



# REVISTA DE FILOSOFÍA

Universidad del Zulia  
Facultad de Humanidades y Educación  
Centro de Estudios Filosóficos  
"Adolfo García Díaz"  
Maracaibo - Venezuela

**N°104**  
**2023 - 2**  
Abril - Junio

## **Lo público como fundamento de la democracia participativa**

*The public as the Foundation of Participatory Democracy*

**Pablo Rivera Ramos**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4553-6039>  
Universidad Continental - Perú  
40067819@continental.edu.pe

**Ruth Evelyn Servat Tello**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4361-913X>  
Universidad Continental - Perú  
40811513@continental.edu.pe

**América Antonieta Medrano Ricaldi**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3148-1033>  
Universidad Continental - Perú  
41422669@continental.edu.pe

**José Manuel Armada Pacheco**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3827-6144>  
Universidad Continental - Perú  
jarmada@continental.edu.pe

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7643977>

### **Resumen**

La investigación tiene el propósito de analizar los servicios públicos como fortaleza democrática, siempre que se considera la administración ciudadana para generar bienestar colectivo. Es un estudio bibliográfico, diacrónico, desde el enfoque racionalista deductivo. Considera las limitaciones administrativas de los modelos representativos al circunscribir las decisiones en pocas manos; suceso que promueve la corrupción como evento concomitante a las imposiciones. En contraposición, la estructura de gobierno participativa condiciona las prácticas sociales a la conformación del bienestar social. Concluye que la apropiación política de las comunidades provoca vida digna al sustentar la vigencia de los derechos humanos en las confluencias dialógicas. Acciones que se acompañan de la educación como capacitación ética de las sociedades en favor de sí.

**Palabras clave:** Democracia Participativa; Bienestar Social; Política pública.

Recibido 14-10-2022 – Aceptado 07-01-2023

### **Abstract**

The research has the purpose of analyzing public services as a democratic fortress, whenever the citizen administration is considered to generate collective well-being. It is a bibliographical, diachronic study, from the deductive rationalist approach. Considers the

administrative limitations of representative management models by circumscribing decisions in a few hands; event that promotes corruption as a concomitant event to impositions. In contrast, the participatory government structure conditions social practices to the conformation of social welfare. It concludes that the political appropriation of the communities provokes a dignified life by sustaining the validity of human rights in dialogical confluences. Actions that are accompanied by education as ethical training of societies in favor of themselves.

**Keywords:** Participatory Democracy; Social Welfare; Public politics.

## Introducción

Las disipaciones democráticas del Estado moderno deben contar con instrumentos jurídicos que protejan el bienestar general sobre los intereses particulares. Así es preciso distinguir la organización democrática del Estado de aquellas estructuras que desposeen los derechos a las comunidades para beneficiar los egoísmos privados. Se confronta, entonces, la justicia social como articulación de acciones que protegen el bienestar general de acciones particulares.

Este sería el caso típico de una persona que instala una industria peligrosa para beneficiarse de la actividad lucrativa aunque creando un riesgo para la sociedad de manera que si, por una parte, se tiene el derecho de gozar de las ventajas del negocio de un modo correlativo, existe la obligación de reparar el daño que cause el ejercicio de esa empresa.<sup>1</sup>

En consecuencia, la concepción democrática del Estado como protección de los bienes y servicios públicos debe contener la arremetida en contra del bienestar social que la organización del Estado neoliberal provoca. Destaca que el Estado neoliberal, amparada en la economía neoclásica, insiste en la libertad de comercio como impedimento del poder de vigilancia y control público sobre las acciones privadas; desarma política y jurídicamente a las comunidades ante la depredación de los medios de permiten la vida, el hombre y la naturaleza; los cuales son sacrificados para solventar los intereses que confluyen en el mercado.

Se considera que la protección al bien común contra los intereses particulares es el fundamento del Estado moderno. Justamente, la concepción griega clásica del Estado democrático se justifica en la suma de esfuerzos que buscan proteger el bien común contra los intereses privativos. Sigue siendo esta la principal característica de las organizaciones administrativas capaces de provocar justicia y equidad como bien colectivo.

Significa que la propuesta del Estado neoliberal implica impedir la protección colectiva que le es posible a los gobiernos; en consecuencia, es, claramente, retrotraer a las sociedades

---

<sup>1</sup> CRESPO PLAZA, Ricardo. (2013). La Responsabilidad Objetiva por Daños Ambientales y la Inversión de la Carga de la Prueba en la Nueva Constitución. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana De Estudios Socioambientales*, 2 (septiembre)., pp. 22-24. Recuperado de: <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.2.2008.817> en octubre de 2022., p. 2.

contemporánea a los estados de indefensión de la horda primitiva donde el bien público es sacrificado a los intereses individuales; sobre todo, cuando la dimensión privada cuenta con la fuerza que le da los recursos jurídicos del Estado para proteger las rapacidades personales. Significa, en todo caso, el impedimento de la justicia como bien colectivo; la reivindicación violenta del mazo, la porra, la piedra, el puño y el palo contra toda posibilidad de equidad. Se lee:

El concepto de lo público para algunos es una creación moderna, quizá por el modo de organización de la sociedad en torno a los Estados-Nación; pero hay que reconocer que los aportes que se hicieron desde la Antigüedad y la Edad Media, contribuyeron a la definición de su naturaleza, sus ámbitos y sus límites. Por ejemplo, los griegos entendieron lo público como el escenario para actuar y argumentar en colectivo, como el universo de la acción y de la palabra, pero en función del colectivo. Dicho de otro modo, para los griegos todo aquello que no fuese colectivo eran asuntos que no trascendían a lo público, y por lo tanto, estaba reservado a otra esfera, llámese privada o familia.<sup>2</sup>

Así, entre la dicotomía atávica que enfrenta el derecho público con el interés privados, la posibilidad de garantizar modos de vida habitables por ser justos y equitativos, pasa, necesariamente, por dotar al Estado, como suma de intenciones particulares en favor de sí, de instrumentos jurídicos y medios de control para detener la rapacidad particular que impulsa la concepción neoliberal del Estado. Caso contrario, en favor de la sobreexplotación del trabajo y la acumulación de capital, se sacrifica el bien común. Siendo esta la principal falencia de las democracias latinoamericanas contemporáneas.

Sin embargo, la visión de lo público en Atenas fue diferente a la de Esparta, en el sentido de que los atenienses le otorgaron primacía a la voluntad general, al permitir la participación de los ciudadanos en el espacio público mediante la conformación de una asamblea, que atendía y resolvía los asuntos públicos bajo imperativos de igualdad. Mientras tanto, los espartanos consideraron la participación popular como un soporte de los gobiernos políticos, ya que el poder se concentraba en una elite traducida en un consejo de los ciudadanos, quienes eran elegidos por aplausos y rechiflas, bajo el principio de representatividad. De esta manera, se puede deducir que lo público para los griegos era aquel lugar donde el hombre se hacía libre y defendía su libertad por medio de las palabras.<sup>3</sup>

Por lo cual, la reivindicación de lo particular sobre el bien general que impulsa la concepción neoliberal del Estado, significa la promoción del egoísmo espartano. A esta contrapolítica se condicionan las acciones de los medios públicos; entonces, la educación y la comunicación social deja de ser posesión colectiva, por promocionar la estructura

---

<sup>2</sup> CORONEL LÓPEZ, Jorge Enrique. (2008). *Lo Público en la Globalización. Semest. Econ.* Vol II. Medellín. Colombia. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-63462008000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462008000100005) en octubre de 2022.

<sup>3</sup> *Ibidem*.

ideológica del Estado; ser el chiflido, el aplauso del político que se legitima a través de la furia de la masa desposeídas de la política y ética como bien común.

Sin embargo, frente las agresiones neoliberales destacan distintas acciones jurídicas a favor de la justicia como fortaleza colectiva. En Costa Rica la Corte Suprema de Costa Rica del 2000 dictamina: “La responsabilidad por daño ambiental es siempre de carácter objetivo, independientemente que exista una norma que así lo establezca, al ser un principio general del derecho reconocido por la misma Constitución Política.”<sup>4</sup> A su vez, establece las penas particulares por dañar el bien público.

Así, se comprende cómo la calidad de los servicios públicos sirve para evidenciar la estructura del Estado, el tipo de gobierno que se construye; constatando que las estructuras gubernamentales que lesionan el bien colectivo sacrifica siempre el bien común al particular. La participación colectiva en la política significa la apropiación del derecho humano a procurarse prácticas justas a través del ejercicio de la autonomía. La política como bien colectivo es siempre acción ética porque significa el cuidado de sí de las sociedades contra las imposiciones egoístas.

En consecuencia, las colectividades tienen diversas necesidades que requieren ser solventadas; las cuales demandan en razón de la realidad, derechos y expectativas que tienen frente a los modelos de administración pública.<sup>5</sup> Las gestiones gubernamentales deben satisfacer las exigencias ciudadanas, cumpliendo las expectativas que consientan el sustento material del bienestar social. Eventualidad que requiere, de acuerdo a Philip Crosby la calidad como el cumplimiento de las normas. Además, la calidad de los servicios públicos implica entregar a los ciudadanos los haberes materiales que sustentan formas de coexistencia dignas.<sup>6</sup>

La importancia de la calidad de servicio estriba en solventar las necesidades materiales de la población, con el fin de servir los recursos capaces de provocar la vigencia de los derechos humanos. Destaca que no existe posibilidad de vida habitable cuando las comunidades no cuentan con los servicios que les permitan desarrollar los proyectos individuales y colectivos de vida justa.<sup>7</sup>

Así, la correcta gestión gubernamental considera las necesidades humanas con el fin de coordinar los recursos en beneficio de solventar las premuras. Sucede, entonces, que la mejor administración acontece junto a la participación ciudadana como coordinación colectiva en favor de administraciones acordes a la situación concreta de habita cada

---

<sup>4</sup> CRESPO PLAZA, Ricardo. (2013). La Responsabilidad Objetiva por Daños Ambientales y la Inversión de la Carga de la Prueba en la Nueva Constitución. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana De Estudios Socioambientales*, 2 (septiembre), pp. 22-24. Recuperado de: <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.2.2008.817> en octubre de 2022., p. 3.

<sup>5</sup> DIARIO OFICIAL EL PERUANO. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972. Lima. Perú. Recuperado de: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf> en junio de 2022.

<sup>6</sup> CROSBY, P. (1989). *La Organización Permanentemente Exitosa*. 1<sup>era</sup> edición. Prentice Hall. México.

<sup>7</sup> ISHIKAWA, K. (1985). *¿Qué es Control Total de la Calidad? El modelo japonés*. 1<sup>era</sup> edición. Prentice Hall., p. 13.

colectividad. En tanto, las gestiones fracasan al administrar los recursos ignorando las necesidades sociales.

Los modelos eficientes de administración pública suceden al considerar la participación ciudadana, se repite. Por ende, están obligados a establecer mecanismos de comunicación efectiva, espacios dialógicos donde confluyan las razones y apreciaciones de la ciudadanía como sustento de las prácticas posibles. En la situación contemporánea los medios digitales brindan recursos técnicos que facilitan la comunicación entre las entidades gubernamentales y la ciudadanía. Por supuesto, sin restringir la participación colectiva exclusivamente al espacio virtual. Eriksson et al., destaca el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación en gestiones europeas y norteamericanas, estrategia a implementar en Latinoamérica.<sup>8</sup> Se considera:

La calidad de la comunicación depende de las habilidades de la persona para relacionarse o para dar y transmitir información lo que influye de forma directa en la situación que se quiera resolver. En función de eso, estas habilidades se remiten al conocimiento que se tenga para realizar actuaciones pertinentes cuando se pone en acción una determinada actividad o proceso, dependen de la competencia del individuo, el cual se encuentra asociado con las potencialidades.<sup>9</sup>

Castillo, Cárdenas y Palomino señalan que en “Chile, México y Argentina se han realizado acciones de gestión innovadora”<sup>10</sup> para contener la insatisfacción ciudadana frente a los servicios públicos. Señalan que las gestiones ineficientes suceden por falta de recursos, administraciones que desatienden las exigencias ciudadanas, apatía ante los daños que ocasiona la prestación deficiente de los servicios públicos.

Esto significa que instaurar modelos de gestiones eficientes constituye un reto a enfrentar para mejorar la calidad de servicios. Sobre todo para los sectores rurales, las cuales cuentan con menos ‘recursos presupuestario’ y personal capacitado en la gestión pública; situación que genera insatisfacción ciudadana ante la ineficiencia gubernamental.<sup>11</sup>

La percepción ciudadana frente a la calidad de servicios administrativos que son brindados por las entidades municipales en el caso del Perú, denota insatisfacción ante las malas gestiones. Situación que suscita la baja aprobación a las administraciones locales. Si bien, ante la situación, el Estado peruano implementa medidas que procuran brindar

---

<sup>8</sup> ERIKSSON, M; PERSSON OSOWSKI, C; MALEFORS, C; BJÖRKMAN, J; ERIKSSON, E. (2017). Quantification of Food Waste in Public Catering Services, A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61., pp. 415-422. Recuperado de: Doi:<https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035> en septiembre de 2022.

<sup>9</sup> BORJAS MUCHA, Emily Nain; JANET YULISA, Huacho Illanes; ARMANDO PACHECO, José Manuel. (2022). Comunicación y Gestión: Pautas para el Desarrollo en las Organizaciones. *Revista de Filosofía*. Universidad del Zulia. 39 (102)., pp. 497-518. Recuperado de: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7049126> en octubre de 2022., p. 498.

<sup>10</sup> CASTILLO SALAZAR, R; CÁRDENAS MURRIETA, M; PALOMINO ALVARADO, G. (2020). Calidad del Servicio Municipal desde la Perspectiva del Ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica*, 4(2)., pp. 898-913. Recuperado de: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130) en agosto de 2022., p. 901.

<sup>11</sup> *Ibidem*.

mejores servicios; tales como la Modernización del Estado Peruano, los planes de Desarrollo Concertado (PDC), cambio hacia la gestión por procesos en las actividades municipales y gestión pública moderna. Destaca que, aunque estas iniciativas están normadas legalmente, su impacto en la realidad es deficiente; pues, se mantienen las carencias que multiplican la insatisfacción pública.

La calidad de los servicios se encuentra limitada por modelos de gestión ineficientes. Por lo cual, se insiste en atender las voces de las comunidades para normar las acciones que conforman los servicios públicos. Frente a modelos enquistados en la obediencia vertical, se solicita la participación ciudadana para la gestión de los servicios públicos; práctica que amerita modos horizontales de gestión pública. Para Idrovo-Toala et al., los modos horizontales de administración acceden realizar ajustes, cambios operacionales desde las comunidades en servicio de sí. Es decir, la apropiación de los modelos de gestión locales les permite a las sociedades mejorar los servicios en cuanto acción municipal. Situación que implica, por supuesto, deslegitimar las administraciones basadas en formas verticales y autoritarias de gobierno.<sup>12</sup>

Emrah et al., expresan que son los ciudadanos quienes deben hacer la evaluación de los servicios, para lograr conocer las condiciones en las cuales se favorece la vida colectiva. Se trata de modelos administrativos donde el poder se ejerce, también desde las confluencias socioculturales locales; se insiste, deroga esto el gobierno como imposición vertical de las prácticas sociales.<sup>13</sup>

Esta investigación tiene el objetivo de analizar la relación entre los servicios públicos como fortaleza democrática; haciendo énfasis en las formas de administración ciudadanas para lograr el bienestar. Se considera que los modelos administrativos impositivos fomentan la apatía, impide las prácticas que permiten la prestación óptima de servicio. Por tanto, impulsa estructuras de administración horizontales, donde confluyen las acciones colectivas en favor de brindar los recursos materiales que la vida digna amerita. Es un estudio bibliográfico de carácter diacrónico desde el enfoque racionalista deductivo.

## **Administrar para el bienestar colectivo**

Además, Torres et al., mencionan que la calidad del servicio que se ofrece en el sector público resulta en uno de los principales factores que promueve el bienestar social. En consideración, el mejor servicio es prestado por las correctas estrategias gubernamentales.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> IDROVO-TOALA, R; ALLAUCA-AMAGUAYA, M; CHANG-CAMACHO, L. (2020). Sistema de Gestión de Calidad en las Organizaciones Gubernamentales. Parámetro de la gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(10)., pp. 118-133. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659397> en octubre de 2022.

<sup>13</sup> EMRAH, K; YILDIRIM, A; OZCAN, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4)., pp. 885-901. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/334710506\\_Integrated\\_Usage\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_and\\_Quality\\_Function\\_Deployment\\_Techniques\\_in\\_the\\_Assessment\\_of\\_Public\\_Service\\_Quality\\_The\\_Case\\_of\\_Ardahan\\_Municipality](https://www.researchgate.net/publication/334710506_Integrated_Usage_of_the_SERVQUAL_and_Quality_Function_Deployment_Techniques_in_the_Assessment_of_Public_Service_Quality_The_Case_of_Ardahan_Municipality) en agosto de 2022.

<sup>14</sup> EMRAH, K; YILDIRIM, A; OZCAN, S. (2019). Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. *Business and Economics Research Journal*, 10(4)., pp. 885-901. Recuperado de:

En esta situación, la evaluación ciudadana es importante para el control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades sociales.<sup>15</sup> Consecuentemente, en la gestión pública el enfoque hacia el servicio es parte del proceso de la transformación hacia la gestión de la modernización de los servicios públicos que ofrece la gestión municipal.<sup>16</sup>

Moran Apaza en la investigación *Servicio Civil y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, Perú*, publicada por la revista científica *Dominio de las Ciencias*,<sup>17</sup> tiene el objetivo determinar la relación existente entre el servicio civil y el proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas. La metodología de investigación es de tipo transversal, se aplica en 63 servidores públicos de dicho municipio. Para la medición del servicio civil, se respondió el cuestionario que cuenta con 26 ítems ( $\alpha=0,921$ ), y otro cuestionario que se enfoca en medir la variable del proceso administrativo compuesto por 50 ítems ( $\alpha=0,956$ ).

Se aprecia que los servidores públicos indican que el nivel en general del servicio civil es regular (76.2%), los componentes con mayor promedio son: Meritocracia (10,59), seguido de igualdad de oportunidades (10,54). Por otra parte, acerca de la variable del proceso administrativo, la apreciación se ubica en nivel regular (82,1%); el componente con mayor promedio es dirección (20,57), mientras el de menor promedio lo obtiene control (9,82). Concluye que existe correlación positiva de ( $r = 0,673$ ) entre el servicio público y el proceso administrativo.

Castillo Salazar, Cárdenas Murrieta, y Palomino Alvarado en la investigación *Calidad del Servicio Municipal desde la Perspectiva del Ciudadano* publicada por: *Ciencia Latina Revista Científica*, tienen el propósito caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. La metodología empleada es de tipo básica, diseño no experimental, descriptiva, con una muestra de 157 ciudadanos. La técnica aplicada es la encuesta y el cuestionario como instrumento.<sup>18</sup>

Los resultados muestran las características de la calidad del servicio municipal, desde la perspectiva del ciudadano a través del Modelo SERVQUAL, donde se identifica que el 42,2% de los ciudadanos se encuentran Algo en desacuerdo -AED- y Totalmente en desacuerdo -TED- con los elementos tangibles. Por otro lado, respecto a la fiabilidad el

---

[https://www.researchgate.net/publication/334710506\\_Integrated\\_Usage\\_of\\_the\\_SERVQUAL\\_and\\_Quality\\_Function\\_Deployment\\_Techniques\\_in\\_the\\_Assessment\\_of\\_Public\\_Service\\_Quality\\_The\\_Case\\_of\\_Ardahan\\_Municipality](https://www.researchgate.net/publication/334710506_Integrated_Usage_of_the_SERVQUAL_and_Quality_Function_Deployment_Techniques_in_the_Assessment_of_Public_Service_Quality_The_Case_of_Ardahan_Municipality) en agosto de 2022.

<sup>15</sup> TORRES SAMUEL, M; VÁSQUEZ STANESCU, C; LUNA CARDOZO, M. (2011). Análisis Estratégico de la Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Público. *Compendium*, 14(27)., pp. 39-59. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88024213003.pdf> en septiembre de 2022.

<sup>16</sup> ZEITHMAL, V. A; BITNER, M. J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. McGraw-Hill. México., p. 3.

<sup>17</sup> MORAN APAZA, F. (2021). Servicio Civil y el Proceso Administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas. Cusco, Perú. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(6)., pp. 938-948. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2373> en septiembre de 2022.

<sup>18</sup> CASTILLO SALAZAR, R; CÁRDENAS MURRIETA, M; PALOMINO ALVARADO, G. (2020). Calidad del Servicio Municipal desde la Perspectiva del Ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica*, 4(2)., pp. 898-913. Recuperado de: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130) en agosto de 2022.

53.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y empatía el 48.1% mencionan que están TDA y ADA.

Los nudos críticos de gestión que dificultan la calidad de los servicios, son: Las deficiencias en el seguimiento del servicio, la comprensión hacia el usuario; las dificultades para resolver reclamos, la atención virtual deficiente y las instalaciones no modernas. Además, de dificultades para resolver reclamos, entre los más destacados. Se recomienda realizar una propuesta innovadora en la gestión de la calidad del servicio municipal, para la solución de las malas prácticas administrativas.

Barrera Isuiza y Ysuiza Shupingahua en la investigación *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* publicada en la revista *Gobierno y Gestión Pública*,<sup>19</sup> se propone determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto en el 2018. La investigación es de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional; la muestra está conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

La investigación señala, respecto a la Gestión administrativa, que el 23% de los trabajadores considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada; el 90% se muestra indiferente.

Respecto a las dimensiones de la calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Se establece una relación fuerte, entre la Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por encontrarse entre estas variables una correlación de 0,872. También, se evidencia que el 57% está en desacuerdo que la información se brinda de forma oportuna; mientras, sólo el 8% opina está mal la información recibida en la atención al ciudadano.<sup>20</sup>

## **Administración pública como derecho colectivo**

La correcta administración de los recursos públicos es capaz de brindar calidad; este es el basamento de la democracia como modo administrativo que busca solventar las necesidades humanas en favor del bienestar colectivo. Se distinguen dos modelos de gestión

---

<sup>19</sup> BARRERA ISUIZA, A; YSUIZA SHUPINGAHUA, M. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y Gestión pública*, 5(1)., pp. 91-110. Recuperado de: doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06> en julio de 2022.

<sup>20</sup> HUANCOLLO CHAMBI, J. (2018). *Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco - Huancané, Puno 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y> en septiembre de 2022.

administrativa; los modelos populistas emplean los recursos públicos para hacer proselitismo político, en tanto, los recursos destinados a la mejora de la calidad se desvían para la promoción incesante de quienes gobiernan. Por supuesto, este tipo de administración se relaciona con la reproducción de la corrupción al enriquecer a los gobernantes en detrimento de los modos de vida sociales.

En contraposición, los modelos democráticos de gestión emplean los recursos y medios para el bienestar ciudadano. En esta, la continuidad en el poder de quienes gobiernan, su aprobación, se condiciona a brindar a la población los mejores servicios posibles. En tanto, se maneja con estricta pulcritud los recursos y bienes públicos para lograr prestar el debido servicio.

Concomitante, se distinguen los modelos de gestión donde el poder se ejerce de modo vertical, desde arriba hacia abajo, de modo impositivo, de aquellos que distribuyen el poder de decisión a todos los integrantes sociales. En estos, quienes dirigen comparten responsabilidades con las comunidades para decidir las prácticas posibles.<sup>21</sup>

Por supuesto, los modos impositivos se relacionan con estructuras populistas de gobierno; mientras las formas democráticas están estrechamente vinculadas con organizaciones horizontales de poder.<sup>22</sup> Más allá, las estructuras democráticas de gobierno al fortalecerse a través de la participación ciudadana, exige, en todo momento, la participación colectiva en la gestión. Por lo tanto, se caracteriza por brindar los canales, los medios comunicativos que condescienden la acción social en la gestión de los recursos públicos.<sup>23</sup> Destaca:

En el mundo actual, se evidencia que en las organizaciones la discrepancia entre lo que se quiere o se puede alcanzar es cada vez más estructural, y en este orden lo primero que sale a flote es la comunicación como el proceso que se constituye como un recurso productivo dentro de la misma, ya que mejora la productividad y las relaciones interpersonales, entre otros, con el propósito de obtener liderazgo frente a otras organizaciones. En el entorno empresarial, se demanda un modelo de excelencia que ejemplifique la calidad necesaria para actuar bajo la premisa de una gestión integral, que le permita el desenvolvimiento y los avances en materia de organización y gerencia.<sup>24</sup>

Se evidencia que la gestión democrática de gobierno se relaciona con modos administrativos abiertos, caracterizada por la pulcritud en el manejo de los fondos públicos. Son administraciones que reportan con soporte a las colectividades la manera en la cual se manejan los recursos públicos. Por lo cual, la gestión se acompaña de una detallada

<sup>21</sup> JURAN, J. (1990). *Juran y la Planificación para la Calidad*. 1<sup>era</sup> edición. McGraw Hill., p. 15.

<sup>22</sup> SANDHUSEN, L. (2002). *Mercadotecnia*. Compañía Editorial Continental.

<sup>23</sup> KOTLER, P; BLOOM, P; HAYES, T. (2004). *El Marketing de Servicios Profesionales*. Editorial Paidós SAICF.

<sup>24</sup> BORJAS MUCHA, Emily Nain; JANET YULISA, Huacho Illanes; ARMANDO PACHECO, José Manuel. (2022). Comunicación y Gestión: Pautas para el Desarrollo en las Organizaciones. *Revista de Filosofía*. Universidad del Zulia. 39 (102)., pp. 497-518. Recuperado de: DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7049126> en octubre de 2022., p. 503.

contraloría; disposición administrativa que se sustenta en el poder de vigilancia de las colectividades sobre la distribución y empleo de los recursos.<sup>25</sup>

En tanto, las prácticas gubernamentales se acompañan de una efectiva y atenta contraloría social.<sup>26</sup> Por lo cual, la estructura de gobierno contempla el espacio, las disposiciones técnicas, los canales de comunicación, con el fin de organizar a la población en favor de la vigilancia y control de los recursos públicos.<sup>27</sup> Esta característica evidencia la apatía ciudadana en la gestión populista; más que apatía como expresión de desinterés, los gobiernos populistas se caracterizan por cerrar los canales, medios y disposiciones que permiten la vigilancia ciudadana sobre las gestiones públicas.<sup>28</sup>

Si bien, los gobiernos populistas se definen a sí defensores de la participación ciudadana; la afirmación no se acompaña de las vías que permiten la vigilancia colectiva de la administración. Entonces, en la práctica, se cierran los canales de comunicación administrativas; se oculta el manejo de los recursos, aduciendo la protección de la información ante el enemigo imaginario. Siempre, los esfuerzos se orientan en ocultar de la mirada pública las indebidas acciones que se cometen.<sup>29</sup>

Lejos está de tratarse la contraloría social de una camisa de fuerza colocada a quienes gestionan los recursos públicos; se trata de habilidades colectivas a favor del bienestar. Sucede que los bienes públicos son asunto social; pues, la calidad de los modos de vida que las colectividades llevan se relaciona con la administración de estos. Al privar el bienestar social sobre los egoísmos personales, se declara, enfáticamente, que los modos democráticos de gestión pública se caracterizan con la posibilidad social de constatar la administración de los bienes.<sup>30</sup>

Por supuesto, esto se relaciona con la concepción de Estado que se sigue. Pues, los modelos liberales, al reducir la acción ciudadana a la cita periódica frente a la urna electora, otorga todo el poder administrativo en los representantes. La principal falencia de la democracia representativa está, precisamente, en que la representación significa impedir la

---

<sup>25</sup> ZEITHAML, V; BERRY, L. L; PARASURAMAN, A. (1988). Procesos de Comunicación y control en la Prestación de Servicios de Calidad. *Journal of Marketing*, 52., pp. 35-48., p. 3.

<sup>26</sup> ZEITHAML, V; BERRY, L. L; PARASURAMAN, A. (1988). Procesos de Comunicación y control en la Prestación de Servicios de Calidad. *Journal of Marketing*, 52., pp. 35-48.

<sup>27</sup> ZEITHAML, V; BITNER, M; GREMLER, D. (2009). *Marketing de Servicios*. 5<sup>ta</sup> edición. Mc Graw-Hill. México.

<sup>28</sup> GRÖNROOS, C. (1978). Un Enfoque Orientado a los Servicios para la Comercialización de Servicios. *European Journal of Marketing*, 12(8)., pp. 588-601. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000004985/full/html> en agosto de 2022.

<sup>29</sup> GONZÁLEZ ROJAS, D. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja, Lima 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado de Ciencias empresariales. recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%c3%a1lez\\_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%c3%a1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y) en septiembre de 2022.

<sup>30</sup> DIARIO OFICIAL EL PERUANO. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972. Lima. Perú. Recuperado de: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf> en junio de 2022.

gestión social en beneficio de la administración como asunto privado de quienes tienen la responsabilidad de administrar los recursos colectivos.<sup>31</sup>

Seguidamente, quienes dirigen, en beneficio de conservar el poder por mayor tiempo, desvían los recursos públicos para la promoción de sí. Se cancela, por consiguiente, la democracia como asunto público, para evidenciar modos totalitarios de gobierno, que se ocupa de la publicidad de quienes dirigen en desfavor de los modos de vida colectivos.<sup>32</sup> Es esta la principal falencia administrativa que pone en crisis la democracia actualmente.<sup>33</sup> Pues, los modelos de gestión representativos terminan configurando feudos personales en vez de la pluralidad, apertura y participación ciudadana que caracteriza la democracia como administración colectiva de los recursos públicos.<sup>34</sup>

Consecuentemente, la democracia es concomitante a modelos de gestión participativos, donde la ciudadanía se organiza para participar de la administración pública. Por lo cual, se cancela el cierre administrativo populista que coloca la administración pública como asunto exclusivo de la cofradía partidista.<sup>35</sup> Más allá de la acción de los partidos políticos como organizaciones cerradas, dogmáticas, caracterizadas por reproducir los intereses egoístas de las camarillas; la democracia por ser participativa refiere a modelos de gestiones abiertos, claros. De ahí la importancia de la contraloría social como protección del bienestar colectivo; pues, al vigilar y controlar la gestión pública constata que las acciones se tomen a favor de los colectivos.<sup>36</sup>

Pero, la democracia como suceso en favor del bienestar social lejos está de circunscribirse a la contraloría como poder social de vigilancia y control administrativo. La democracia como evento colectivo exige la participación ciudadana; por lo cual, las acciones llevadas a cabo lejos están de responder a la univocidad como imposición vertical de poder,<sup>37</sup> acontece en la mediación horizontal del poder.<sup>38</sup>

---

<sup>31</sup> ESPINOZA JIMÉNEZ, J. (2019). *Calidad del Servicio Administrativo y Satisfacción del Cliente Externo en tres Filiales de una Universidad Privada de la Región Norte*, 2018. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31336/espinoza\\_jj.pdf?sequence=1&isAlloWed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31336/espinoza_jj.pdf?sequence=1&isAlloWed=y) en agosto de 2022.

<sup>32</sup> DUQUE OLIVA, E. J. (2005). *Revisión del Concepto de Calidad del Servicio y sus Modelos de Medición*. *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.*, pp. 64-80.

<sup>33</sup> ZEITHAML, V; BERRY, L. L; PARASURAMAN, A. (1988). *Procesos de Comunicación y control en la Prestación de Servicios de Calidad*. *Journal of Marketing*, 52., pp. 35-48.

<sup>34</sup> BOU, J. (1997). *Influencia de la Calidad Percibida sobre la Competitividad: Análisis de los efectos "vía demanda"*. Universitat Jaume I. Administración de Empresas y Marketing. Castellón.

<sup>35</sup> *Ibidem*.

<sup>36</sup> PAREJA, A. (2015). *Simplificando Vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos*. *Fundación Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*, 1(1), pp. 1-53. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018.pdf> en julio de 2022.

<sup>37</sup> REY MARTÍN, C. (2000). *La Satisfacción del Usuario: Un concepto en alza*. *Anales de Documentación, Universidad de Barcelona*, 1(3), pp. 139-153. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf> en agosto de 2022.

<sup>38</sup> PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V; BERRY, L. L. (1985). *Un Modelo Conceptual de la Calidad del Servicio y sus Implicaciones para la Investigación Futura*. *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50.

Es decir, la democracia como suma de acciones que garantizan el bienestar colectivo sucede durante la participación ciudadana en la gestión pública.<sup>39</sup> En consideración, las acciones sociales se relacionan con la capacidad colectiva de confrontar, discutir, poner las razones en común, con la posibilidad de acordar. Los acuerdos de la mayoría legitiman las prácticas sociales en los modelos democráticos de gestión.

Entonces, la palabra sucede como acontecimiento colectivo, al ser el vehículo de las significaciones sociales. La palabra confluye las razones, las sensaciones, los sentimientos, con la capacidad de colocar los acuerdos como habilidad colectiva. Es decir, las sociedades son responsables éticamente de sí porque demuestran la capacidad de acordar como sustento de las acciones.

En el empeño por emplear la palabra como medio para acordar, las comunidades deben contar con las habilidades comunicativas que les permite el diálogo como mediación de las confluencias. De ahí la importancia de la educación como suma de estrategias en beneficio de emplear los recursos discursivos en favor de sí. Es exigencia de los modos democráticos de gestión pública la apropiación de los recursos pedagógicos como bien colectivo; pues, de los medios, recursos y disposiciones que demuestran la instrucción, las sociedades se capacitan para la atención del otro como suma de acciones para el bienestar colectivo.

Se identifica, por lo tanto, que la gestión democrática exige participación ciudadana para organizar las prácticas que concretan el bienestar colectivo. Pero, estas habilidades están en la antípoda de acontecer como irrupción espontánea, acto casual, eventualidad esporádica. La democracia requiere siempre la intención social para ella; en esta posibilidad se conforman los recursos comunes en favor de sí. Además, las acciones están éticamente imbricadas.

Quiere decir que la mejor gestión como habilidad democrática es concomitante a la apropiación colectiva de los medios capaces de provocar justicia. Subraya emplear las posibilidades educativas para formarse en las habilidades comunicativas como predisposición hacia los encuentros y confluencias. Pero, muy especialmente, también se trata de la apropiación ética de la vida común.

Se subraya, no hay posibilidad de gobierno democrático como gestión para el bienestar colectivo si las acciones suceden sin considerar la apropiación social de los recursos pedagógicos. Pues, la capacidad de acordar que exigen los modelos participativos es expresión de las habilidades comunicativas de las sociedades. Capacidades que resultan en el bienestar social siempre y cuando están mediadas por las disposiciones éticas de las comunidades.

Sucede la solidaridad, la empatía, la compasión en cuando se expresa la responsabilidad frente a la propia vida y la ajena; son estas disposiciones éticas que se aprenden durante la convivencia mediada a través de la palabra. Se trata, entonces, de

---

<sup>39</sup> FERRELL, O; HARTLINE, M. D. (2018). *Estrategia de Marketing*. 6<sup>ta</sup> edición. Cengage Learning. México D.F.

señalar imbricaciones irreductibles; donde sacrificar uno de los componentes significa derogar la democracia como posibilidad social.

En tanto, la fortaleza democrática está en la capacidad de las colectividades de acordar; esta, se subraya, sucede cuando los seres humanos cuentan con las habilidades dialógicas y las disposiciones éticas que aprenden durante la educación como práctica de libertad. Pretender lo contrario trata sobre una reducción al absurdo de la realidad; pues, no hay posibilidad de buena vida colectiva sin la concreción de acuerdos mediados a través de la palabra. Estas disposiciones sirven para humanizar las convivencias siempre que los egoísmos se derogan en favor del bien común; esto, exige disposiciones éticas individuales y colectivas.

Implica entender que no existe posibilidad de buena vida personal acompañada por el detrimento de los modos colectivos de coexistencia. Desde esta comprensión ética, se entiende que las acciones a favor de mejorar las formas de vida de los otros, son también prácticas conducentes a cristalizar vida personal digna. La organización democrática de la existencia colectiva se fundamenta en el bien ético de servir a los otros como servicio de sí; habilidad que desarticula los egoísmos en beneficio de la manifestación de los derechos humanos.

Los derechos humanos son bienes colectivos; por lo cual, suceden durante los encuentros y reconocimientos sociales. Exigen la participación ciudadana para el bienestar social. Consecuentemente, las gestiones capaces de brindar servicios de calidad como sustrato material que permite el bienestar social es siempre acción ciudadana como apropiación ética de los modos de coordinar la sociedad. Más allá, la posibilidad material que el apropiado servicio público genera sirve como sustento a los derechos humanos siempre que las colectividades se disponen a la confluencia de los modos de vida de manera ética.

La sociedad no es equivalente a la suma de todos los individuos sino que es una entidad que adquiere autonomía a pesar de ellos y donde la confianza es la base constitutiva de toda la organización pues es esta la que facilita que los individuos puedan reducir al máximo los niveles de incertidumbre que provienen del entorno.<sup>40</sup>

Es decir, pretender el bienestar social como habilidad que depende exclusivamente de la calidad de los servicios públicos como cuantía material es también una concepción egoísta de la realidad. Los servicios sociales son consecuencia de los modos democráticos de convivencia, se repite; pero el bienestar social lejos está de reducirse a la cuantía y calidad de los servicios públicos. Pues, el bienestar se relaciona con las habilidades ética para sí y para otros.

---

<sup>40</sup> VEGA GUTIÉRREZ, Oscar; VEGA VERA, María Jesús; PARADA ULLOA, Marcos. (2022). El Riesgo en la Sociedad Multicultural y Compleja, una mirada en tiempos de incertidumbre. *ENCUENTROS, Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*. N° 16., pp. 246-253. Recuperado de: DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.6916916> en octubre de 2022., p. 249.

Es decir, la óptima calidad de los servicios públicos que le es posible a los gobiernos democráticos trata sobre la dotación material que garantiza la comodidad que las formas de vida habitables requieren. Pero, visto exclusivamente así trata con una reducción cuantificada de la realidad. El bienestar como habilidad colectiva emplea el correcto servicio público a favor del crecimiento ético individual y colectivo.

Así, la buena prestación de los servicios sirve para solventar las premuras materiales que la vida necesita para acontecer. Pero, el bienestar como manifestación de los derechos humanos requiere la vigencia de valores éticos que hacen de la vida servicio hacia los otros. En tanto, se insiste en la formación ética como beneficio para el bienestar más allá de la cuantía material de los servicios públicos.

Al concebir al ser humano como un ser necesitado, claro está que amerita óptimos servicios públicos para su bienestar. Pero las necesidades humanas lejos están de circunscribirse a la condición material de la existencia. Entonces, la democracia exhorta a la construcción de la personalidad colectiva como disposición ética. En esto, los servicios públicos sirven para solventar las premuras materiales en favor de expresar los compromisos que la ética refiere para la coordinación y crecimiento colectivo. Se subraya, el bienestar sólo es posible al evidenciar los derechos humanos como habilidades éticas colectivas.

### **Consideraciones finales**

La calidad de los servicios públicos es resultado de los modos de gestión colectiva. En consecuencia, las carencias de estos bienes expresan los fracasos de administraciones ineficientes de los recursos sociales. Las crisis de las democracias contemporáneas atestiguan la derogación de los modos colectivos de gobiernos por las estructuras gubernamentales impositivas que acompañan las gestiones representativas.

Por lo cual, se distingue el ejercicio de poder de la democracia representativa de las participativas. La estructura representativa circunscribe la acción ciudadana a la escogencia entre candidatos frente a la máquina electoral; situación que se acompaña de la cancelación de los acuerdos como habilidad social al circunscribir toda la potestad política a la confradía partidista. Entonces, sucede el populismo como acción gubernamental que garantiza la permanencia en el poder de quienes ostentan la capacidad de administrar los bienes colectivos.

Por consiguiente, los servicios públicos, en los modelos representativos acontece como dádiva o favor de quienes administran hacia las comunidades. El silencio político colectivo beneficia la corrupción, la ineficiencia que imposibilita la apropiada dotación de los medios materiales que el bienestar social amerita. Situación que se acompaña de la derogación ética de las comunidades; pues, las colectividades como clientes en las democracias representativas se limitan a esperar la buena gestión de quien toma para sí la capacidad de administrar los bienes comunes.

Asimismo, en la sociedad se produce un tipo de inclusión funcional, es decir, existe una tensión entre inclusión y exclusión que la toma de decisiones provocan y que puede ejercer algún grado de influencia en el desarrollo de la

sociedad en cuanto a mayores o menores niveles de libertad e igualdad y que genera las condiciones para que los riesgos se manifiesten ya sea de forma inminente o constante.<sup>41</sup>

A esta contrapolítica se anteponen los modelos participativos de gestión pública. Las estructuras participativas se sustentan en la capacidad de acuerdo de las colectividades, no sólo para vigilar y controlar a través de la contraloría social la administración de los bienes; se suscita al apropiarse las comunidades de los recursos, los medios y la capacidad de hacer política para el bienestar común.

Eventualidad que se sustenta en los acuerdos que a las comunidades les son posibles; suceso que emplea la palabra como mediación de las razones que legitiman las prácticas públicas. Esta habilidad colectiva se sustenta sobre compromisos éticos que las sociedades se dan. Amerita conocer que la atención a los otros es servicio a sí; exige la responsabilidad ante la propia y ajena vida. Se diagnóstica:

Esta situación es grave en la sociedad latinoamericana y desde el punto de vista epistemológico, ya que no hay un posicionamiento crítico docente sobre lo que debe ser enseñado, simplemente es ignorado, desconocido por quienes deberían ser agentes de cambios sociales; en vez de generar acciones crítica-reflexivas que traten la transformación de la sociedad, reproducen principios, paradigmas ajenos a las necesidades de la matriz epistémico-cultural de la educación latinoamericana.<sup>42</sup>

Por consiguiente, la apropiación colectiva de la política implica el empleo social de la instrucción como habilidad social. Pues, a través de la apropiada educación las comunidades adquieren las competencias dialógicas y los saberes éticos que predisponen, fomentan, hacen posible la apropiada gestión pública.

Los derechos humanos son competencias colectivas que suceden durante el reconocimiento ético humano. En tanto, la óptima calidad de los servicios públicos, como correlato de las gestiones de gobiernos democráticos, suplen las necesidades materiales que el bienestar social amerita; toda vez que esta dotación sirve para que las comunidades al reconocerse éticamente tengan la posibilidad de coordinar vida justa. En tanto, los mejores servicios públicos posibilitan solventar las necesidades materiales humanas para que acontezca la equidad, la justicia como sustento de vida digna; suceso siempre colectivo.

---

<sup>41</sup> *Ibídem.*

<sup>42</sup> PARADA-ULLOA, Marcos; UMANZOR-MARCHANT, Alicia; VEGA GITIÉRREZ, Óscar; ÁLVAREZ ZUÑIGA, Miguel. (2022). Multiculturalidad y Espacios Culturales de la Educación en América Latina. *ENCUENTOS, Revista de Ciencias Humanas, teoría Social y Pensamiento Crítico*. N° 15., pp. 197-207. Recuperado de: DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.6914767> en octubre de 2022., p. 205.



---

# REVISTA DE FILOSOFÍA

Nº 104 – 2023 - 2 ABRIL - JUNIO

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada en febrero de 2023, por el Fondo Editorial Serbiluz, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

[www.luz.edu.ve](http://www.luz.edu.ve) [www.serbi.luz.edu.ve](http://www.serbi.luz.edu.ve)  
[www.produccioncientificaluz.org](http://www.produccioncientificaluz.org)