

INDICE

Agradecimientos	IX
Prólogo	
Francisco Aguerrevere y Armón Piñango	XI
Capítulo 1. Hacia una Visión Compartida de los servicios públicos Janet Kelly	1
Parte I. Los Servicios Públicos y la Calidad de Vida	
Capítulo 2. Los Servicios Públicos: ¿Para Ciudadanos, Cliente o Usuarios? Ramón Rosales Linares	11
Capítulo 3. ¿Qué Opinan los Usuarios de los Servicios Públicos en Venezuela? Paúl Esqueda	35
Capítulo 4. En Busca de la Calidad	63
Burocracia y calidad de vida Antonio Cova	63
Hidrocapital: Del rentismo a la contribución José María de Viana	65
El Metro: Buen servicio con elevados subsidios José González Lander	66
CANTV: Logros que no se ven Tulio Mejía	68
La satisfacción del usuario como valor en una empresa de servicios Inaki Rousse	69
Capítulo 5. De la Reinención del Gobierno a Reinventar los Servicios Públicos en Venezuela Ted Gaebler	73
Parte II. El Papel de Estado	
Capítulo 6. Entre la Realidad y la Utopía: ¿Qué debe hacer el Estado? Gerver Torres	85
Capítulo 7. ¿Quién hace qué? Los Servicios Públicos dentro y Fuera del Estado Rosa Amelia González	93
Capítulo 8. Pensar Globalmente, actuar Localmente	139
Los necesarios cambios culturales en los servicios públicos Fernando Chumaceiro	139
Cultura, política y servicios públicos Aristóbulo Istúriz	142
Microempresas de servicios públicos: O inventamos o no nos comunicamos José Ramón Llovera	146
Los servicios públicos en el Estado Aragua	

Carlos Tablante	
Municipio, educación y calidad de vida Ahgel Enrique Zambrano	158
Parte III. Las Empresas de Servicios Públicos	
Capítulo 10. Retos Empresariales	173
La ambición de las empresas de servicio público George Kastner	173
El reto de la Cantv Gustavo Roosen	176
Capítulo 11. Mitos y Realidades sobre las Tarifas de los Servicios Públicos en Venezuela	179
Juan Carlos Navarro y Francisco Vázquez	
Capítulo 12. Perspectiva Políticas	205
Servicios: Establecer prioridades del gasto público Gustavo Tarre Briceño	205
Tarifas y costos Arístides Hospedales	208
Ciudad, servicios públicos y usuarios Clemente Scotto	211
Dilemas en los servicios públicos José Miguel Uzcátegui	213
Capítulo 13. ¿De dónde Ventrán los Reales?	217
Julián Villalba	
Capítulo 14. Financiamiento de las Empresas de Servicios Públicos	235
¿Cómo ve la gente las tarifas? Antonio Cova	235
¿Quién paga el agua una vez agotado el modelo rentista petrolero? José María de Viana	239
Inversión de capitales extranjeros Andrés Gluski	241
El FIV y los servicios públicos Luis Xavier Grisanti	244
Financiamiento Bancario Gustavo Marturet	248
Capítulo 15. Costumbres y Servicios Públicos en Democracia	253
Ramón Piñango	
Autores	257