemos mucho de eso porque en Brasil montaron un juicio y los tribunales brasileños nos dijeron lo que pasó aquí, pero lo que pasó en Brasil, ese escándalo de recursos, lo mayor ocurrió aquí; entonces bueno, el otro tema es, el tema de procesos, porque tú me dices, bueno es que hay una gente que estaba en el gobierno que se quería coger la plata, eso es un rollo de proceso, si los procesos están mal hechos la gente se va a coger los reales; cómo no se cogen los reales, bueno, con procesos abiertos, transparentes, sino la mitad de los reales, o mucho más se va en comisiones, entonces, hay que hacerlo, si, se necesita una organización profesional porque la gente dice, qué es lo que hay que reparar, bueno lo primero que tienes que reparar es Hidrocapital, que en vez de ser una guarida de incompetentes que no tienen como reparar las cosas y no tienen nada en la cabeza, sea una organización profesional; lo segundo que tienes que reparar son los procesos, porque si tú en este sistema que es tan corrupto metes plata, no vas

a poder hacer nada, entonces tienes que tener procesos más o menos transparentes.

Entonces, si es importante, lo más importante del Estado moderno es establecer los procesos.

Anexo C

Guía de preguntas realizadas en el instrumento III. Entrevista al experto del área corporativa, la Lic. Amanda Gómez, Gerente de Comunicaciones de Conindustria.

Pregunta 1

El desabastecimiento de agua en Venezuela, y particularmente en el área metropolitana de Caracas, se ha agudizado en los últimos años, con lo cual se evidencia una situación de crisis que plantean a menudo los usuarios del servicio de manera pública. ¿De qué manera cree usted que la empresa Hidrocapital debería manejar esta situación?

Pregunta 2

Podría decirse que la causa fundamental del problema de desabastecimiento se basa en la ausencia de Políticas Públicas propuestas por el Estado, orientadas a resolver el problema de raíz. ¿Usted qué opina al respecto?

Pregunta 3

En los últimos tiempos pareciera que el suministro del vital líquido ha pasado a ser responsabilidad de las alcaldías municipales ya que ofrecen servicios de camiones cisternas a sus habitantes, sin costo alguno; y por otro lado, han venido realizando pozos subterráneos para cubrir las necesidades de diferentes zonas del área metropolitana. ¿Cómo cree usted que se valoran estas acciones de parte de la ciudadanía?

Pregunta 4

El suministro irregular y poco frecuente de agua de parte de Hidrocapital, representa por otro lado la imposición de cronograma de racionamiento por zonas que por lo general no se cumple y la espera se hace más larga. ¿Cómo cree usted que se puede interpretar esta práctica de parte de los ciudadanos?

Pregunta 5

Como consecuencia del desabastecimiento de agua por las distintas razones que se puedan esgrimir, la realidad es que existe una especie de rechazo de la gente hacia el incumplimiento del servicio de agua de parte de Hidrocapital ¿De qué manera podría esto afectar la imagen corporativa de la organización?

Pregunta 6

Con respecto a lo comentado anteriormente ¿cree usted que es posible que Hidrocapital como empresa pueda recuperar su imagen?

Anexo C.1

Transcripción de la entrevista realizada el día 20 de junio de 2022, a la experta del área corporativa, la Lic. Amanda Gómez, Gerente de comunicaciones de Conindustria.

Pregunta 1

El desabastecimiento de agua en Venezuela, y particularmente en el área metropolitana de Caracas, se ha agudizado en los últimos años, con lo cual se evidencia una situación de crisis que plantean a menudo los usuarios del servicio de manera pública. ¿De qué manera cree usted que la empresa Hidrocapital debería manejar esta situación?

Respuesta 1

Vamos a empezar, poniendo como base la calidad del servicio. La calidad del servicio ya se sabe a nivel nacional que ha ido disminuyendo, y todos sabemos que es por la pérdida incluso de capacidad operativa de la misma empresa, tanto en lo que es la parte del personal, de mano de obra como del mantenimiento de la infraestructura de los acueductos.

Entonces eso ha derivado en una escasez del servicio o falta del servicio, mala distribución del mismo, generando continuas críticas por parte de los usuarios de la empresa, por parte de los clientes.

A esto se suma el hecho de que el agua es un recurso sumamente vital para la población, también estamos acostumbrados en este país a que el agua es prácticamente gratuita.

La falta de presupuesto también de este organismo ha incidido porque al no haber presupuesto para hacer todas las reparaciones y todos los mantenimientos de la infraestructura, pues eso ha hecho que decaiga la empresa, llevando a las consecuencias que todos conocemos.

Yo creo que desde todo punto de vista, además de todo lo malo del servicio, por lo comentado previamente, está la falta de información al respecto. En ningún momento Hidrocapital se ha pronunciado, nunca avisa dónde va a faltar el servicio, ni por qué está faltando, la comunidad jamás obtiene respuestas por parte de esta empresa pública, y de allí deriva todo lo que es la mala prensa o la mala imagen que tiene la empresa. Además de que no funciona, no da respuesta.

Pregunta 2

Podría decirse que la causa fundamental del problema de desabastecimiento se basa en la ausencia de Políticas Públicas propuestas por el Estado, orientadas a resolver el problema de raíz. ¿Usted qué opina al respecto?

Respuesta 2

Es que las políticas públicas las hay, están diseñadas, lo que no las han es cumplido. Es un incumplimiento total, y han dejado que la infraestructura caiga, la falta de mantenimiento, porque en todos esos servicios debe hacerse mantenimiento, la falta de recursos, la falta quizás de mano de obra calificada para tener los requerimientos y conocimientos, pues recuerden que ha habido una estampida de venezolanos yéndose del país (7.200.000 personas) y entre esos siete millones, lo más seguro es que se fueron profesionales, que a lo mejor eran personas necesarias para el tema de los acueductos, que eran conocedores de la materia, bien sea obreros, bien sea profesionales o especialistas.

Entonces yo creo que hay un poco de todo. Las políticas públicas las hay, porque siempre han estado diseñadas, simplemente hay que seguir las que había

antes y mejorarlas y adaptarlas a los nuevos tiempos, el tema es que no hay voluntad.

No hay voluntad para mejorar el servicio, no hay voluntad para dar respuesta a la ciudadanía, porque agua hay, agua hay, lo que pasa es que se fue deteriorando todo el sistema de acueductos a lo largo de muchos años de desatención total y nunca se aplicaron los correctivos necesarios.

Pregunta 3

En los últimos tiempos pareciera que el suministro del vital líquido ha pasado a ser responsabilidad de las alcaldías municipales ya que ofrecen servicios de camiones cisternas a sus habitantes, sin costo alguno; y por otro lado, han venido realizando pozos subterráneos para cubrir las necesidades de diferentes zonas del área metropolitana. ¿Cómo cree usted que se valoran estas acciones de parte de la ciudadanía?

Respuesta 3

Desde mi punto de vista el hecho de tratar de buscar soluciones, pasa también por ver cuáles son las consecuencias que traen esas soluciones. No estás forzando al Ejecutivo Nacional que es el dueño y responsable de lo que es el agua, no lo estás forzando a que busque soluciones, simplemente estás tratando de poner pañitos de agua tibia,

Porque el tema de la cisterna no debería ser, debería existir suficiente agua en nuestros chorros, en nuestros grifos y que cada vez que nosotros los abriéramos tener agua en nuestras tuberías, para que eso no sucediese.

El tema de los pozos también, aunque es una solución importante y necesaria, pasa por algo ambiental, cómo está afectando el medio ambiente el hecho de que le estemos consumiendo todo el agua que pasa por debajo de nuestros edificios, ¿cómo está afectando eso? Yo no sé si eso se ha evaluado. El impacto ambiental que tiene la excesiva perforación de pozos profundos en diversas zonas de Caracas, tanto en casas como en edificios, todo por tener algo que debería ser provisionado por el Ejecutivo Nacional, es decir, por el Estado.

Bueno ante la falta de recursos creo que estas son las únicas alternativas que las diferentes alcaldías han conseguido, creo que son acciones que van en beneficio de la colectividad y que la sociedad las reconoce, pero hay que evaluar su impacto desde el punto de vista ambiental, desde el punto de vista social.

No puede ser que nos acostumbremos a no tener agua y decir “bueno nos van a dar una cisterna y además nos la van a dar regalada”, yo creo que hay que ser un poco más exigentes en ese aspecto.

Pregunta 4

El suministro irregular y poco frecuente de agua de parte de Hidrocapital, representa por otro lado la imposición de cronograma de racionamiento por zonas que por lo general no se cumple y la espera se hace más larga. ¿Cómo cree usted que se puede interpretar esta práctica de parte de los ciudadanos?

Respuesta 4

Yo creo que a los ciudadanos les pasó algo muy lamentable, yo creo que ya todos nos acostumbramos, a la mala calidad de vida y a la deficiencia del servicio público.

Para nosotros algo tan importante y tan normal, como es en cualquier parte del mundo, que es que tu abras el grifo y salga agua por las tuberías constantemente, para nosotros es un acontecimiento único. La vida de los ciudadanos gira en torno al agua, por lo menos en esta ciudad, en la mayoría de las urbanizaciones, a menos que tengas un tanque gigantesco o que tengas agua permanentemente, que ojo, sé que pasa en algunas urbanizaciones que tienen agua todo el tiempo, no sé si es por la configuración geográfica.

Yo creo que esto nos cambia la vida como ciudadanos. Nuestra vida se ciñe muchas veces en que no voy a salir porque va a llegar el agua o en esperar que llegue el agua porque tengo que lavar. Nosotros estamos como que ya nos acostumbramos a la deficiencia del servicio y sobre todo de un servicio tan vital como lo es el agua.

Porque aquí el problema eléctrico no es tanto en esta ciudad, no es uno de los problemas más graves, es un problema, pero no el más grave, el internet también es un problema, pero no tanto como lo vital que significa la falta de agua.

El problema radica en que nos hemos ido mal acostumbrando a que nuestra vida gire alrededor de si viene el agua o si no viene el agua y que planifiquemos nuestra rutina diaria conforme al horario del agua, el cual el día que no se cumple el racionamiento significa una catástrofe.

Pregunta 5

Como consecuencia del desabastecimiento de agua por las distintas razones que se puedan esgrimir, la realidad es que existe una especie de rechazo de la gente hacia el incumplimiento del servicio de agua de parte de Hidrocapital ¿De qué manera podría esto afectar la imagen corporativa de la organización?

Respuesta 5

Creo que ya está afectada, viene desde hace muchos años sufriendo afectaciones cada vez el deterioro de la imagen es peor, cualquier cosa que diga Hidrocapital pues es tomado como una burla o con rechazo, si igual todo el mundo ve cuando están trabajando, la ineficiencia del servicio.

Yo creo que la pérdida de imagen ha sido total, y ahorita la única manera de que se recupere la imagen es que hubiese agua todo el tiempo y que cumplieran realmente con lo que ofrecen, o con lo que pudieran ofrecer, porque es que no ofrecen soluciones de ningún tipo, no se comunican con sus públicos, sobre todo los públicos externos que son los que reciben el servicio (sus clientes).

Yo no me imagino si tienen alguna estrategia comunicacional, diseñada para ver cómo hacen que sea menos negativa la opinión que tiene la colectividad sobre el servicio que ofrece Hidrocapital en la ciudad.

Tendrían que hacer mucha vocería, mucho trabajo, mucho cumplimiento de las cosas o de los objetivos que se planteen.

Pregunta 6

Con respecto a lo comentado anteriormente ¿cree usted que es posible que Hidrocapital como empresa pueda recuperar su imagen?

Respuesta 6

Sí creo que es posible, pero hay que recuperarla con hechos, primero haz y luego comunicas. Aquí no puedes comunicar primero y hacer después, no puedes hablar de “yo voy a hacer, yo voy a construir, yo voy a dedicarme a” porque lastimosamente ya nadie te cree.

Primero haz y luego comunica lo que has hecho. A esos comunicados a futuro nadie le va a creer, porque ellos tienen una pérdida de credibilidad y de confianza impresionante.

En mi opinión las acciones en este caso sería hacer primero hacer y comunicar después, para poder así ir recuperando un poco de la credibilidad perdida, el cual es un trabajo que no es fácil. Yo creo que es súper importante que recuperen esa credibilidad, por el bienestar mismo de la comunidad, no solamente de ellos como empresa.

Porque el desabastecimiento de agua no solamente tiene impacto ambiental, tiene impacto en la salubridad, tiene impacto social, tiene impacto en cualquier aspecto el desabastecimiento del agua.