

Nuevas perspectivas sobre la prestación de servicios públicos en el contexto del derecho a una buena administración para el desarrollo sostenible

*New perspectives on the provision of public services in
the context of the right to good administration for
sustainable development*

Vanessa Lugo^{1,2}

¹UCSAR-Universidad Católica Santa Rosa

²UAM-Universidad Arturo Michelena

Resumen

El cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030, depende en gran medida, de las respuestas de los gobiernos a las demandas de la sociedad en forma transparente y responsable, lo cual se traduce en el requerimiento de mejores administraciones públicas. La prestación de Servicios Públicos de calidad y de amplio alcance resultan clave para el crecimiento económico sostenible y el progreso socioeconómico. Los servicios públicos domiciliarios, como agua, luz, desechos sólidos, gas son fundamentales para garantizar el desarrollo humano. Los debates en torno a la calidad institucional como factor del buen funcionamiento y desarrollo de una sociedad han impactado significativamente el ámbito jurídico, emergiendo los conceptos de buen gobierno y buena administración, como parte del derecho fundamental del ciudadano orientados a la mejora en las condiciones de vida. La Investigación se sustentó en la integración de la visión fenomenológica, los esquemas epistemológicos sistémico-interpretativo, y las guías metodológicas de la hermenéutica. El encuadre teórico-metodológico, permitió transitar en la búsqueda de respuestas y explicaciones, a partir de los datos e información procesados de diversas fuentes de información con el uso de técnicas de análisis de contenido, análisis del discurso, y análisis crítico de fuentes orales y escritas, contrastándolas con un estudio de campo y realización de entrevistas a profundidad a informantes clave, como referente

empírico. Entre las conclusiones se resalta la identificación de profundas deficiencias en el funcionamiento de la administración pública, manifestadas en su incapacidad de satisfacción de las necesidades básicas de la población, vulnerando sus derechos fundamentales, especialmente en lo referente a la prestación, cobertura, y accesibilidad de los servicios públicos domiciliarios, entendidos como la especie, de un todo mayor, evidenciándose en consecuencia, la necesidad de establecer mecanismos para la implementación de una buena administración.

Palabras clave: Desarrollo Sostenible, Servicios Públicos, Buena Administración, Calidad, Derechos humanos.

Abstract

The fulfillment of the objectives of the 2030 Agenda, depends to a large extent on the responses of governments to the demands of society in a transparent and responsible manner, which translates into the requirement of better public administrations. The provision of quality and comprehensive public services are key to sustainable economic growth and socio-economic progress. Home public services, such as water, electricity, solid waste, gas are essential to guarantee human development. Debates around institutional quality as a factor for the proper functioning and development of a society have significantly impacted the legal field, emerging the concepts of good governance and good administration, as part of the fundamental right of the citizen aimed at improving the conditions of life. The Research was based on the integration of the phenomenological vision, the systemic-interpretative epistemological schemes, and the methodological guides of hermeneutics. The theoretical-methodological framework, allowed to transit in the search for answers and explanations, based on the data and information processed from various sources of information with the use of content analysis techniques, discourse analysis, and critical analysis of oral and written, contrasting them with a field study and conducting in-depth interviews with key informants, as an empirical reference. Among the conclusions, the identification of deep deficiencies in the functioning of the public administration is highlighted, manifested in its inability to satisfy the basic needs of the population, violating their fundamental rights, especially with regard to the provision, coverage, and accessibility of home public services, understood as the species, of a greater whole, thus evidencing the need to establish mechanisms for the implementation of good administration.

Keywords: Sustainable Development, Public Services, Good Administration, Quality, Human Rights.

Introducción

De acuerdo a lo sostenido por Elizalde (2003), la consolidación de una visión de desarrollo sostenible, es un gran desafío que requiere un cambio paradigmático, cultural, pasando de lo individual a lo colectivo, a las sociedades. De ahí, el significativo impacto en el ámbito jurídico de los debates en torno a la calidad institucional como factor del buen funcionamiento y desarrollo de una sociedad, emergiendo los conceptos de buen gobierno y buena administración.

Desde esta perspectiva, es importante mencionar que la mayor cantidad de presión social ejercida sobre el Estado, la recibe la Administración Pública por ser la encargada de la gestión directa y permanente de las relaciones del Estado con las personas, quienes exigen eficiencia y transparencia en la actuación gubernamental, presionando al establecimiento de mecanismos eficaces de rendición de cuentas y controles administrativos. Es en la Administración Pública dónde se manifiesta la capacidad institucional de los gobiernos. En consecuencia, la existencia de buenas políticas públicas en el marco del Estado de Derecho y de Justicia, se van a complementar con instituciones públicas fortalecidas, que minimicen la burocracia y operen con probidad y transparencia.

El término de la buena Administración pública, surge como parte del derecho fundamental del ciudadano a la organización de los asuntos comunes y colectivos orientados a la mejora en las condiciones de vida. Desde esta perspectiva, las administraciones públicas, requieren criterios mínimos, de buena administración para la consecución de esos fines.

Al introducir la noción de servicios públicos, se observa que engloban en sí mismos un amplio espectro. De acuerdo a Gallotti (2017) los servicios públicos son aquellas actividades referidas a la satisfacción de necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. De manera que constituyen un género, soliendo incluir varias especies, como la seguridad, la justicia, la salud, la educación, las telecomunicaciones y los servicios públicos domiciliarios. En ese orden y dirección, cuando se haga referencia a los servicios públicos, en esta investigación, se entenderá desde esta perspectiva, aludiendo sólo a los servicios públicos

domiciliarios, una especie dentro de un género más amplio.

La responsabilidad en la prestación de los servicios públicos siguiendo a Martínez (2016) surgió con el modelo de Estado de inicios del siglo XX, como una obligación y posteriormente, en el marco del Estado Bienestar se buscó “la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, en particular los denominados derechos de tercera generación, o económicos”. (p.184) Los debates en torno a la calidad institucional como factor del buen funcionamiento y desarrollo de una sociedad han impactado significativamente el ámbito jurídico, emergiendo los conceptos de buen gobierno y buena administración.

De allí emergió la tendencia a plantear el término de la buena administración pública, como parte del derecho fundamental del ciudadano a la organización de los asuntos comunes y colectivos orientados a la mejora en las condiciones de vida. Desde esta perspectiva, las administraciones públicas, requieren criterios mínimos, de buena administración para la consecución de esos fines. El término Derecho a una Buena Administración hace referencia a un conjunto de valores, principios y normas, de necesaria inclusión en los ordenamientos jurídicos de los Estados contemporáneos, para garantizar el bienestar ciudadano.

El interés de esta investigación, deviene de la visión de la noción de servicio público y el alcance en la búsqueda constante de protección de los derechos ciudadanos. Por eso, desde la dimensión jurídica se considera esta investigación de gran importancia debido al debate doctrinal sobre la vigencia de la noción de servicio público en la sociedad actual y la necesidad de protección jurídica de la población más vulnerable por deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o falta de acceso, costos elevados de las tarifas, deficiente calidad, especialmente en aquellos servicios considerados esenciales para la existencia humana, como agua potable, salud, electricidad, y más modernamente internet.

Problema de investigación

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2019) instituciones débiles, la inseguridad, el conflicto y el limitado acceso a la justicia, continúan siendo factores desafiantes para el desarrollo sostenible, pero además la Agenda para el

Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas ONU (2015) ha planteado entre los desafíos a superar al año 2030, la falta de capacidad de los gobiernos, de la sociedad civil y del sector privado para generar capacidades de ejecución de las políticas públicas.

Desde esa perspectiva, el cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030, depende en gran medida, de las respuestas de los gobiernos a las demandas de la sociedad en forma transparente y responsable, lo cual se traduce en el requerimiento de mejores administraciones públicas, entendidas en su sentido más estricto, como los órganos que conforman el Poder Ejecutivo Nacional, dentro de los Poderes Públicos de un Estado.

En el seno de la comunidad internacional se ha producido un consenso sobre de la necesidad de promover instituciones transparentes, participativas e inclusivas que rindan cuentas para alcanzar la gobernanza eficaz y la paz sostenida, especialmente en el contexto de la Agenda 2030, donde el rol de la administración pública es fundamental para lograr las metas allí establecidas. Diferentes estudios realizados por organismos internacionales como la ONU (2013), Banco Mundial BM (2017), el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2018), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2018) por mencionar algunos, concuerdan en considerar la existencia de una relación directa entre la actuación de esa administración pública, con los objetivos de desarrollo de un Estado.

Al respecto Matteo (2017) sostiene que la exigencia del paradigma del desarrollo sustentable requiere un cambio de perspectiva organizacional que permita transitar el camino hacia la sustentabilidad, y se busquen nuevas formas de hacer a partir de la redimensión de la gestión organizacional, adoptando de un enfoque diferentes en la conducción de las organizaciones, en función del ser humano y la preservación de todas las formas de vida del planeta; un comportamiento más ético y responsable, en un marco de justicia y equidad.

En ese contexto, la Agenda 2030 ha establecido el Objetivo 16.6 que remite a la necesidad de “crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas” y específicamente, ha establecido la meta 16.6.2 “Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios

públicos”, reconociendo la vinculación del tema de los servicios público para el goce efectivo de los derechos humanos y el efecto negativo derivado de la privatización de los servicios públicos realizado por actores no estatales.

En esa línea argumentativa, la prestación de Servicios Públicos de calidad y de amplio alcance resultan clave tanto para el crecimiento económico sostenible como para el progreso socioeconómico de las poblaciones, en especial los servicios públicos domiciliarios, como agua, luz, desechos sólidos, gas se consideran fundamentales para garantizar el desarrollo humano.

Siguiendo los planteamientos que anteceden, en las últimas décadas del siglo XX y las dos transcurridas en el XXI, se ha observado en el derecho europeo continental occidental y el iberoamericano una crisis doctrinal, sobre la noción de servicio público, principalmente en la doctrina francesa, al considerar que el actual régimen jurídico, no protege el interés público, fundamentándose en dos criterios: el primero, referido a la persona que atiende el servicio y segundo, referido al régimen que lo regula, llegando incluso a plantearse la inutilidad de la noción de servicio público, al punto de proponer su eliminación.

En el seno de la Doctrina latinoamericana, más allá del debate sobre la noción de servicio público, Gordillo (2009) ha planteado el problema de la indefensión del particular para lograr la mejoría de su situación, frente a la prestación de servicios cumplidos defectuosamente o inclusive no prestados, ya sea por parte del Estado o por un particular privado, alertando el referido autor sobre la necesidad de profundizar en el tipo de régimen jurídico de los servicios públicos requerido en la actualidad, así como también en la necesidad de avanzar en su reestructuración, con un criterio contemporáneo, valorando el verdadero interés público en juego, sin incurrir en el error de confundir el interés público con interés estatal o interés de la administración.

Los países latinoamericanos aún no han logrado cumplir la responsabilidad de dotación de cobertura plena, eficiente, oportuna y a costos razonables de los servicios públicos esenciales, tales como abastecimiento de agua potable y saneamiento, energía eléctrica, aseo urbano, telecomunicaciones y transporte, entre otros, que aseguren un mejoramiento continuo de la calidad de

vida de la población y contribuya eficazmente al desarrollo sustentable de las ciudades.

Lo anterior se evidencia de los resultados de encuestas sobre satisfacción con los servicios públicos en América latina y el Caribe, encontrándose grandes variaciones entre los distintos países. Por ejemplo, en el Informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE y el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2020) en relación a la prestación del servicio de atención médica en el año 2018, se resalta a Costa Rica y Uruguay, entre los países con mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos, con un 67%, mientras que sólo el 24% de los ciudadanos se encuentra satisfecho en Haití y el 26% en Venezuela, que pasó de ser uno de los países con puntaje más alto en términos de satisfacción en el año 2007, a convertirse en el penúltimo.

En ese mismo sentido, Hernández (2018) refiere que “el concepto tradicional de servicio público en Venezuela degeneró en controles centralizados que destruyeron los mecanismos del mercado y subordinaron a los ciudadanos a las políticas socialistas y predatorias implementadas desde 2005”, advirtiendo sobre las consecuencias negativas del concepto tradicional de servicio público basado en su análisis de las causas del colapso experimentado en ese sector, durante la última década en este país.

Tal como señala la Encuesta de Condiciones de Vida ENCOVI (2021) el 65,2% de los hogares venezolanos se ubican en la pobreza multidimensional, justamente donde los servicios básicos juegan un papel importante según los propios encuestados. Las principales quejas provienen por las fallas de electricidad, la disposición de aguas servidas o la deficiencia en el suministro de agua a los hogares. Según el informe del Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos (2021), el servicio peor valorado por encuestados en 12 ciudades del país, es la distribución de agua, seguido del gas y la electricidad. Por otra parte, Tal Cual (2022) indicaba que la crisis de servicios básicos amplía las brechas de desigualdad territorial.

Estas cifras en el caso venezolano llaman a la reflexión en torno a la situación de la protección de derechos de los ciudadanos vinculados a la efectiva y eficiente prestación de los servicios públicos, por cuanto casi 20 años antes de que en la Unión Europea existiese una norma de Derecho expresa bajo la denominación de

derecho a la Buena Administración y más de 25 años antes de que ocurriera lo propio con la Carta Iberoamericana, el país ya había desarrollado una sólida base jurídica integrada por una serie de principios y normas orientadoras de la actividad administrativa, cuyo foco central era el reconocimiento y respeto de los derechos ciudadanos.

Adicionalmente, el Estado Social y Democrático consagrado en la Constitución de 1999 exige un compromiso prestacional por parte del Estado. Ello quiere decir que la Administración pública ha de llevar a cabo una actividad positiva de prestación de servicios públicos de la que están llamados a ser beneficiarios todos los ciudadanos, y el sistema jurídico debe estar en la capacidad de proveer los instrumentos para hacer efectiva la protección de ese derecho frente a la deficiente o nula prestación de cualquiera de los servicios.

Vinculado a los señalamientos anteriores, se encuentra también el derecho de los ciudadanos a la buena administración, la cual, siguiendo a Naser, Ramírez, y Rosales (2017) constituye el corolario del reconocimiento pleno de la relación del ciudadano con la administración pública. En ese sentido el derecho a la buena administración, se concibe desde la praxis, a partir de una estricta definición y aplicación de principios tales como legalidad, eficiencia, racionalidad, objetividad, calidad, mérito, ética y transparencia.

Por todos los argumentos expresados, se requiere re significar el alcance y contenido de la noción de servicio público, más acorde a las nuevas realidades y necesidades de la sociedad actual, bajo el enfoque de derecho a la buena administración y los postulados del desarrollo sostenible de la Agenda 2030.

Estrategias Metodológicas

En esta investigación se asumió el paradigma interpretativo comprensivo como orientador del proceso reflexivo y explicativo a través de la utilización del método hermenéutico, siguiendo lo expresado por Carcamo (2005), lo que supone un rescate de los elementos del sujeto por sobre aquellos hechos externos a él. En este sentido, debe destacar que dicho análisis toma como eje fundamental el proceso de interpretación.

De acuerdo al enfoque de investigación, se considera que esta investigación es de tipo cualitativa y según el propósito establecido, se está en presencia de una investigación de campo con apoyo documental. Este tipo de modalidad de investigación en las Ciencias sociales, puede insertarse en el enfoque cualitativo, coincidiendo con Martínez (2011) quien destaca que la investigación cualitativa es “multimetódica en el enfoque, implica un enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio y, por ende, va a tener una perspectiva descriptiva – interpretativa en concordancia con la concepción epistemológica del paradigma constructivista.” (p.14)

El presente estudio estuvo enmarcado en un diseño no experimental basado en un estudio de campo con un nivel descriptivo. Asimismo, es un diseño de investigación transeccional o transversal. La modalidad asumida en esta investigación es jurídica descriptiva, la cual es un tipo de estudio orientado al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio-temporal dada, justamente por eso se habla de descripción, de acuerdo con Santana (2010). En ese orden y dirección, se está en presencia de una investigación ontológica-jurídica, la cual, de acuerdo a Tantaleán (2016) “se encarga del análisis y sistematización de los supuestos y resultados ontológicos de la investigación jurídica,” (p.22), como es el caso de la presente investigación.

Se utilizaron tres (03) técnicas de recolección de información: el análisis documental, la observación directa y la entrevista a profundidad. La observación directa se orientó a la interacción con el personal que integra la Vicepresidencia Sectorial de Obras Públicas, lo que permitió la exploración de la situación actual de la Administración Pública Nacional venezolana en relación, para el desarrollo de la fase I.

Se empleó la observación no estructurada, simple y libre, por reconocer y anotar los hechos sin recurrir a la ayuda de medios técnicos especiales, de acuerdo con Hurtado (2010). Adicionalmente, según la participación del observador, la observación fue participante, ya que la misma fue realizada por la investigadora, la participación es real, por encontrarse vinculada a la estructura organizacional. Se aplicó el registro global como instrumento de recolección de la información.

De igual manera, se utilizó la entrevista estructurada para el desarrollo de la fase II, la cual contó con dos

informantes clave, pertenecientes a la Comisión Permanente de Administración y Servicios de la Asamblea Nacional venezolana. Dadas las características de los instrumentos de recogida de datos consistente en entrevista estructurada se optó por la realización de un estudio cualitativo manual o Análisis Fundamentado. Para el análisis de los datos secundarios, se utilizó el análisis documental y el análisis de contenido según plantea Becerra (2012). Como técnica de análisis de la información se utilizó el método fenomenológico, procedimientos de categorización, triangulación e interpretación de acuerdo con Martínez (2007).

Análisis de los resultados de la investigación

Una vez realizado el análisis de la información recabada en el presente trabajo de investigación, con base en los planteamientos teóricos, doctrinales y jurisprudenciales estudiados, se presenta a continuación el análisis de cada uno de los aspectos planteados, relacionando así datos y conocimientos expuestos, para explicar los resultados, así como las conclusiones que se han derivado del mismo. En relación a lo anterior, se describen los resultados obtenidos de cada uno de los propósitos específicos planteados.

Resultados Fase I

La Exploración de la situación actual de la Administración Pública Nacional venezolana en relación a la implementación de prácticas para la sostenibilidad y buena administración, se realizó a partir de la identificación de los aspectos de gestión que caracterizan el comportamiento socialmente responsable, aplicado a la Vicepresidencia Sectorial de Obras Públicas de Venezuela, siguiendo el modelo propuesto por Carmona et al (2009) a partir de seis (06) criterios: Clientes, usuarios y consumidores, proveedores y aliados, Trabajadores, Comunidad local y la sociedad; propietarios, accionistas, inversores y socios; por último, la administración pública. Según Matteo (2017) el enfoque de gerencia para la sustentabilidad en su concepción, “incorpora a la gestión socialmente responsable, como un agente dinamizador –ejecutivo-operativo- tanto interno como externo, de la gestión organizacional enmarcada en el desarrollo sustentable.” (p.417)

Se evaluó el nivel de madurez e integración de la Responsabilidad Social en la gestión de la organización, utilizando el modelo Gestión Social Responsable GSR de forma directa, a través de la aplicación de una matriz de evaluación para cada Subcriterio. Se escogió este modelo debido a que contiene entre sus principales características y principios de actuación, de estándar internacional, la integración y contribución al Desarrollo Sostenible.

Se procedió a establecer la ponderación de cada uno de atributos de la matriz de evaluación, dentro del intervalo de 1 a 5, en función de las evidencias existentes, para obtener una puntuación final en cada Subcriterio también dentro de este intervalo. Luego, se efectuó la comparación de los aspectos a considerar incluidos en el modelo propuesto de Responsabilidad Social analizando los siguientes atributos: Enfoque, Despliegue, resultados, la evaluación y revisión, con la realidad observada dentro la institución.

El Enfoque de Gestión, indica si las actuaciones en el ámbito del Subcriterio que se evalúa son coherentes con la naturaleza de la organización, con su estrategia y es compatible con el resto de prácticas, y están basadas en una lógica clara. El Despliegue, se refiere al grado de implantación o aplicación de las prácticas relacionadas con el subcriterio que se evalúa, y si la implantación se ha realizado de forma ordenada y planificada.

Los Resultados, hacen referencia a si lo obtenido por tales prácticas es bueno o no, comparados con sus objetivos, analizando las evoluciones y comparando con otras entidades y si se miden resultados de aspectos que realmente son relevantes. Finalmente, la Evaluación y Revisión de las actuaciones, indica si lo que se hace se revisa midiendo periódicamente y potenciando el aprendizaje, para plantear e implantar las mejoras más apropiadas.

En el Cuadro N° 1 se muestran los Resultados del Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresarial aplicado a la Vicepresidencia Sectorial de Obras Públicas y Servicios, como parte integral del Poder Ejecutivo Nacional venezolano, órgano al cual le corresponde la “coordinación de la ejecución de las políticas públicas vinculadas con la prestación de los Servicios Públicos en general, y los aspectos relacionados con las obras públicas, para la satisfacción de las necesidades del pueblo venezolano”, por ser además el órganos a quien

competite la coordinación de los Ministerios del Poder Popular con competencias en Materia de Ecosocialismos y Agua, Energía Eléctrica, así como Transporte y Obras Públicas, a tenor de lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto de creación (2016)

Cuadro Nº 1: Resultados del Diagnóstico de la Responsabilidad Social Empresaria

VALORACIÓN POR SUBCRITERIO		
Criterio	Título	Puntuación*
Criterio 1	COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS CLIENTES. USUARIOS Y CONSUMIDORES	2,7
Criterio 2	COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y ALIADOS.	1,9
Criterio 3	COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS TRABAJADORES.	2,1
Criterio 4	COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA COMUNIDAD LOCAL Y LA SOCIEDAD.	2,4
Criterio 5	COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS PROPIETARIOS, ACCIONISTAS, INVERSORES Y SOCIOS	1,1
Criterio 6	COMPORTAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4,0
PUNTUACIÓN TOTAL		2,4

Fuente: La Autora (2023)

De acuerdo a los resultados obtenidos pudo determinar que los criterios con mayor debilidad en relación a la responsabilidad social corresponden a los criterios 5, 2, y 3. Comportamiento de la Organización con los propietarios y Accionistas, Comportamiento de la Organización con los proveedores y aliados; y Comportamiento de la organización local y la sociedad respectivamente. En relación al Criterio 5 llama la atención que el nivel más bajo corresponda al Comportamiento de la Organización con los propietarios y Accionistas que en el caso de la Vicepresidencia sería el Ejecutivo Nacional, lo que significa que existe una escasa visualización de la institución como órgano de la Administración pública que está llamado a cumplir los fines del estado venezolano.

Al tratarse de administración Pública los beneficios se miden en relación al grado de satisfacción de la población en general alcanzado en virtud de los planes y políticas generados desde el Despacho.

Valoración Por Subcriterio

Al efectuar la valoración de los subcriterios se obtuvo como resultados la falta de claridad en relación al aseguramiento del cumplimiento de principios éticos, asociados a los códigos de buen gobierno que incluye transparencia, responsabilidad en la gestión, mecanismos de seguimiento y control, así como participación de los ciudadanos, correspondientes al Criterio 5, aunque se realiza una memoria y cuenta anual, desde hace varios años se perdió la rigurosidad en la entrega de informes de gestión trimestrales, vinculados a planes de trabajo, y el resultado de la gestión no es del todo pública, porque no reposa en la página del web de la institución. Tampoco se cuenta con mecanismos que permitan a los ciudadanos, acceder y verificar estos informes de resultado.

De igual manera se evidenció la inexistencia de mecanismos y sistemas de control necesarios para asegurar el desempeño probado de las funciones y competencias atribuidas. Por otra parte, la escasa trascendencia a nivel social de las actividades realizadas por la institución sumada a la falta de medición de estos impactos fueron los factores claves en la obtención de este resultado. Por tanto, los aspectos de mejora en relación a este punto se centrarían en el establecimiento de mecanismos medición y el control.

En relación al Criterio 3, comportamiento con los Trabajadores: uno de los puntos menos favorables es el relativo a la discriminación, por cuanto priva como premisa la afiliación ideológica al partido de gobierno especialmente en los procesos de selección, contratación de nuevo personal, sin que se tomen en consideración aspectos como conocimientos técnicos y formación académica.

El otro aspecto vinculado a este Subcriterio tiene que ver con la inexistencia de procedimientos equitativos para el acceso a los puestos de responsabilidad y su seguimiento en relación a si existen tendencias discriminatorias. No se cumple la meritocracia, criterios como experiencia, formación, idoneidad para optar a cargos superiores, no se han establecido políticas de ascenso dentro de la organización. Tampoco existen mecanismos para medir esta variable. En relación al Subcriterio intimidad se observa que por una parte si existe mecanismo que resguardan la intimidad de los

trabajadores y sus familias, pero no existe medición al respecto.

En la organización no se observa ningún tipo de Trabajo forzado, o trabajo infantil. Pero en relación al respeto a la dignidad del trabajador no existe procedimiento de actuación ante situaciones de acoso moral o sexual y/o de violencia en el lugar de trabajo, conocido por todas las personas de la organización, en el que se establezca el sistema de sanciones y medidas disciplinarias, incluya la posibilidad de apelación, asegure la confidencialidad y no represalias por la formulación de denuncias. Por lo que tampoco existen mecanismos de medición de estas conductas.

Es importante resaltar que, si bien existe una legislación nacional para la no discriminación de las personas con discapacidad, y en la administración pública existe un decreto que obliga a contratar personal con discapacidad, en la institución no existen indicadores para medir esta variable, ni existen mecanismos que permitan verificar el grado de accesibilidad a las personas con discapacidad dentro de la institución.

El otro Subcriterio que obtuvo una calificación deficiente fue el relacionado con la Comunicación interna y participación de los trabajadores porque no existe canales que promuevan el diálogo fluido entre los distintos niveles y funciones de la organización ni tampoco existe en forma colectiva que garantice un representante en la toma de decisiones que afecten a los trabajadores. Tampoco existen mecanismos institucionales ni canales para la resolución de los conflictos ocurridos en el seno de la organización, ni mecanismos para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores con los canales y herramientas establecidos para la comunicación interna.

En el momento de crisis actual, se considera que el criterio 3 cobra una gran relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la organización de allí la necesidad de diseñar e implementar a la brevedad posible, las estrategias pertinentes que contribuyan al logro de los objetivos propuestos.

En relación con el Enfoque de Gestión, especialmente concentrados en los 3 criterios más débiles, ya identificados, se observó que existe una coherencia de la organización en función de lo que hace en el ámbito del Subcriterio con la naturaleza de la organización, con su

estrategia, aunque no siempre es compatible con el resto de prácticas, o se encuentre basadas en una lógica clara.

Resultados Fase II

La exploración de la situación actual de la prestación de servicios públicos en Venezuela se realizó a través de la utilización de la técnica de entrevista estructural, realizada a dos informantes clave: El Presidente de la Comisión Permanente de Administración y Servicios de la Asamblea Nacional y el Coordinador de la sub comisión de Servicios Públicos perteneciente a esa misma Comisión, dada la experiencia obtenida a través de la celebración del Congreso Nacional de los Servicios Públicos, impulsado conjuntamente por los Poderes Ejecutivo y Legislativo Nacional y las Gobernaciones, en 18 estados de Venezuela entre los meses de febrero a junio del año 2022.

Las preguntas de la entrevista se agruparon en cuatro dimensiones: visión actual de servicio público, participación ciudadana, desarrollo científico-técnico y modelo de gestión. Se procedió a vaciar la información en un cuadro de análisis variables entrevista, contenido de los siguientes criterios: incidencia, propiedades, conceptos, categorías, subcategorías, interpretación.

La interpretación de los datos obtenidos de los informantes clave se efectuó a través de la triangulación de los datos, clasificándola de acuerdo a: la Categoría, el Eje Discursivo y el Referente Teórico. Se procedió a establecer la identificación del entrevistado y el código de la entrevista, centrándose en la línea del eje discursivo y el discurso, ubicando el referente teórico correspondiente. La fase se cerró con un análisis hermenéutico realizado con la ayuda de una matriz categorial en la cual se distingue: la línea del Eje Discursivo y el discurso desarrollado por el informante clave, y la interpretación de la autora. La conversación con los sujetos, permitió generar implicaturas pragmáticas que llevaron a vislumbrar sentidos en torno a cómo perciben, desde su subjetividad, el concepto de servicio público y buena administración.

Los Hallazgos

Los niveles que se considerado en esta investigación fueron el lingüístico y el del discurso. En cuanto al primero, se tomó en cuenta sólo el léxico para observar de qué manera se evidencian las conceptualizaciones mentales de los informantes en signos, esto permitió

evidenciar algunos campos léxicos como categorías presentes en la discursividad de los informantes. Con relación al segundo nivel, discurso, se interpretaron los mecanismos y estrategias de enunciación que los informantes utilizan para concretar sus intencionalidades, mediante los actos de habla, en el contexto de lo que para ellos significa buen gobierno, servicios públicos, derecho a buena administración, eficiencia.

De acuerdo con las entrevistas, fue posible, en una primera instancia, conformar desde una postura hermenéutica, varios campos léxicos, lo cual permitió adentrar a la investigadora en los términos utilizados. A partir del análisis de la información se procedió a identificar los ejes de discusión de los expertos de acuerdo a las dimensiones pre establecidas.

En relación a la Dimensión Servicio Público, se observó que los entrevistados consideran que se trata de prestaciones que otorga el Estado, pero que no involucran al ciudadano en su ejercicio, control y desarrollo. El problema de la eficiencia, equidad y justicia de los servicios públicos del Estado social remite al análisis de la necesidad de involucrar a la ciudadanía en la solución de los problemas, facilitando mecanismos de participación.

En el caso de la Dimensión Participación Ciudadana, consideraron que es indispensable la coordinación de esfuerzos y colaboración entre las instancias institucionales estatales y el Poder Popular. La participación comunitaria se constituye en una herramienta maestra de movilización de las diversas dimensiones del capital social para solventar la problemática de los servicios públicos y efectuar propuestas legislativas que contribuyan a la transformación del sistema.

El ejercicio de los derechos de los ciudadanos, se determinó que implican a su vez, la corresponsabilidad social para garantizarlos conjuntamente con el Estado. Quedó claro que se necesita una gran voluntad política y compromisos entre todos los niveles Políticos territoriales y los Poderes Públicos para la realización de la transferencia de los servicios hacia las comunidades, pero también debe existir la voluntad de ésta de prepararse en el manejo de las competencias que les sean transferidas.

Por otra parte, afloró como parte del discurso, la necesidad acerca de una mayor indagación y profundización en el tema de las empresas de propiedad social indirecta y directa que podrían asumir la gestión de los desechos sólidos municipales. De igual manera quedó en evidencia la responsabilidad de los Concejos Municipales, para actualizar las ordenanzas municipales con respecto a la prestación de los diferentes servicios públicos incorporando a los parlamentos comunales, de manera de impulsar la formulación de los planes contemplados en la legislación nacional, así como la transferencia de los servicios a las Comunidades organizadas e instancias de participación popular.

En relación a la Dimensión Desarrollo Científico y Técnico se pudo establecer que las Universidades son potentes impulsores de la innovación, nacional y local, así como del desarrollo económico y el bienestar social, a través de la investigación, el descubrimiento, la creación y la adopción de conocimiento. Se subraya el papel vital de las Universidades en general para el logro de un futuro sostenible a través de la docencia, investigación y gestión. La vinculación de la Universidad con las comunidades posibilita conocer las problemáticas de los servicios públicos y, en consecuencia, establecer líneas y áreas de investigación, planes de formación, creación de proyectos que coadyuven en la búsqueda de soluciones efectivas que respondan a las necesidades diagnosticadas.

Por otra parte, se pudo constatar que la innovación tecnológica constituye una base relevante para obtener ventajas tanto en el coste como en diferenciación, donde la apropiabilidad y la imitabilidad, son factores que determinan el potencial de ventaja que se puede obtener de la innovación. Parte de las ideas recurrentes en el discurso de los informantes, fue el relacionado con la necesidad de conocimiento del potencial tecnológico con el cual se cuenta para la definición de las distintas opciones estratégicas. Se requiere la practicar de una ciencia propia para alcanzar la soberanía, vista la gran dependencia de las empresas estatales prestadoras de servicios de tecnología alemana, francesa, entre otras. Y que se vieron fuertemente afectadas por las limitaciones impuestas al Gobierno venezolano por la aplicación de medidas coercitivas unilaterales. La base de la política científica tecnológica alternativa debe estar caracterizada por la descolonización del conocimiento, la

democratización y socialización de la ciencia y la tecnología.

Finalmente, en la Dimensión Modelo de Gestión consideraron vital reconocer que plasmar la visión de país establecida en el Proyecto Nacional Socialista Venezolano, requiere que el Estado se transforme, es indispensable lograr la transformación de la Administración Pública para alcanzar un gestión más eficiente y transparente. Los modelos de gestión deben ser sustentables, por lo que se debe garantizar el pago de los servicios.

Dentro del eje discursivo, surgió de manera sistemática la necesidad de transformación de los modelos de gestión, impulsando otro afianzado en un proceso mancomunado, participativo, planificado donde los rectores garanticen la estabilidad de los mismos y así la comunidad pueda tener los mecanismos para desarrollar las labores pertinentes a la prestación de los servicios conduciendo a un empoderamiento del poder popular. Dentro de las características que consideraron la informante clave en relación al nuevo modelo, destacó que fomenta la educación para el cuidado y resalte el sentido de pertenencia en los ciudadanos, que sean corresponsables, donde el Estado y las Instituciones prestadores trabajen en consenso con el pueblo. Finalmente expresaron que, dada la experiencia de los últimos años, producto de la guerra económica y sanciones, es importante contar con análisis detallados de los principales recursos del país para la construcción del Proyecto Nacional.

Así mismo se pudo conocer que las instituciones y el pueblo, cuentan con la capacidad intelectual y el talento humano, así como los recursos naturales necesarios para alcanzar el desarrollo sostenible, y lograr el despuntar en el área científico tecnológica. De igual manera se tiene la capacidad de crear, innovar, lo que hace posible pensar que se puede alcanzar el objetivo histórico del Plan de la Patria de convertir a Venezuela en un país potencia.

De igual manera, producto de la interacción dilógica se identificaron algunos temas claves que deben ser profundizados: la Demanda de Servicios por parte de los Sectores Socio productivos, Industriales, empresariales y Comerciales. Se observó la falta de mención de la importancia de servicios públicos eficientes para la recuperación y activación del aparato socio productivo del país, especialmente en el sector agrícola e industrial,

como es el caso del agua para el riego, para los procesos productivos de algunas industrias, la electricidad, gas, entre otros, además se ser un factor determinante para el cálculo de la demanda presente y futura de recursos cada servicio.

También observaron los informantes que falta de incorporación sistemática del enfoque de género mencionando que en las mesas de trabajo del Congreso Nacional de los Servicios Públicos año 2022 no afloró la relevancia de las mujeres y niñas para la gestión integral de los servicios en los territorios, ni en el desarrollo de tecnología e innovación. Al respecto es importante acotar el papel de las mujeres en el sector servicios públicos implica mejoras más sustanciales en el liderazgo, transparencia y sostenibilidad, de allí la importancia de las mujeres como líderes, expertas y mediadoras en el acceso equitativo en la prestación de cualquiera de los servicios públicos. A nivel político el rol de la mujer en la administración y gestión de los servicios puede ayudar a defender, legislar y promover todos los aspectos de la planificación, el desarrollo y la gestión de los servicios.

Así mismo el sector de los adultos y adultas mayores no fue abordado en las mesas de trabajo, por lo que no surgieron alternativas de participación para la población en esta etapa de la vida y los aportes que pueden generar en materia de gestión de los servicios públicos. A partir del análisis de discurso extraído de los informantes clave, fue posible identificar algunos principios orientadores para la nueva visión en la prestación de los servicios públicos, los cuales se resumen en el Cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Principios que caracterizan la Prestación del Servicio Público

PRINCIPIO	DESCRIPCIÓN
<p align="center">CORRESPONSABLE Y COOPERATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Socializado con la incorporación del Poder Popular en la planificación de la gestión, en la definición de la calidad del servicio, en su operación y velando por su cumplimiento. • Que se cree las condiciones para el desarrollo de los valores de cooperación y solidaridad, a través de la autogestión y la cogestión del servicio, como medios de

	participación y protagonismo de las comunidades.
INTEGRAL Y DESCONCENTRADO	<ul style="list-style-type: none"> • Se concibe el servicio como un sistema integral cogestionado desde las comunas y consejos comunales. • Racionalización de la gestión del servicio por medio de la utilización de mecanismos de desconcentración y coordinación de la estructura administrativa. • Expansión y mejoras de la infraestructura de los servicios en beneficio de la población. • Promoción de la integración urbana, en conformidad con las políticas establecidas en Plan de la Patria 2025 para la construcción de la Ciudad Socialista.
EQUITATIVO Y APROPIADO	<ul style="list-style-type: none"> • Que ofrezca calidad a todos los usuarios, según sus necesidades y en todos los sectores de la ciudad. • Acceso a los servicios a toda la población, en condiciones adecuadas. • No discriminación de los usuarios, cualquiera sea el modo de contratación del servicio. • Regularización de la prestación en las comunidades.
JUSTO Y EQUILIBRADO	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema tarifario justo, solidario y razonable para los usuarios, socialmente redistribuido y sostenible para los operadores. • Creación de condiciones para que los componentes del servicio, propicien el desarrollo social del municipio, reduzcan las desigualdades sociales y mejoren las condiciones de vida de sus habitantes.

AUTOSUSTENTADO	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de una gestión duradera, eficaz y eficiente, incluyente, aceptada y apropiable socialmente y con una mínima afectación ambiental. • Condiciones de manejo del servicio que lo hagan sustentable ambiental, social y económicamente. • Promoción de la economía y la diversidad de los servicios, así como la oferta y la calidad. • Garantizar la gestión financiera eficiente y el adecuado manejo de los recursos.
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: La autora (2023)

Resultados de la fase III

En esta fase se realizó el análisis de los fundamentos teóricos clave, orientadores del derecho a la buena administración a los fines de la concertación de elementos distintivos que permitiesen la formulación de constructos innovadores para el redimensionamiento de la noción de prestación servicio público en el contexto de la Agenda 2030.

En ese contexto, el término Derecho a una Buena Administración hace referencia a un conjunto de valores, principios y normas, de necesaria inclusión en los ordenamientos jurídicos de los Estados contemporáneos, para garantizar el bienestar ciudadano. La Unión Europea ha reconocido este derecho, principalmente en dos instrumentos de rango internacional: en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000), artículo 41 y en el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa (2002).

Siguiendo lo expresado por Durán Martínez (2010) la Buena Administración, desde la perspectiva del deber, es un concepto derivado directamente del carácter servicial de la Administración, en consecuencia, si no logra el cumplimiento de los fines establecidos o si los logra con un costo desproporcionado o inmotivadamente elevado, su actuación resulta ineficaz, haciéndola ilegítima. Sin embargo, hasta la fecha, la Doctrina Internacional no ha desarrollado una definición universalmente válida sobre el derecho a la Buena Administración. De ahí la importancia de la revisión de los aportes teóricos de las

diversas fuentes consultadas, y su categorización a los fines de identificar los elementos distintivos comunes.

Se utilizó el análisis documental fundamentado a través de la aplicación del método fenomenológico y la triangulación. La información se sistematizó mediante el análisis de contenido cualitativo, sustentado por Arbeláez & Onrubia (2014), adoptándose procedimientos de categorización e interpretación documental de la información obtenida de los diferentes documentos e instrumentos normativos revisados, utilizando la hermenéutica jurídica y la triangulación de naturaleza múltiple, de acuerdo con Bisquerra (2004), a los fines de identificar elementos distintivos y comunes que permitan su categorización para la formulación de constructos innovadores para el redimensionamiento de la noción de prestación servicio público en el contexto de la Agenda 2030.

El sistema de categorías utilizado para el análisis cualitativo de los datos en este trabajo, fueron: cumplimiento cabal las funciones propias, centralidad de la persona, metodología del entendimiento, vinculación, ética y promoción de la participación, las cuales se fundamentan en las principales características de la buena administración pública identificadas por Rodríguez-Arana (2013) y se presentan en el cuadro N°1.

Cuadro N°1: Categorías para análisis cualitativo de los Datos

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
CUMPLIMIENTO CABAL LAS FUNCIONES PROPIAS	Durán Martínez (2010) la buena Administración, desde la perspectiva del deber, es un concepto derivado directamente del carácter servicial de la Administración, en consecuencia, si no logra el cumplimiento de los fines establecidos o si los logra con un costo desproporcionado o inmotivadamente elevado, su actuación resulta ineficaz, haciéndola ilegítima
CENTRALIDAD DE LA PERSONA	En el siglo XXI, se observa una tendencia a fundamentar la actuación de la Administración pública en los derechos fundamentales de las personas, según lo cual, el primer interés público a satisfacer, es el pleno disfrute y ejercicio

	de las libertades y derechos de los ciudadanos. Por tanto, la buena administración, es un derecho ciudadano de naturaleza fundamental. Hernández (2012) en el marco del Estado Social, no puede hablarse de cualquier Administración, sino de una Administración Pública centrada en el ciudadano y su libertad y por ende que cumpla una función vicarial, es decir, que esté al servicio de los ciudadanos
METODOLOGÍA ENTENDIMIENTO	Orientar las decisiones en los ámbitos de la cooperación, de la convivencia, de la integración y de la confluencia de intereses
VINCULACIÓN ÉTICA	Una buena Administración pública se refleja en la conducta ética de sus miembros. Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos: (2013).
PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	Hernández (2012) afirma que, el concepto de buena administración se encuentra íntimamente ligado al nuevo paradigma de la Administración Pública que surge con el advenimiento de la cláusula del Estado Social y que, por tanto, implica una redefinición de la actividad prestacional de la Administración, la cual, “debe basarse en cauces de participación ciudadana, abiertos, y democráticos, que permitan identificar con precisión las áreas de atención de tal actividad, conforme a los principios de menor intervención y subsidiariedad, límites fundamentales a tal actividad

Fuente: La Autora (2023)

En cada categoría se procedió a asociar una o más variables, vinculados directamente con los términos definidos en cada categoría, a partir de los cuales surgieron elementos que permitieron permitiendo la configuración los fundamentos teóricos clave que sustentan el derecho a la buena administración, como se detallan en el cuadro N° 2.

Cuadro Nº 2: Fundamentos teóricos clave que sustentan el Derecho a la Buena Administración

CATEGORÍA	VARIABLE	DEFINICIÓN
<p>CUMPLIMIENTO CABAL LAS FUNCIONES PROPIAS</p>	<p>RESPONSABILIDAD FUNCIONARIOS</p>	<p>Cassese (2009) Por responsable, se entiende que existe una condición de castigo en caso de que exista un incumplimiento o desviación en el ejercicio de la autoridad delegada. De manera que se relaciona estrechamente con las ideas de obligatoriedad por parte de las autoridades públicas y funcionarios de justificar y explicar su desempeño. El artículo 25 CRBV (199) Y Artículo 21 Decreto con rango valor y fuerza de ley Contra la Corrupción (2014) “Los funcionarios y empleados públicos responden civil, penal, administrativa y disciplinariamente por la administración de los bienes y recursos públicos, de conformidad con lo establecido en la ley”.</p>
	<p>EFICIENCIA</p>	<p>Es decir, la buena administración puede ser definida o apreciada como los requisitos mínimos de eficiencia en la gestión pública que permitan alcanzar el bienestar general y colectivo, centrandose esa definición en el rol protagónico que deben tener los ciudadanos a luz de ese derecho, en las relaciones frente a la Administración Rodríguez-Arana (2017)</p>
	<p>TRANSPARENCIA</p>	<p>Ugalde, L. (2002) la transparencia implica “la práctica de colocar la información en la vitrina pública para que los interesados puedan revisarla, analizarla y, en su caso, usarla como mecanismo para sancionar en caso de que haya anomalías en su interior” (Pág.10). El término transparencia se relaciona opuesta y directamente con el concepto de corrupción</p>

	<p>PROFESION ALIZACIÓN</p>	<p>Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003) En el preámbulo se establece que la profesionalización de la función pública es una condición necesaria para la consecución de un mejor Estado, instrumento indispensable para el desarrollo de los países.</p>
	<p>PRINCIPIO RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL</p>	<p>Urdaneta (2021) La Administración se encuentra constreñida a responder por las lesiones en los bienes o derechos de los ciudadanos ocasionados como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de interés general. Celis (2016) Principio del Estado de Derecho, junto con el de la legalidad y el de la separación de poderes, igualmente es una garantía consagrada a favor de los administrados "pro cives", para lograr el resarcimiento del perjuicio causado, pero, además, es también un derecho subjetivo a la indemnización de los daños ocasionados por los órganos del Estado, y finalmente, un mecanismo de control del poder público, CRBV Art. 140 El Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran los o las particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la Administración Pública. En concordancia se complementa con el artículo 259 (...) la competencia de los tribunales que conforman la Jurisdicción Contencioso Administrativa, para “condenar al pago de sumas de dinero originados en responsabilidad de la Administración, conocer de reclamos por la prestación de los servicios públicos y disponer lo necesario para</p>

		el restablecimiento de la situación jurídica infringida
	IMPARCIALIDAD	Derecho de las personas a artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2002). Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública (2013) apartado 25 define el derecho a una buena administración por su finalidad y sus elementos constitutivos, señalando que la buena administración “consiste en que los asuntos de naturaleza pública sean tratados con equidad, justicia, objetividad, imparcialidad, siendo resueltos en plazo razonable al servicio de la dignidad humana
	IGUALDAD ANTE LA LEY	Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública (2013) define el derecho a una buena administración por su finalidad y sus elementos constitutivos, señalando que la buena administración “consiste en que los asuntos de naturaleza pública sean tratados con equidad, justicia, objetividad, imparcialidad, siendo resueltos en plazo razonable al servicio de la dignidad humana
METODOLOGÍA DEL ENTENDIMIENTO	SENSIBILIDAD SOCIAL	Llegar a acuerdos unos con otros porque de lo que se trata es de una acción pública de compromiso real con la mejora de las condiciones vitales de los ciudadanos diálogo. La confrontación es un momento del diálogo, como el consenso, la transacción, el acuerdo, la negociación, el pacto o la refutación. La acción pública se dirige de manera comprometida a prestar servicios reales al pueblo, a atender los intereses reales de la gente, a

		escuchar de verdad a la ciudadanía. Rodríguez-Arana (2017)
VINCULACIÓN ÉTICA	INTEGRIDAD DE LOS SERVIDORES / FUNCIONARIOS PÚBLICOS	Integridad de los responsables y servidores públicos en todos sus niveles, entendiendo por tal una actuación continuamente coherente con los valores y principios relevantes de la ética del servicio público. Implica la definición de las conductas consideradas moralmente pertinentes en un nivel general y también en un nivel específico, según los dilemas propios de cada organización. Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública (2018)
	VALORES ÉTICOS	Atributos que deben poseer los servidores públicos: honestidad, junto con la eficacia en el desempeño de las funciones, la responsabilidad y la adhesión a los principios y valores de la democracia Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003) Los valores éticos que rigen a los servidores públicos Artículo 4: honestidad, equidad, decoro, lealtad, vocación de servicio, disciplina, eficacia, responsabilidad, puntualidad, y la transparencia. Carta Iberoamericana de la Función Pública (2003)
	ÉTICA SOCIALISTA	Plan de la Patria 2025 OG 2.7.1.1. Forjar una cultura revolucionaria del servidor público, regida por la nueva ética socialista, que promueva su actuación en función de la acción del Estado, fundamentado en el principio de la administración pública al servicio de las personas, que hace referencia a la ética socialista.

	MARCOS DE INTEGRIDAD	La integridad pública se define como “la aplicación de valores y normas públicos generalmente aceptados en la práctica cotidiana de las organizaciones del sector público.” OCDE (2009:9) Constituye el conjunto de acciones que se emprenden en el sector público para evitar la corrupción y mejorar la integridad en las organizaciones públicas.
PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	DEMOCRACIA PARTICIPATIVA	Contar con la presencia y participación real de la ciudadanía se promueve el ejercicio de la libertad solidaria de las personas. el derecho a la buena administración, Naser, constituye el corolario del reconocimiento pleno de la relación del ciudadano con la administración pública Ramírez, A. Rosales, D. (2017)
	ESTADO COMUNAL	Ley Constituyente del Plan de la Patria 2019-2025. Establece la transformación revolucionaria del Estado para la irrupción definitiva del Estado popular, participativo y comunal, garantizando el control popular y la transferencia de competencias para el combate a la ineficiencia, el burocratismo y la corrupción. (Artículo 24) Numeral 8 del artículo 8 de la Ley Orgánica Poder Popular, Artículos 6 y 7 de la Ley Orgánica de las Comunas (2010)

Fuente: La autora (2023)

Según las descripciones conceptuales abordadas como análisis de contenido, emergieron elementos centrales y prioritarios sobre buena administración y, en ese sentido se puede señalar que la misma tiene una triple naturaleza: Entendida tanto como un principio del Derecho; como un derecho subjetivo de las personas o administrados, según el criterio que se utilice, y como un deber jurídico para la Administración de cumplimiento. Así lo establece la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano (2013).

Es importante mencionar la concepción de la buena administración desde la perspectiva de la persona,

porque a partir de esa postura, se derivan una serie de derechos concretos que definen el estatuto del ciudadano en su relación con las Administraciones Públicas, sustentados en la noción de dignidad humana. En esa línea argumentativa, la buena administración como un principio y derecho, se delimita el principio de la buena administración alrededor de los conceptos de pensamiento dinámico, abierto, plural y complementario de la realidad, una metodología del entendimiento, participación ciudadana, ética pública.

Por otra parte, Cassese (2009) considera que una buena administración pública es un principio administrativo constitucionalizado, un verdadero precepto atributivo-imperativo, a través del cual se consagran derechos subjetivos a los ciudadanos, a la vez que se imponen correlativas obligaciones a la Administración. Se considera que la dimensión ética incorpora un componente esencial a la buena Administración: el servicio objetivo al interés que ha de caracterizar.

Conclusiones

De los resultados obtenidos en el desarrollo de la Fase I relativos a la implementación de prácticas para la sostenibilidad y buena administración, realizada a partir de la identificación de los aspectos de gestión característicos del comportamiento socialmente responsable con fundamentado en el enfoque de gerencia para la sustentabilidad, se presentan las conclusiones siguientes:

1-. Falta de claridad institucional en relación al aseguramiento del cumplimiento de principios éticos, asociados a los códigos de buen gobierno que incluye transparencia, responsabilidad en la gestión, mecanismos de seguimiento y control, así como participación de los ciudadanos Tampoco se cuenta con disponibilidad de información de la memoria y cuenta de la Institución en la página web así como tampoco mecanismos que permitan a los ciudadanos, acceder y verificar los informes de resultados, evidenciándose opacidad y falta de transparencia.

2-. Inexistencia de procedimientos equitativos para el acceso a los puestos de responsabilidad y su seguimiento en relación a si existen tendencias discriminatorias. No se cumple la meritocracia, se toman en consideración criterios como experiencia, formación, idoneidad para

optar a cargos superiores. La organización carece de políticas de ascenso.

3-. Carencia de canales que promuevan el diálogo fluido entre los distintos niveles y funciones de la organización ni tampoco existe en forma colectiva que garantice un representante en la toma de decisiones que afecten a los trabajadores. Tampoco existen mecanismos institucionales ni canales para la resolución de los conflictos ocurridos en el seno de la organización, ni mecanismos para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores con los canales y herramientas establecidos para la comunicación interna.

4-. Debilidades en relación a la comunicación interna y participación de los trabajadores porque no existe canales que promuevan el diálogo fluido entre los distintos niveles y funciones de la organización ni tampoco existe en forma colectiva que garantice un representante en la toma de decisiones que afecten a los trabajadores. Tampoco existen mecanismos institucionales ni canales para la resolución de los conflictos ocurridos en el seno de la organización, ni mecanismos para evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores con los canales y herramientas establecidos para la comunicación interna.

5-. Fortaleza en relación con el Enfoque de Gestión, pues se observó una coherencia de la organización en función de las competencias asignadas y el cumplimiento de los fines, aunque no siempre es compatible con el resto de prácticas, o se encuentre basadas en una lógica clara.

Los aspectos anteriormente señalados permiten concluir que la Organización no cuentan con los elementos necesarios para afrontar exitosamente el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible, dificultándose proporcionar servicios públicos eficientes y de calidad que satisfagan a la población, en especial el cumplimiento de la meta 16.6.2 de la Agenda 2030 de la ONU, con lo cual, a pesar de los esfuerzos que la Gerencia realice, los resultados de su gestión van a tener impactos negativos.

En relación a los resultados obtenidos en el desarrollo de la Fase II, se plantean las siguientes conclusiones:

1-. Carencia de mecanismos eficientes para la incorporación de los ciudadanos en la gestión integral de los Servicios Públicos. El Estado Social y de Justicia consagrado en la Constitución de la República Bolivariana

de Venezuela, se encuentra en la obligación de asegurar los mecanismos para hacer efectiva la participación protagónica del pueblo en ejercicio de su soberanía, además de facilitar los mecanismos de autogestión y cogestión de los servicios públicos, a fin de solventar los problemas de eficiencia, equidad y justicia de los mismos.

La nueva visión del servicio público domiciliario requiere mayor participación ciudadana, no solo en el control de la actividad prestacional, sino en su involucramiento en todo el ciclo de prestación del servicio, incluido su gestión. La participación comunitaria se constituye en una herramienta maestra de movilización de las diversas dimensiones del capital social para solventar la problemática de los servicios públicos y efectuar propuestas legislativas que contribuyan a la transformación del sistema.

2-. Deficiente coordinación entre los diversos niveles político territoriales encargados de la prestación de los servicios. Esto se evidenció en todos los servicios domiciliarios: agua potable, electricidad, gas, recolección de desechos sólidos.

3-. Escasa participación del Sector educativo Técnico y Universitario en aportes de ciencia, tecnología e innovación orientados a servicios públicos. Las Universidades pueden proporcionar soluciones, conocimiento e ideas innovadoras en materia de prestación de servicios públicos, ya que son las responsables de la formación de los actuales y futuros ejecutores y responsables de implementarlos.

La innovación tecnológica constituye una base relevante para obtener ventajas tanto en el coste como en diferenciación, donde la apropiabilidad y la imitabilidad, son factores que determinan el potencial de ventaja que se puede obtener de la innovación. La base de la política científica tecnológica alternativa debe estar caracterizada por la descolonización del conocimiento, la democratización y socialización de la ciencia y la tecnología. El país cuenta con la capacidad intelectual y el talento humano, así como los recursos naturales necesarios para alcanzar el desarrollo sostenible, y lograr el despuntar en el área científico tecnológica.

4-. Ineficiencia del Actual modelo de Gestión. El modelo es altamente centralizado, burocrático, imposibilitando brindar soluciones efectivas a las denuncias y necesidades de la población en especial el suministro de gas, energía eléctrica y agua potable.

Parte del problema detectado fue la falta de cobro por la prestación de los diferentes servicios desde hace una década, dificultando la generación de recursos para cubrir las demandas y realizar inversiones en los distintos sectores. Dentro del eje discursivo, surgió de manera sistemática la necesidad de transformación de los modelos de gestión.

Finalmente, fue posible identificar algunos principios orientadores para la nueva visión en la prestación de los servicios públicos: corresponsable y cooperativo, integral y desconcentrado, equitativo y apropiado, justo y equilibrado, autosustentado.

Del desarrollo de fase III a partir del análisis de los fundamentos teóricos clave, orientadores del derecho a la buena administración se logró distinguir entre las diversas tipologías analizadas tanto en textos doctrinarios, marcos normativos internacionales y nacionales, a través de los cuales se identificó algunos elementos coincidentes en el sentido y propósito de una buena administración pública.

A partir de la literatura consultada fue posible identificar diferentes posiciones de la doctrina según la visión de Estado que se adopte, de la percepción de los actores políticos e incluso de los sistemas de gobierno.

El derecho fundamental a la buena Administración revoluciona la forma de comprender el funcionamiento de la Administración en su conjunto y, sobre todo, en la necesidad de proceder a continuos procesos de reforma y mejora desde los que la eficacia, la calidad, el servicio y la promoción de las libertades solidarias sean el eje central. Los problemas percibidos en los resultados de las fases anterior se pueden solventar implementando los fundamentos de la buena administración.

En el caso venezolano, se observa un robusto sistema jurídico, amparado primeramente en la Constitución de 1999 y un singular número de instrumentos normativos que tienen al ser humano como centro de la actuación del estado, consagrando el respeto a su dignidad y reconociendo sus derechos fundamentales, entre ellos todos los vinculados a una buena administración, en concordancia con los más recientes postulados del Derecho Internacional.

No obstante, en el funcionamiento de la administración pública, se observan grandes deficiencias, manifestadas en su incapacidad de satisfacción de las necesidades básicas de la población, vulnerando esos

derechos fundamentales, especialmente en lo referente a la prestación, cobertura, y accesibilidad de los servicios públicos domiciliarios, entendidos como la especie, de un todo mayor, evidenciándose en consecuencia, la necesidad de establecer mecanismos para la implementación de una buena administración.

Ahora bien, dentro de las fuentes consultadas, necesariamente se hizo referencia a instrumentos normativos que propugnan una visión contrastante desde el punto de vista ideológico con las orientaciones de la mayoría de la doctrina que apoyan la noción de buena administración, no obstante, la sistematización realizada, permitió dar cuenta que se perciben los mismos fines: la satisfacción de las necesidades sociales, pero a través de medios diferentes. El Proyecto Nacional revolucionario, tiene como eje central el ser humano, tal como predicen los Organismos Internacionales, en especial la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Se notaron coincidencias en relación a los temas de eficiencia, promoción de la participación, vinculación ética si bien sus enfoques son diferentes.

Como aporte final se considera que la prestación de los servicios públicos para el desarrollo sostenible en el contexto del derecho a una buena administración, requiere como establecer como nuevos parámetros el cumplimiento cabal las funciones propias, a fin de que sus acciones sean legítimas, amparadas más allá del principio de la legalidad, en criterios de transparencia, probidad, igualdad, profesionalización, imparcialidad, con el establecimiento de mecanismos más efectivos para la aplicación del principio responsabilidad patrimonial.

Así mismo surge como una nueva perspectiva la metodología del entendimiento, a través de la cual promueve el relacionamiento de los diferentes interlocutores, mediante la sensibilidad social, condición indispensable para alcanzar el diálogo, los acuerdos el consenso, la negociación, los pactos o la refutación, requeridos en cualquier Estado democrático, en el cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho y de Justicia, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de todos los ciudadanos.

Por otra parte, la vinculación ética, permite a las instituciones ser más confiables, transparentes, eficientes y sensibles a las necesidades de la población para lo cual los marcos de integridad consagrados en la Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función

Pública resultan esclarecedores. (2018) Por supuesto que una nueva perspectiva sobre la prestación de los servicios públicos que no promueva la participación estaría incompleta, a la luz del constitucionalismo contemporáneo y las tendencias del Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

Referencias Consultadas

- Carmona, Vázquez, Chacón y Rivas (2009) *Guía para la evaluación del nivel de integración de la Responsabilidad Social en la Gestión Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión*, Instituto Andaluz de Tecnología
- Celis, J. (2016) *La responsabilidad patrimonial del Estado por el ejercicio anormal de la función jurisdiccional* Anuario de la Especialización en Derecho Administrativo de la Universidad Central de Venezuela
- Duguit, L. (2017) *Manual de derecho constitucional* Colección Clásicos del pensamiento Jurídico. Edición de 2017 ABC Editores Librería, Bogotá
- Durán Martínez, J. (2010) *La buena administración*, en Estudios de Derecho Administrativo La Ley Uruguay, Montevideo, 2010 N° 1.
- Gordillo, A. (2009) *La defensa del usuario y del administrado* Tomo II Buenos Aires Argentina FDA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México D.F.: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hurtado, J. (2010) *Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia*. (Parte II Capítulo 3 y 4). Universidad Nacional Abierta. Dirección de Investigación y Postgrado. Tercera Caracas Fundación Sypal.
- Matteo (2017) *Enfoque de Gerencia para la sostenibilidad* en: Martínez, M Visiones de Sostenibilidad Universidad Autónoma de San Luis de Potosí UASLP México
- Martínez, M. (2007) *El Paradigma Emergente: hacia una nueva teoría de la racionalidad científica*. Segunda edición, Editorial Trillas, México D.F, México
- Santana, L. (2010) *Investigación Cualitativa. La vía más idónea para interpretar y comprender la dinámica social*. Venezuela. Valencia. Estado Carabobo.

- Tantaleán, R. (2016) *Tipología de las investigaciones jurídicas*. Revista Derecho y Cambio Social ISSN: 2224-4131
- Hernández, J. (2012) *Administración Pública, desarrollo y libertad en Venezuela*. Fundación de Estudios de Derecho Administrativo (FUNEDA). Caracas, 2012, pp. 138-149.

Referencias Normativas

- Asamblea Nacional Constituyente (2019) *Ley Constituyente del Plan de la Patria, Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2019-2025*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 6.442 Extraordinario de fecha 3 de abril de 2019
- Asamblea Nacional Constituyente. República Bolivariana de Venezuela (1999) *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*, Gaceta Oficial N° 36-979 de fecha 30 de diciembre de 1999. Disponible en: <http://www.asambleanacional.gob.ve>
- Asamblea Nacional (2010) *Ley Orgánica de las Comunas* Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinario N°6.011 de fecha 21 de diciembre de 2020 Disponible en: <https://www.civilisac.org/civilis/wp-content/uploads/gaceta-leyes-del-poder-popular-1.pdf>
- Asamblea Nacional (2010) *Ley Orgánica del Poder Popular* Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Extraordinario N°6.011 de fecha 21 de diciembre de 2020 Disponible en: <https://www.civilisac.org/civilis/wp-content/uploads/gaceta-leyes-del-poder-popular-1.pdf>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD (2018) *Carta Iberoamericana de Ética e Integridad en la Función Pública XVIII Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Antigua*. Guatemala, 26 y 27 de julio de 2018 Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-Eticae-Integridad-Funcion-Publica.pdf>
-
- (2013) *Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del*

Ciudadano en Relación con la Administración Pública
Adoptada por la XXIII Cumbre Iberoamericana de
Jefes de Estado y de Gobierno Ciudad de Panamá,
Panamá 18 y 19 de octubre de 2013. Disponible en:
[https://clad.org/escuela/publicaciones-escuela-
clad/cartas-iberoamericanas/](https://clad.org/escuela/publicaciones-escuela-clad/cartas-iberoamericanas/)

(2006) *Código*

iberoamericano de buen gobierno Cumbre de las
Américas. Aprobado por la VIII Conferencia
Iberoamericana de Ministros de Administración
Pública y Reforma del Estado Montevideo, Uruguay,
22 y 23 de junio de 2006 Disponible en:
[https://clad.org/wp-
content/uploads/2020/07/Codigo-Iberoamericano-
de-buen-gobierno.pdf](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Codigo-Iberoamericano-de-buen-gobierno.pdf)

(2003) *Carta*

Iberoamericana de la Función Pública V Conferencia
Iberoamericana de Ministros de Administración
Pública y Reforma del Estado Santa Cruz de la Sierra,
Bolivia, Resolución N° 11 de la Declaración de Santa
Cruz de la Sierra, Bolivia, 14-15 de noviembre de
2003 Disponible en: [https://clad.org/wp-
content/uploads/2020/10/9-Carta-Iberoamericana-
de-la-función-pública-CLAD.pdf](https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/9-Carta-Iberoamericana-de-la-función-pública-CLAD.pdf)

Consejo Moral Republicano Poder Ciudadano (2013)
*Código de Ética de las Servidoras y los Servidores
Públicos* Resolución No 016-2013, de fecha 11 de
diciembre de 2013. Gaceta Oficial de la República
Bolivariana de Venezuela No 40.314, de fecha 12
Diciembre 2013.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela
(2014) *Decreto con rango valor y fuerza de ley Contra
la Corrupción* Decreto N° 1.420 de fecha 13 de
Noviembre de 2014 Gaceta Oficial de la República
Bolivariana de Venezuela No 6.155 Extraordinario,
de fecha 19 de noviembre de 2014

Organización Naciones Unidas ONU (2015) Resolución
A/Res/70/L1 *Transformando nuestro Mundo: la
Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*,"
Septiembre de 2015 Disponible en:
[https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2
015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-
2030-para-el-desarrollo-sostenible/](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/)

Organización Naciones Unidas ONU (2003) *Convención de
las Naciones Unidas contra la Corrupción*, Resolución
58/4 Asamblea General de las Naciones Unidas.

- Disponible en:
www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf
- Plan de la Patria, Proyecto Nacional Simón Bolívar, Tercer Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2019-2025 (G. O. N° 6.446 Extraordinario de fecha 8 de abril de 2019)
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2016) *Decreto N° 2.468 mediante el cual se crea la Vicepresidencia Sectorial de Obras Públicas y Servicios*. Gaceta Oficial de la república Bolivariana de Venezuela N° 41.002 de esa misma fecha. Disponible en:
<https://www.bancaynegocios.com/en-g-o-creacion-de-vicepresidencia-sectorial-de-obras-publicas-y-servicios/>
- Universidad Arturo Michelena (2012) *Normas que regulan la elaboración y presentación del Proyecto y Trabajo Técnico, Trabajo Especial de Grado, Trabajo de Grado de Maestría y Tesis Doctoral en la Universidad Arturo Michelena*. Aprobadas por el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria del 19 de junio de 2012. San Diego.

Referencias Electrónicas

- Arbeláez, M. y Onrubia, J. (2014) Análisis bibliométrico y de contenido. Dos metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana Educación y Cultura. Revista de Investigaciones UCM, 14(23), 14 – 31 Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5590443>
- Banco Mundial (2017) *World Development Report. Governance and the Law*, Washington D.C. Disponible en:
<https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2017>
- Becerra, O. (2012) *Elaboración de instrumentos de Investigación*. Disponible en
<https://studylib.es/doc/4452792/elaboracion-de-instrumentos-de-investigacion>
- Bisquerra, R. (2004) *Metodología de la investigación educativa* Editores: La Muralla. España. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=5826>

- Carcamo, H. (2005) *Hermenéutica y análisis cualitativo* Cinta Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales. 23: 204-216. Disponible en: <https://www.moebio.uchile.cl/23/carcamo.html>
- Cassese, S. (2009) *Il diritto alla buona amministrazione*, ponencia presentada a la Jornada sobre el derecho a la buena administración, por el 25 aniversario de la ley del “Síndic de Greuges” de Cataluña, Barcelona, 27 de marzo de 2009, Disponible en: <https://images.irpa.eu/wp-content/uploads/2019/04/Diritto-alla-buona-amministrazione-barcellona-27-marzo.pdf>
- Elizalde, A. (2003) *Desde el desarrollo sustentable hacia sociedades sustentables*. POLIS, Revista Latinoamericana, Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/305/30500411.pdf>
- Gallotti, A. (2017) *LA dimensión del derecho a una buena administración*. Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano N° 11/2017 Disponible en: <http://redav.com.ve/wp-content/uploads/2018/02/La-dimension-del-derecho-a-una-buena-administracion-AG.pdf>
- Hernández, J. (2018) *El derecho de acceso a los servicios públicos, el estado fallido y la responsabilidad de la administración. El caso de la emergencia humanitaria compleja en Venezuela*. Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano N° 16/2018 Disponible en: http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/REDAV/16/REDAV_2018_16_501-550.pdf
- Martínez, I. (2011) *Investigación de campo Investigación de Campo- Enfoque Cualitativo* Disponible en: <http://investigacioncuali.blogspot.com/2011/01/investigacion-de-campo.html>
- Martínez, A. (2016) *La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI* En: una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de los servicios públicos (pp.195-234) publisher: corporación de estudios y publicaciones editors: María Paula Romo, Andrés Martínez. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/307513438_la_prestacion_de_los_servicios_publicos_de_calidad_en_el_siglo_xxi
- Moreno Molina, J. (2020) *El derecho a una buena administración* Universidad de Castilla-La Mancha Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

- Colección Ediciones Institucionales N.º 138.
Disponible en:
<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/30314/INS138%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Naser, A., Ramírez, A. y Rosales, D. (2017) *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. Libros de la CEPAL N° 144 (LC.PUB.2017/9-P) Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Disponible en:
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/44769-gobierno-abierto-al-estado-abierto-america-latina-caribe>
- Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos (2021) Informe de septiembre 2021 Disponible en:
http://www.observatoriovsp.org/wp-content/uploads/boletin-28_3-comprimido.pdf
- Organización Naciones Unidas ONU (2018) Informe Relator Especial de la ONU sobre el derecho al desarrollo (2018)
- _____ (2015) *Transformando nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, Resolución A/Res/70/L1 Septiembre de 2015 Disponible en:
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2019) *La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019 De gobiernos reactivos a estados proactivos*. Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública. Secretario General de la OCDE Disponible en:
<https://www.oecd.org/gov/ethics/integridad-publica-america-latina-caribe-2018-2019.pdf>
- _____ (2018) *Perspectivas económicas de América Latina. Repensando las instituciones para el desarrollo*, París, OCDE/UE/CEPAL/CAF Disponible en:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf
- _____ (2017) OCDE (2017) *Recomendación del Consejo de la OCDE sobre integridad pública*, París, Disponible en:

- <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0435>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE y Banco Interamericano del Desarrollo BID (2020) *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020* Tercera Edición. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020-1256b68d-es.htm>
- Rodríguez Arana, J. (2017) *El derecho fundamental de la persona a la buena administración* (Principios y Derechos Integrantes) Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano Nº 11/2017. Disponible en: <http://redav.com.ve/wp-content/uploads/2018/02/El-derecho-fundamental-de-la-persona-a-la-buena-administración-JRA.pdf>
- Tal cual (2022) *La crisis de servicios básicos amplía las brechas de desigualdad territorial* Disponible en: <https://talcualdigital.com/la-crisis-de-servicios-basicos-amplia-las-brechas-de-desigualdad-territorial/>
- Universidad Católica Andrés Bello (2021) *Encuesta de Condiciones de Vida Encovi*, Disponible en: <https://www.proyectoencovi.com/encovi-2021>
- Urdaneta, (2021) *La responsabilidad patrimonial de la Administración Pública en orden al derecho fundamental a una buena Administración* Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia, pp. 435-466. No 16. Disponible en: <http://rvlj.com.ve/wp-content/uploads/2021/06/RVLJ-16-435-466.pdf>