



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS  
ESCUELA DE DERECHO  
ESPECIALIZACION DERECHO ADMINISTRATIVO

**LA ETICA EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS**

Bdigital.ula.ve

**Autora:** BELKIS LUZARDO DE VISBAL

**Tutora:** MIRIAM MEZA

Mérida, Enero 2025

C.C.Reconocimiento

## DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso gracias a él estoy viva y disfrutando de este momento especial en mi defensa de Tesis.

A mi madre, aunque no está conmigo físicamente desde el cielo me apoya en todas mis metas

A mi padre quien me engendro, y en el cielo esta.

A mi esposo Gustavo Visbal, quien, con su amor, apoyo y tolerancia, se trasladaba conmigo a Mérida para traerme a clase del posgrado, a pesar de las adversidades por el problema de la gasolina.

A mis hijos PATRICIA VALENTINA VISBAL LUZARDO Y GUSTAVO ADOLFO VISBAL LUZARDO, frutos de mi único amor, motores principales quienes impulsan mis ganas de seguir triunfando y de vivir.

A mis hermanos MAGALY, MARLENE Y JULIO, a quienes les dedico mi triunfo.

A mis cuñados, Lolin, Tomy, Ricardo, Pedro, José, Luis a quienes quiero como hermanos.

A mis concuñadas, aunque no existe en el árbol genealógico, sin embargo, son mis hermanas putativas, Mary Carmen, Sabella, Rocío, Marielba y concuñado Antonio, a quien estimo.

A mi suegro Pedro, aunque no estés conmigo físicamente sé que estarías orgulloso de mis logros, y a mi suegra Valentina quien me ha apoyado.

A mi tío Froilán, Rita, Dilia, Hilda, Nabor, quienes me han apoyado en momentos difíciles.

A mi Abuela Carmen mi amiga, que sé que desde el cielo sonríe por mis metas alcanzadas.

A mis hermanos del alma Omaira, Lilia, Héctor, Luis, Carlos, Lucila, Nora, siempre contó con ustedes.

A mis primos (as) Ilse, Gisela, Dora, Cheo, Toño, Álvaro, Alfonso, quienes me apoyaron en momentos difíciles.

A mis sobrinos hermosos que adoro como mis hijos, María Valentina, Luisito, Tomasito, Juan Diego, Ricardito, Jesús Alejandro, José Andrés, Claudia, Ronald, Frank, Carlos, Toño, Yuri, Ana, Carlitos.

BELKIS LUZARDO DE VISBAL

Bdigital.ula.ve

C.C.Reconocimiento

## RECONOCIMIENTO

Hago el presente reconocimiento al Dr. Freddy Mora Bastidas, Coordinador General de la Especialidad en Derecho Administrativo, quien, con su gallardía, conocimientos, sabiduría, cooperación, logro en corto plazo la apertura del curso de actualización del postgrado, de manera exitosa, siempre apegado a la legalidad.

Se le agradece a la Universidad de los Andes que a través de la gestión del Dr. Freddy Mora Bastidas, Coordinador General del Postgrado, logró implementar esta Cohorte de Reingreso al programa de postgrado en Derecho Administrativo, para regularizar nuestro ingreso y obtener satisfactoriamente el grado de Especialistas.

Cabe también agradecer a la Dra. Silvia Moreno, por su gentileza, sabiduría, tolerancia, quien aportó información para llevar a cabo la presente investigación.

Agradezco en especial a mi Tutora Dra., Miriam Meza, quien, con tolerancia, sabiduría, dedicación, me llevo de la mano durante la investigación.

Como es de entender se agradece también a los miembros del jurado, por su participación, e interés en la revisión de mi tesis.

## AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por regalarme la vida, por darme los seres queridos que tengo, por impulsarme cada día a vivir y a creer en Dios Padre, Hijo y Espíritu Santo. Por fortalecer mí fe. Por apostar al prójimo siempre.

Dios Padre, creo en ti

Al amigo, profesor, Dr. Freddy Mora Bastidas, que con sus sugerencias aprendí hacer mejor la investigación, y que me enseñó que con clases prácticas se entiende mejor una materia, no siendo aburrida, ni tediosa la misma.

A mi tutora Dra. Miriam Meza, quien a través de llamadas telefónicas me atendía y quitaba varios minutos de su tiempo para orientarme en la tesis, sin ningún tipo de remuneración a cambio.

Bdigital.ula.ve

C.C.Reconocimiento

## INDICE DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN.....	
Introducción.....	
CAPITULO I .....	
1. VISION GENERAL DEL TRABAJO .....	
Planteamiento del Problema.....	
Objetivos de la investigación.....	
Justificación.....	
Delimitación.....	
Antecedentes de la investigación.....	
CAPÍTULO II.....	
2. DESARROLLO DEL TEXTO .....	
Ética profesional del servidor público .....	
Factores del desempeño de los servidores públicos afectados por la ética.....	
Estándares éticos.....	
Valores éticos.....	
Principio éticos.....	
No maleficencia.....	38
Justicia.....	
Beneficencia.....	
Eficacia del servidor público.....	
Responsabilidad.....	
Competencias.....	

Auto motivación y esfuerzo .....	
Autogestión.....	
Simplificación .....	
Proactividad.....	
Orientaciones basadas en la ética para mejorar la eficacia en el desempeño de los servidores públicos.....	
Estándares éticos .....	
• Estructura legal .....	
• Guía ética.....	
• Derechos y obligaciones.....	
• Compromiso político.....	
• Transparencia .....	
Principios éticos .....	
• Autonomía .....	
• No maleficencia .....	
• Justicia .....	
• Beneficencia .....	
• Responsabilidad .....	
• Competencias .....	
• Automotivación.....	
• Autogestión.....	
• Simplificar .....	
• Proactividad.....	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	
INDICE DE REFERENCIA.....	



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS  
ESCUELA DE DERECHO  
ESPECIALIZACION DERECHO ADMINISTRATIVO**

**TITULO: LA ETICA EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.**

**Autora:** Belkis Luzardo de Visbal

**Tutora:** Dra. Miriam Meza

**Fecha:** Enero 2025

### **Resumen**

Actualmente Venezuela presenta una crisis funcional de valores. El Estado venezolano debe revisar e instruir con formación ética profesional al servidor público, para que sea eficaz en la prestación del servicio al ciudadano. La importancia en el ámbito público es necesaria para aplicar los valores que con la dinámica de la administración pública se desgastan, desviándose a caer en malas prácticas, siendo un principio fundamental la ética, tal como lo estipula el artículo 2 de CRBV, los servidores públicos se rigen, por los principios que contempla los Códigos de ética de las Servidoras y los Servidores públicos, este es aplicado en el ámbito subjetivo de los servidores y servidoras públicas al servicio de los órganos del poder Público Nacional, Estatal, Distrital y Municipal. Venezuela participó, en el Foro iberoamericano, en el año 1997, donde se abordó como tema principal la ética en la administración pública. Los valores en un país son relevantes, para evitar de raíz la corrupción, el clientelismo, y el aprovechamiento particular del empleado público. El funcionario público existe para garantizar los fines del Estado. El Objetivo General de esta investigación es Establecer la relación entre los Principios Éticos y el Desempeño eficaz de los Servidores Públicos. Una vez realizado el proceso en cuestión, se concluyó que la ética es fundamental para el progreso y evolución de la administración pública de un país.

**Palabras Claves:** Ética Profesional. Servidor Público. Eficacia. Principios ético.

## INTRODUCCION

La ética profesional da al servidor público un conocimiento que le permite actuar correctamente en cada situación, por difícil que ésta sea, al ofrecer criterios para encontrar soluciones adecuadas. De esta manera, su estudio es importante al auxiliar en la definición sobre lo que es conveniente o no para que su desempeño sea lo más eficaz posible.

Así, la ética se refiere a los criterios que debe tomar el servidor público para realizar sus funciones con miras a dar buenos resultados. Más allá del conocimiento profesional que posean, es importante que sean individuos que estén inmersos en la moral pública. Es decir, todo individuo tiene derecho a ocupar un cargo de elección siempre que tenga el perfil y la capacidad para el puesto, no obstante, a esa capacidad y a ese perfil habrá que incorporar estándares y principios éticos.

La ética aplicada en los servidores públicos implica un cambio esencial en las actitudes de cada individuo traducida en actos concretos orientados hacia el interés público. En otras palabras, implica el ejercicio de la virtud pues su ausencia es inhibidora de la eficacia en su desempeño, porque, por un lado, motiva a la gente en situación de pasividad; por otro, permite un cambio de concepción, actitud psíquica, de mentalidad cuando hay pensamientos y actos contrarios al deber ser de la obtención de resultados positivos a favor de los ciudadanos.

En cuanto a la eficacia en su desempeño el servidor público puede influir, con mayor o menor intensidad, en la gestión de los factores como responsabilidad, competencias, auto motivación y esfuerzo, autogestión, simplificación y proactividad. En este contexto, la ética profesional cobra una importancia capital en la administración pública, pues organizaciones con servidores públicos sin esta característica serán menos eficaces.

De acuerdo con la VII foro iberoamericano realizado en 1997, sobre el tema de “Valores de la Ética en la Administración Pública”, los Jefes de Estado y de Gobierno, deben realizar estos foros más frecuentes para promover la ética a los servidores públicos, y así garantizar la eficacia y eficiencia en la administración pública.

Esta investigación está estructurada de la siguiente forma: se inicia con la Visión General del Trabajo, posteriormente se desarrolla el Cuerpo del Trabajo y finalmente se presenta las Conclusiones y Recomendaciones.

En la Visión General del Trabajo, se desarrolla el Planteamiento del Problema, señalando aspectos sobre la existencia de una situación que denota que la ética profesional aplicada a los servidores públicos contribuye a forjar una cultura por el servicio que eleva la responsabilidad y eficiencia en el desempeño de los cargos. A continuación, se establecen la formulación de los objetivos, justificación y delimitación. Por último, se indica el Marco Metodológico, estableciendo las pautas seguidas para responder a las inquietudes de la investigación y alcanzar sus objetivos. Así se tiene el tipo y diseño de investigación, unidades de análisis, procedimientos e instrumento para recabar la información.

El Cuerpo del Trabajo, abarca los estudios considerados como antecedentes, las bases teóricas sobre la ética profesional pública y la eficacia, cuya construcción sirvió como apoyo para elaborar el cuadro de categorías. Estas, se clasificaron de acuerdo con el orden establecido en la revisión teórica, en función de subcategorías e indicadores. Luego de la revisión teórica, se presenta el Análisis de los Resultados, en el que se destaca la interpretación y el análisis documental de las categorías derivadas de la revisión teórica. A continuación, se plasma el aporte del estudio consistente en orientaciones basadas en la ética para mejorar la eficacia en el desempeño de los servidores públicos.

Luego se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, contiene primero las conclusiones realizadas por objetivos; luego las recomendaciones consideradas. Al final, están las referencias bibliográficas consultadas para fundamentar el estudio

## **CAPITULO I**

### **VISION GENERAL DEL TRABAJO**

#### **Planteamiento del Problema**

Venezuela está constituida por ser un país Democrático y social de derecho y de justicia, que propugna valores fundamentales en su ordenamiento jurídico, y de su actuación, como la libertad, la vida, la justicia, la igualdad, la democracia, la solidaridad, la responsabilidad social y en general, la ética y el pluralismo político, como lo estipula el artículo 2 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Se refiere a que Venezuela se constituye en un Estado democrático y social de derecho y de justicia, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico y de su actuación, la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social y en general, la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político.

Actualmente Venezuela atraviesa por una crisis de anti- valores funcionarial, donde los servidores públicos desaplican la ética pública, para incurrir en malas prácticas, en corrupción, y de manera inocente por así decirlo se está implementando una cultura social de dar al servidor público una dádiva a cambio de la prestación del servicio, por ejemplo, llevando desde un caramelo, hasta dinero en efectivo para que el trato y el servicio sea eficaz.

Situación que prende las alarmas de los antivalores que debilitan los principios fundamentales del desempeño de los servidores públicos, y por ende afecta la eficacia en los resultados del trámite administrativo, debilitando los principios de honestidad, equidad, decoro, lealtad, vocación de servicio, disciplina,

eficacia, eficiencia responsabilidad, puntualidad, legalidad, transparencia, contemplados en el artículo 4 del Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos (2013) dictado por el Poder ciudadano y en el Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos del Servicio Autónomo de Registro y Notarías (SAREN), dictado por el Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores, Justicia y Paz, de fecha 06 de marzo de 2018, dichos principios rectores no se encuentran establecidos en el Código de Ética para el Funcionario Público dictado por el Contralor General de la República, en fecha 13 de agosto de 1997.

Principios que hoy día están en desgaste ante la crisis institucional que vive el país, al no haber una organización, en cuanto al presupuesto con que deben contar los órganos del Poder Público Nacional, al no contar estas instituciones con herramientas necesarias para que el servidor público preste sus servicios al administrado, aunado al salario mínimo que perciben, que no alcanza para satisfacer las necesidades mínimas del servidor público, por ende el servidor público, por la falta de ética, desvía su atención e incurre en los antivalores, omitiendo los principios, no siendo eficaz en la prestación del servicio, los servidores públicos, por el deterioro que sufren las instituciones públicas, la crisis económica, estos acuden al clientelismo, competencias desleales internas para quedarse con el mejor cliente-administrado, aplicando el amiguismo, atropellando derechos de otros administrados, relajando a su conveniencia e interés particular los principios de la ética.

Debilitándose inclusive el principio de legalidad, eficacia y eficiencia para la prestación de servicio al administrado. En el mismo tenor, es medular en la concepción de la administración pública brindar a los ciudadanos la posibilidad de acceder a ella, ayudarlos a resolver sus conflictos de acuerdo con sus intereses y necesidades. El objetivo no sólo es que los conflictos se resuelvan en menor tiempo y costo por el ejercicio del poder de las partes de decidir sobre la solución más pertinente, sino instaurar una cultura de servicio con ética, donde las

expectativas de los administrados sean partes interesadas o litigantes, sean satisfechas respetando los principios constitucionales.

En relación con la gestión administrativa en el sector público, para Seijo y Añez (2008:18), debe orientarse a ofrecer un servicio de calidad al ciudadano, a cumplir sus necesidades y expectativas presentes, prever las potenciales o latentes surgidas en el futuro. Dicha orientación se perfila hacia el equilibrio de intereses de todos los grupos de la sociedad, buscando la optimización de su función de servicio público además de diseñar sus procesos con tal objetivo.

Por tanto, la eficacia en los órganos administrativos no debe lograrse generando rigideces en ningún ámbito y menos aún en el principal activo de cualquier estructura: el ser humano. Es menester que estos gocen de una posición privilegiada apoyada precisamente en la probidad ética de su personal, imparcialidad y celeridad para dar respuesta además para resolver los asuntos; estos elementos, han de articularse a mecanismos institucionales que garanticen un servicio de calidad.

En opinión de Quiroga (2007:19) “el trabajo de los órganos administrativos públicos no puede estar sometido a la improvisación, al mero esfuerzo personal o a una dedicación horaria exagerada”. Se debe, en cambio “asumir un desempeño apoyado en métodos sistémicos, que permitan mensurar los resultados de la actividad”; es decir, ofrecer un servicio público que viabilice conocer con precisión la percepción de los usuarios, atender sus puntos de vistas vinculados al trato recibido, escuchar sus propuestas.

La noción de servicio público aparece en el campo del Derecho Administrativo, sin que exista una definición legal que la identifique y sin conocer sus caracteres de manera específica. La misma se ha venido moldeando y delimitando de forma constante, a la par del desarrollo mismo del Derecho Público. Este planteamiento suficientemente debatido por la Doctrina permite afrontar la cuestión relativa al papel y las formas de gestión de la Administración

en el marco del nuevo modelo de Estado y su transformación no desvinculada, del aparato administrativo que le sirve.

En Venezuela, según Hernández (2005:18), “el Estado tiene la responsabilidad directa en la prestación de los servicios públicos, y como garante de esta tiene la obligación de intervenir en la prestación”. Además de la finalidad tradicional de asegurar la calidad y la eficacia en la prestación de manera continua e ininterrumpida, que contribuyan al incremento de la calidad de vida y el bienestar social, deberá, dictar las normas necesarias para evitar las posiciones dominantes en la prestación de los servicios públicos, entre ellos, el ofrecido a los usuarios de los órganos de justicia.

A este respecto, el servicio al público es el fundamento constitucional de la administración por lo cual ha de vincularse con una administración pública prestataria de servicios de calidad, promotora del ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Ello implica, contar con personas convencidas que la calidad de los servicios brindados se relaciona con el trabajo bien terminado, así como con la necesidad de encontrar los intereses legítimos de los ciudadanos en los múltiples problemas por resolver.

Precisamente, en el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) se refiere a que “la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública”. Para tal fin, dicha administración demanda de un talento humano caracterizado por su capacidad de análisis; aptitud para introducir racionalidad en el proceso decisorio; por su astucia en el planteamiento de objetivos, en la configuración de estrategias y en la habilidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales.

La eficacia, supone que los servidores deben tener aptitud para cumplir con sus fines y objetivos, de la mejor forma posible o con producción de resultados efectivos, lo que supone una adecuada disposición de la organización, los medios

y sus funciones. En efecto, en tanto organizaciones serviciales, los entes públicos deben atender las necesidades colectivas y solucionar los conflictos socioeconómicos que son de interés general.

Unido a los principios señalados, la ética conforma un activo intangible que contribuye a mejorar el desempeño, por cuanto, expresa Cortina (2003:55), en el entorno organizacional, también se plantean problemas de carácter moral que afectan a los individuos relacionados con ella, pues el comportamiento ético es propio de las relaciones sociales y la organización es un lugar de encuentro entre individuos y grupos con distintos objetivos e intereses.

El papel de la ética es entonces, generar valores y actitudes tanto anheladas como esperadas de los individuos para generar los cambios necesarios en la sociedad por construir. Una sociedad justa, equitativa basada en los principios éticos como una forma de organización, con el fin de ofrecer un servicio público eficiente, por ende, eficaz.

Si los gobiernos y administraciones públicas son el instrumento del que se vale la política para contribuir al logro de la pluralidad de intereses mediante el ofrecimiento de bienes y servicios de calidad, los servidores públicos que la integran deben estar motivada y concienciada. Tal como lo señala Bautista (2007:99) “todo gobierno, para mantener una eficiente administración, así como una imagen transparente necesita contar con individuos íntegros”. Es aquí donde la ética cobra importancia al seleccionar y formar los perfiles y reiterar a los servidores públicos la necesidad de hacer bien sus tareas, actuar con responsabilidad para lograr la eficacia.

En Venezuela, asevera Quintín (2008:2) “algunos de quienes desempeñan cualquier cargo en la administración pública, distan en ciertos casos del perfil deseable de servidor público y de un marco de condiciones apropiadas para el despliegue de sus potencialidades para el ejercicio de un desempeño eficiente”. Por el contrario, manifiesta el autor la ineficiencia tiene una estrecha relación con la ausencia de una política gubernamental en esta materia manifestada en los

siguientes rasgos: clientelismo político, indefinición de fuentes de reclutamiento, deficiente capacidad para enfrentar situaciones y problemas, insuficiente concepción de las prioridades; así como excesiva individualidad en perjuicio del trabajo en equipo, entre otros.

La realidad cotidiana del servicio público y la inmediatez del contacto de ésta con los ciudadanos, de la que se deriva por tanto su opinión y legitimidad, se realiza básicamente a través de los órganos administrativos, los cuales al parecer no están exentos de lo señalado por cuanto según Curro e Yrausquin (2007), presentan serias deficiencias, tales como: organización e infraestructura inadecuada, lentitud en las decisiones, falta de tecnología, fallas organizacionales, desconocimiento de los procesos por los propios servidores, conflictos laborales, entre otros, generan costos altísimos para el usuario, no sólo por el tiempo que consume en un trámite, sino también por los pocos resultados que obtiene.

Lo antes expresado, difiere del artículo 29 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), según el cual “Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración...obtener con prontitud la decisión correspondiente..., transparente...sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles”. En otras palabras, se garantiza el del acceso a un sistema eficaz y eficiente, sustentado en una conducta ética de estos durante su trabajo, así como en sus relaciones con el personal de otras entidades y con la ciudadanía, esperando que tal conducta sea irreprochable y esté por encima de toda sospecha para así preservar la confianza de la sociedad.

Igualmente, en el ejercicio del servidor público, señala Briceño (2011) priva el resultado sobre el proceso, pues se mantienen realizando actividades técnicas o comunes sin ninguna trascendencia para la profesión, lo cual devela carencia de habilidades para asumir roles o liderar procesos relacionados con el saber, el saber hacer y el saber estar, fundamentales por demás para el ejercicio en el servicio público. Es decir, se requiere enfatizar que la ética profesional aplicada a

los servidores públicos contribuye a forjar una cultura por el servicio que eleva la responsabilidad y eficiencia en el desempeño de los cargos.

Asimismo, añade la citada autora, se denota una aparente centralización en las decisiones, por cuanto es poco probable que se facilite la participación y la deliberación en torno a los proyectos normativos, e incluso se generan conflictos donde se involucran las divergencias en los estándares éticos del personal. Otro elemento es que, los procesos selectivos para el ingreso por lo general están anclados en aspectos diferentes al principio del mérito y la capacidad, lo cual menoscaba la identificación del servidor con los fines del organismo público en cuestión.

Acorde a lo anterior, este trabajo se dispone a Establecer la relación entre los Principios Éticos y el desempeño eficaz de los Servidores Públicos. Lo que implica compromiso, transparencia, confianza, actuar justamente, evitar someterse a influencias impropias, actuar con integridad, vocación de servicio, responsabilidad, autogestión, simplificación, auto motivación, competencias para poder mejorar el desempeño y los resultados organizacionales.

**La Formulación del Problema**, se puede englobar bajo la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre Principios Éticos y el desempeño de los Servidores Públicos?

**Objetivos de la Investigación:**

**Objetivo General:** Establecer la relación entre los Principios Éticos y el Desempeño de los Servidores Públicos.

**Objetivos específicos:**

- a) Examinar mediante revisión documental, la ética profesional del servidor público.
- b) Agrupar los fundamentos de eficacia que deben prevalecer en el desempeño de los servidores públicos

- c) Formular orientaciones basadas en la ética para mejorar la eficacia en el desempeño de los servidores públicos

**Justificación:** la siguiente investigación se da desde tres perspectivas: teórica, metodológica y social. En lo teórico, se consulta con fuentes legales y doctrinales con el fin de consustanciar las variables de estudio lo que, a su vez, servirá para fundamentar los resultados a obtener en el estudio. La revisión teórica tendrá como fin, además, abordar tópicos de interés para el Especialista en Derecho Administrativo, quien los aprehende para enriquecer su acervo profesional.

En lo metodológico, la utilización de la metodología analítica – documental posibilitará llevar la práctica las capacidades de análisis e interpretación de la investigadora en cuanto a la reflexión sistemática de la realidad concerniente a los principios éticos y a la eficacia de los servidores públicos. Las formas de realizar este proceso junto con los hallazgos logrados, servirá como referencia para interesados en una temática similar.

La justificación social del trabajo se apoya en que la CRBV establece una serie de postulados de primordial importancia en atención a la función pública, los cuales se desarrollan en la nueva Ley del Estatuto de la Función Pública. Siendo los servidores públicos quienes conforman la primera fuerza laboral en el país, es de imperiosa necesidad, la ética como fundamento del desempeño eficaz de los servidores públicos, atendiendo a las normativas constitucionales, legales y doctrinarias.

**La Delimitación:** la investigación se centra conceptualmente en la ética en el desempeño eficaz de los servidores públicos, en los Poderes Públicos Nacional, Estatal, Distrital y Municipal. Se consideran diversas posturas teóricas y legales fundamentadas en la CRBV, en El Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos (2013), Código de Ética de las Servidoras y Los Servidores Públicos del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) de fecha 06 de marzo de 2018. Código de Ética para el funcionario Público de fecha 13 agosto de

1997. Ley del Cuerpo Nacional Contra la Corrupción y la ley del Estatuto de la Función Pública, así como en basamentos teóricos pertinentes, a la administración pública. La Línea de investigación se ajusta, a Gobierno y administración Territorial.

Con relación al Marco Metodológico, el *Tipo de Investigación* es descriptivo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2010: 102), estos “buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. De esta manera los investigadores son capaces tanto de recolectar, como de definir los datos para lograr obtener conclusiones significativas. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera pendiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

*El diseño de investigación* es de tipo documental con un método analítico, según Nava de Villalobos (2004) es una investigación formal, teórica, abstracta por cuanto se recoge, registra y analiza e interpreta la información contenida en documentos, en soportes de información registrada, es decir, en libros periódicos revistas científicas, materiales icnográficos y video gráficos, sonoros escritos, en general, discos compactos, documentos jurídicos, los obtenidos por medios electrónicos, aquellos literarios e históricos en cuyo contexto es posible encontrar un mensaje jurídico.

Las investigaciones documentales, constituyen un proceso de búsqueda, selección, lectura, registro, organización, descripción, análisis e interpretación de datos extraídos de fuentes documentales existentes en torno a un problema, con el fin de encontrar repuestas a interrogantes planteadas en cualquier área del conocimiento humano. En esta categoría se incluye, entre otros, la doctrina, las leyes, así como documentos escritos y no escritos posibles de ser analizados.

El método analítico, es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. Según Hurtado (2006), esta investigación requiere de un estudio documental del problema que se

está abordando para determinar todos los aspectos involucrados en el mismo y dar así respuesta a los objetivos planteados.

Con relación a la Unidad de Análisis. Según Hernández y Otros (2010:358), las unidades de análisis “constituyen segmentos del contenido de los mensajes que son caracterizados para ubicarlos dentro de las categorías”. Existen cinco tipos de unidad de análisis: la palabra, el tema, el personaje, el ítem y las medidas de espacio – tiempo.

Para el caso específico del estudio en cuestión, la unidad de análisis seleccionada es el ítem, definida por Berelson (citado por Hernández y otros, Ob. cit: 358), “como la unidad total empleada por los productores del material simbólico”. En este caso, la unidad de análisis fueron los artículos de los distintos textos legales y teóricos que se consultaron para responder a cada una de las interrogantes de la investigación, en consecuencia, lograr los objetivos planteados.

Para el desarrollo de esta técnica se usaron como unidades de análisis, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Código de ética de los servidores y servidoras público (2013), la Ley del Estatuto de la Función Pública (2014), El Código de Ética de los Servidores y Servidoras Publicas del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) (2018), Código de Ética para el Funcionario Público (1997), La ley del cuerpo nacional contra la corrupción (2014), además de enfoques teóricos específicos sobre la temática investigada.

A los efectos de esta investigación, se utilizó *la técnica observación documental*, definida por Mendicoa (2003: 22), como “aquella apoyada en documentos, entrevistas, comentarios, que conforman unidades de análisis sobre las cuales el investigador propiciará su tratamiento inspirado en sus percepciones e interpretaciones, diferente de aquellas otras que pueden ser sujeto de cuantificación”. Según la referida autora, el investigador que reúne material documental debe tener conocimiento sobre las estrategias de su utilización. Para ello se recurre a la codificación cualitativa de dicho material.

a) Desarrollar categorías de codificación. La codificación se inicia con la preparación, lo más concreta posible, de todos los temas, conceptos, proposiciones identificadas durante el análisis en esta misma etapa diferenciar cada categoría con un símbolo, número, letra; revisar el listado para evitar superposiciones, y seleccionar aquellas categorías que potencien relaciones lógicas;

b) Codificar todos los datos. Ello implica las notas de campo, transcripciones, apuntando con notas al margen de los códigos tintinados, sin descuidar los contenidos positivos como negativos que tales escritos revelen. La regla de oro en el análisis cualitativo es que "los códigos se ajusten a los datos y no a la inversa".

c) Separar los datos que pertenecen a las diversas categorías de codificación. El codificador ordena y clasifica los diferentes datos que pertenecen a las categorías propuestas.

d) Revisar los datos sobrantes. Una vez que se han separado todas las categorías con sus respectivos contenidos, hacer un repaso para observar cuáles han quedado sin categorizar. Según lo que pueda estar fuera de las mismas, procederá una nueva categorización sí es que tiene relevancia. Puede tratarse de alguna observación descontextualizada, que no necesariamente debe ser incorporada al estudio. Ello depende del interés del investigador.

e) Retinar el análisis: codificar y separar los datos permite comparar y relacionarlos temas entre sí. Algunos datos podrán ser destacados y otros descartados.

Se usó la *técnica análisis de contenido* que según García (2002:37), "es la operación que consiste en seleccionar las ideas relevantes de un documento que puede tomar forma de un sumario, un índice alfabético de materia o códigos". Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación.

En ese orden de ideas, la fuente principal de datos estuvo constituida por la documentación escrita, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo con su pertinencia y propósito de este trabajo. Debido a que el estudio se sustenta en esquemas teóricos, hubo la necesidad de reflexionar sobre la compilación, la organización y sistematización de la información, para hacer explícito el contenido.

Según el referido autor, esta técnica sitúa al investigador respecto de la realidad en una triple perspectiva: los datos tal y como se comunican al analista; el contexto de los datos; y la forma como el conocimiento del analista obliga a dividir la realidad. El análisis de contenido se configura, como una técnica objetiva, sistemática, cualitativa y cuantitativa que trabaja con materiales representativos, marcada por la exhaustividad y con posibilidades de generalización.

## **CAPÍTULO II**

### **DESARROLLO DEL TEXTO**

#### **Antecedentes de la investigación**

Dada la necesidad de conocer los aportes promovidos por investigadores respecto del tema investigado se listan los siguientes estudios consultados, considerados como antecedentes:

Briceño (2011) en su trabajo de grado de maestría presentado en la UNERMB Ética profesional y competencias laborales del talento humano de la Zona Educativa de Trujillo, tuvo como objetivo determinar los elementos de la ética profesional que fundamentan el desempeño de las competencias laborales del talento humano perteneciente a la Zona Educativa de Trujillo. Se realizó según las pautas de una metodología descriptiva, con un diseño de campo.

La población la conforman cinco (5) personas de atención al público, cuarenta y dos personas (42), del departamento de la división de administración y

servicios cuarenta personas (40) de Despacho de Zona , cuarenta y cinco (45) personas en la División de Registro, Control y Evaluación de Estudio a quienes se les aplicaran dos cuestionarios correspondientes a cada variable, realizados en formato de escala de opinión, previamente validados por un panel de jueces, cuya confiabilidad será calculada a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

Se aspira, mediante esta investigación, identificar los elementos de la ética profesional, como también determinar las competencias laborales predominantes en el talento humano y así poder generar un conjunto de orientaciones sobre elementos éticos fundamentales para el ejercicio de las competencias laborales del talento humano de la Zona Educativa de Trujillo

La investigación de Briceño se toma como antecedente porque aborda tanto la ética como las competencias que debe exhibir el personal administrativo para mejorar su eficiencia laboral. En ese sentido, concluyen sobre las deficiencias observadas al respecto, lo que redundará en la baja calidad del servicio y en la capacidad valor agregado al ciudadano-cliente. Sugiere en ese caso, promover valores, normas y principios éticos, los cuales insertados en el talento humano y cultivado de manera adecuada coadyuvan a que la función pública sea más eficiente.

Socorro (2010) en su trabajo de grado denominado Formación ética del gerente y manejo de conflictos, tuvo como objetivo establecer la relación entre la Formación Ética del Gerente y Manejo de Conflictos organizaciones públicas del Municipio San Francisco, Estado Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva, de campo, correlacional con un diseño no experimental, transversal.

La población estuvo conformada por 241 unidades de observación, dando lugar a una muestra censada de 67 servidores públicos calculada mediante la fórmula de Sierra para poblaciones finitas. La recolección de la información se realizó a través de una encuesta tipo escala Likert, versionada, validada por 6 expertos y confiabilidad a través de la fórmula Alpha Cronbach arrojando como resultado 0,8626 para la variable Formación Ética del Gerente y 0,8987 para la

variable Manejo de Conflictos. La correlación entre variables se logró a través de la prueba de Spearman, la cual fue 0,46 detectándose una correlación con un valor positivo significativo concluyéndose que los problemas que se ventilan en torno a la formación ética del gerente se relacionan de manera media o moderada con el manejo de los conflictos que se ventilan en la institución.

En el referido trabajo se revela que el gerente público ético, debe fomentar el aprendizaje de principios para cambiar de una ética de los derechos a una ética de las responsabilidades conducente a la transformación del servicio público. De allí su consideración como antecedente de este estudio, el cual busca resaltar la relación de la ética con la eficacia.

Méndez (2009) presentó su Tesis Doctoral en URBE Ética y convención colectiva en empresas de servicio público, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Ética y la Convención Colectiva en Empresas de Servicio Público. Desde el punto de vista metodológico, se trata de una investigación básica cuantitativa, correlacional, no experimental, transaccional. Este trabajo investigativo se realizó, considerando una muestra de veintinueve (29) empleados, pertenecientes a la Compañía Anónima Hidrólogo del Lago de Maracaibo. (Hidrolago), así como a la Compañía Anónima de Servicios Eléctrica Venezuela (Enelven).

La recopilación de la información se realizó mediante encuesta, siendo elegido instrumento, el cuestionario, contentivo de 57 y 74 ítems, destinados a medir las variables Ética y Convención Colectiva, respectivamente; en este sentido, la escala del primer cuestionario es dicotómica, mientras la correspondiente al segundo es de elección forzada. Dichos instrumentos fueron validados por 10 expertos en materia del contenido de la investigación. La confiabilidad se calculó mediante los coeficientes Kuder Richardson para la escala dicotómica y Alfa - Cronbach, para la escala de elección forzada, obteniéndose como resultado una confiabilidad de 0.92 para la variable Ética y de 0.59 para la variable Convención Colectiva.

Con basamento en los resultados obtenidos, se puede concluir que, en cuanto a la variable Ética, de un 75 por ciento en adelante, se trata de sujetos apegados a los principios y valores; en cuanto a la variable Convención Colectiva, se pudo apreciar que más del 50 por ciento de la población considera que se cumplen las cláusulas establecidas en la misma, mas no, siempre. Finalmente, para el cálculo del Coeficiente de Correlación, se aplicó el Estadístico de Relación Biserial - Puntual, mediante el cual se obtuvo un resultado de 0,05, indicando la existencia de una correlación de baja intensidad, aunque directamente proporcional.

Los aportes del antecedente anterior son de tipo teórico práctico, pues además de sugerir el uso de algunos autores, señalan la importancia de la ética para los servidores públicos. Asimismo, el uso de la escala como instrumento de recolección de datos es otro aspecto para tomar en cuenta para la obtención de datos numéricos.

### **El servidor público**

El servicio al público es el fundamento constitucional de la administración y debe conectarse con una administración pública que presta servicios de calidad y que promueve el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Cuando políticos y funcionarios ocupan los cargos del Estado cuyo deber es cumplir los intereses colectivos se les denomina servidores públicos.

Según Bautista (2007:88) es servidor público “toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en toda institución pública. Los servidores públicos son aquellas personas que trabajan de acuerdo con principios, reglas, sistemas y costumbres dentro de las instituciones”. Estos, son individuos que debido a nombramiento de autoridad competente o de otro medio de Derecho Público, previo cumplimiento de los requisitos legales personales y del cargo, participan en el ejercicio de funciones públicas, al servicio de entidades públicas nacionales, estatales o municipales.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, establece las condiciones necesarias para calificarlo como trabajador al servicio de la administración, abarca a todo el que cumple una función pública remunerada, es suficiente que el trabajo se realice en una empresa del Estado, sin importar su fin o función, al servicio de la administración pública.

En su artículo 46 de la Ley del estatuto de la función pública, este no clasifica a los funcionarios públicos, señala que los cargos de la administración pública será la unidad básica que expresa la división del trabajo en cada unidad organizativa y se guiaran por un manual descriptivo de clase de cargos. Exceptúa los cargos de elección popular, obreros al servicio de la administración pública y los demás excluidos en la Ley. Asimismo, los representantes de elección popular, los miembros del Poder Judicial, los funcionarios y empleados; en general, a toda aquella persona que desempeñe un cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública, serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones, en vista de ello, la ética profesional del servidor público, es indispensable para el desarrollo de una gestión pública competitiva que garantice el desempeño óptimo en el ámbito tanto nacional, como regional y local.

El Estado venezolano participó en el Foro iberoamericano en la isla de margarita el 15 de octubre de 1997 en la VII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estados, donde el Gobierno de turno de ese momento convocó como tema "Los Valores Éticos de la Democracia" se trató como tema la Repercusión sobre la ética de la administración pública, entre otros temas como la desregulación como medio de disminuir ocasiones de la violación de la ética administrativa y otros asuntos importantes. Cabe destacar que es de mucha relevancia para un Estado valorar estos temas y llevarlos al ámbito internacional para fortalecer la Democracia, el Estado de Derecho de un país, e intentar lograr que en los países iberoamericanos, de la cual forma parte Venezuela, las instituciones públicas a través de los servidores públicos presten un mejor servicio a los administrados, quienes son dueños de su país, y necesitan gerentes administradores con

probidad y eficacia, principios éticos que solo se logran fortaleciendo la democracia, a través del voto popular.

La difusión y reforzamiento de foros iberoamericanos de ética para formar a los servidores públicos son mecanismos que permite fortalecer la ética a los jefes de estado y de gobierno, transmite a los servidores públicos una enseñanza de querer hacer las cosas bien. Por ello es de suma importancia llevar a cabo estos Foros a los jefes de estado, que deben ser más frecuentes entre países que forman parte de este convenio, y por supuesto mencionen este tipo de temas como la ética en la administración pública, que, con el dinamismo de la administración pública, se desgastan y son cambiantes.

Nuestras generaciones que vienen de relevo para formar parte de la administración de un país deben crecer en base a una cultura ética, que sería la única herramienta para erradicar el clientelismo, la corrupción, aprovechamiento particular, flagelo que se impone de muchas figuras y formas en la administración pública que contribuye con los antivalores de una sociedad. Según, Edmundo González Urrutia (1997:4), en la VII cumbre iberoamericana, hace mención a los valores éticos que comprenden también el compromiso por una democracia sustentada en la probidad y la eficiencia, donde el funcionario público tenga como norte su disposición de servicio a los intereses de la colectividad y no aprovechándose de las condiciones inherentes al ejercicio de su cargo para beneficio personal, interpretación que hizo en esa VII cumbre el gobierno de turno presidida por el Presidente Rafael Caldera al colocar como tema Valores éticos de la Democracia, tema central de la VII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno.

Luego de la conferencia Internacional sobre “Los problemas de fraude en los Gobiernos, titulada “Democracia contra Corrupción” que fue celebrada en caracas entre el 13 y 14 de junio de 1996, se dictó el Código de ética para el funcionario público, por la Contraloría General de la República de Venezuela en fecha 12 de mayo de 1997, publicado en fecha 13 de agosto de 1997. Después

Venezuela participó en la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno el 15 de octubre del año 1997, donde se tomaron en cuenta temas relevantes sobre la ética en la administración pública.

El Código de Ética para el Funcionario Público redactado por la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, (1997), establece lo siguiente:

1. Salvaguardar en todo momento y en cada una de sus actuaciones, los intereses generales del Estado y la preservación del patrimonio público.
2. Actuar con estricto apego a las leyes y a todas las demás normas e instrucciones que deben regir su comportamiento en la realización cabal de todas las tareas que tenga asignadas.
3. Dedicar todos sus esfuerzos para cumplir, con la máxima eficiencia y la más alta eficacia, la misión que le esté encomendada.
4. Realizar permanentemente actividades de superación personal y de colaboración en el mejoramiento institucional de la administración pública y, en particular, del organismo donde preste sus servicios.
5. Rehusar con firmeza inequívoca el mantenimiento de relaciones o de intereses, con personas u organizaciones, que sean incompatibles con su cargo y con las atribuciones y funciones que le estén asignadas.
6. Proceder con objetividad e imparcialidad en todas las decisiones que le corresponda tomar, así como en los asuntos en los que deba intervenir.
7. Rechazar en cualquier caso y circunstancia y no solicitar jamás, ni para sí mismo ni para terceros, pagos, beneficios o privilegios en ocasión de los servicios que deba prestar.
8. Ajustar su conducta, de modo estricto y sin excepciones, a favor de la transparencia en la administración pública, manteniendo la confidencialidad y

reserva de información, en aquellos casos excepcionales cuya divulgación esté prohibida por razones del superior interés público, de modo expreso y temporal.

9. Denunciar ante la autoridad competente y rechazar cualquier actividad contraria al correcto manejo de los fondos y del interés público.

10. Tratar a los ciudadanos y a los funcionarios públicos con absoluto respeto y con apego a la estricta legalidad, prestándole sus servicios y colaboración de manera eficiente, puntual y pertinente, sin abusar en modo alguno de la autoridad y atribuciones que le estén conferidas en ocasión del cargo que desempeñe.

El código de ética para el funcionario Público consta de 2 artículos donde se exhorta, más no se exige el cumplimiento de los principios enumerados en este código de ética, sin embargo, hace relevancia al fortalecimiento del estado de derecho, teniendo como fin luchar contra la corrupción objetivo esencial de la democracia.

Lo antes expuesto coloca en entredicho la conducta que hoy día tiene la mayoría de los funcionarios públicos quienes deben corregir sus deficiencias, fortaleciendo la ética individual que más que pregonarla, hay que practicarla. Por ello es menester revisar los principios de este Código de ética que aún están vigente en el cuerpo de la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, documento que debe estar publicado tal como publican afiches con imágenes de fotografías, o como las tarifas que se publican con los aranceles en los Registros o Notarias.

La contraloría es un ente importante que está al servicio del administrado, aunque sea autónomo en sus funciones, está encargada de velar por la transparencia administrativa del patrimonio público del Estado Venezolano y por ende necesita reforzar la ética profesional en sus funcionarios para garantizar los principios que establece el mencionado código de ética.

Posteriormente en el año 2013, fue publicado el Código de Ética de las Servidoras y Servidores Públicos, donde se establece textualmente los principios rectores.

Artículo 4. Son principios rectores de los deberes y conductas de las servidoras y a los servidores públicos respecto a los valores éticos que han de regirlos:

La honestidad, que obliga a toda servidora o servidor público a actuar con probidad y honradez, lo cual excluye cualquier comportamiento en desmedro del interés colectivo.

La equidad, la cual obliga a toda servidora o servidor público a actuar, respecto de las personas que demanden o soliciten su servicio, sin ningún tipo de preferencias y sólo debido al mérito, legalidad, motivaciones objetivas con base al principio constitucional de la no discriminación y sin consideraciones ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

El decoro, que impone a toda servidora o servidor público la obligación de exteriorizarse en un lenguaje adecuado y con respeto en la manera de conducirse durante el ejercicio de las funciones y tareas asignadas.

La lealtad, que impone a toda servidora o servidor público la obligación de respetar el ejercicio legítimo de las funciones encomendadas a otras instituciones; de ponderar, en el ejercicio de las funciones propias, la totalidad de los intereses públicos implicados, y la fidelidad, constancia y solidaridad para con el ente u organismo en el cual presta sus servicios.

La vocación de servicio, la cual implica que las servidoras o servidores públicos están al servicio de las personas, y en su actuación darán preferencia a los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades, con exclusión de conductas, motivaciones e intereses distintos de los del ente u organismo para el cual presta sus servicios.

La disciplina, que comporta la observancia y estricto cumplimiento del orden legal establecido, por parte de las servidoras o servidores públicos.

La eficacia, la cual entraña el deber de toda servidora o servidor público de dar cumplimiento óptimo y en el menor tiempo posible a los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromiso de gestión, bajo la orientación de políticas y estrategias establecidas por los órganos del Poder Público Nacional.

La responsabilidad, que significa disposición y diligencia en el ejercicio de las competencias, funciones y tareas encomendadas, tomar la iniciativa de ofrecerse a realizarlas, así como la permanente disposición a rendir cuentas y a asumir las consecuencias de la conducta, sin excusas de ninguna naturaleza, cuando se requiera o juzgue obligante.

La puntualidad, la cual exige de toda servidora o servidor público que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos eficazmente, dentro de los lapsos establecidos en las normas o los que se haya convenido al efecto.

La transparencia, que exige de toda servidora o servidor público la ejecución diáfana de los actos de servicio y el respeto del derecho de toda persona a conocer la verdad, sin omitirla ni falsearla, en observancia de las garantías establecidas en el artículo 143 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

El código de ética de las servidoras y servidores públicos se compone de 9 artículos, entre las cuales menciona las sanciones por la inobservancia de las disposiciones contenidas en el presente código de ética, establece una primera y segunda disposición. Ahora bien, este Código a diferencia del Código para el funcionario público del año 1997, fue dictado por el Poder Ciudadano, Consejo Moral Republicano, conferido en los artículos 5 y 10 numerales 1 y 4 de la Ley Orgánica del Poder Ciudadano, de conformidad con los artículos 2 y 141 de la

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el ámbito de la aplicación de los órganos del Poder Público

Nacional, Estatal, Distrital y Municipal y sus entes desconcentrados.

Este Código de ética de las servidoras y servidores públicos se adecua bajo los principios rectores de los deberes y conductas que deben ceñirse las servidoras y servidores públicos respecto a los valores constitucionales, que están actualmente divorciados de las conductas individuales que asumen en el ámbito de trabajo de cada servidor público, quien a su vez dispone de un recurso para denunciar cualquier reclamo que atente o lesione la ética pública, como lo establece el artículo 7 del Código de ética de las Servidoras y Servidores Públicos que aún se encuentra vigente en el territorio de la república Bolivariana de Venezuela.

En el mes de marzo del año 2018 fue dictado el Código de ética de las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN). Ente desconcentrado, dependiente del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones interiores, justicia y Paz, dicta el presente y vigente Código que establece las siguientes disposiciones.

#### Principios rectores

Artículo 4. Son principios rectores de los deberes y conductas de las servidoras y los servidores públicos del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), respecto a los valores éticos que han de regirlos:

1. Honestidad, que exige a toda servidora o servidor público actuar excluyendo cualquier comportamiento en desmedro del interés colectivo, destinado de alguna manera al provecho personal o grupal de las servidoras y servidores públicos del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), o de un tercero cualquiera que éste sea, o buscarlo u obtenerlo por sí mismo o por interpuesta persona.

2. Equidad, la cual obliga a toda servidora o servidor público adscrito al Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), a actuar, respecto a las personas que demanden o soliciten los servicios registrales o notariales, sin ningún tipo de preferencias y solo debido al mérito, legalidad, motivaciones objetivas, con base al principio constitucional de la no discriminación, y sin consideraciones ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

3. Decoro, que impone a toda servidora o servidor público del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), respeto para sí y para los ciudadanos que recurran en solicitud de atención o demanda de algún servicio. Respeto que ha de exteriorizar con circunspección en el lenguaje y en la manera de conducirse durante el ejercicio de las funciones y tareas asignadas.

4. Lealtad, que impone a toda servidora o servidor público la obligación de respetar el ejercicio legítimo de las funciones encomendadas a otras instituciones; de ponderar, en el ejercicio de las funciones propias, la totalidad de los intereses públicos implicados, y la fidelidad, constancia y solidaridad para el Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), donde presta sus servicios.

5. Vocación de servicio, la cual implica que las servidoras o servidores públicos estén al servicio de las personas, y en su actuación darán preferencia a los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades, con exclusión de conductas, motivaciones e intereses distintos del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), en el que presta servicios.

6. Disciplina, que comporta la observancia y estricto cumplimiento del orden legal establecido, por parte de las servidoras y servidores públicos dentro de las instalaciones del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN).

7. Eficacia, la cual entraña el deber de toda servidora o servidor público de dar cumplimiento óptimo y en el menor tiempo posible a los objetivos y metas fijados en las normas, planes y compromisos de gestión, bajo la orientación de políticas y estrategias establecidas por la Dirección General de este Servicio Autónomo.

8. Eficiencia, que impone a la servidora o servidor público el deber de cumplir de sus funciones, prestando un servicio de calidad para conseguir el cumplimiento de los fines institucionales.

9. Responsabilidad, que significa disposición y diligencia en el ejercicio de las competencias, funciones y tareas encomendadas, tomar la iniciativa de ofrecerse a realizarlas, así como la permanente disposición a rendir cuentas y a asumir las consecuencias de con duda, sin excusas de ninguna naturaleza, cuando se requiera o juzgue obligante.

10. Puntualidad, exige de toda servidora o servidor público del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), que los compromisos contraídos y las tareas, encargos y trabajos asignados sean cumplidos eficazmente, dentro de los lapsos establecidos en las normas o los que se haya convenido a tal efecto.

11. Legalidad, exige de toda servidora o servidor público conocer y cumplir la Constitución Nacional, las leyes y los reglamentos que regulan su actividad, mantener en todo momento un comportamiento tal que, examinada su conducta, ésta no pueda ser objeto de reproche.

12. Transparencia, que exige de toda servidora o servidor público del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), la ejecución diáfana de los actos de servicio y el respeto del derecho de toda persona a conocer la verdad, sin omitirla ni suministrar datos falsos, en observancia de las garantías establecidas en el artículo 143 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, ello sin perjuicio de los límites que puedan establecerse de forma aceptable dentro de una sociedad democrática, en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con las regulaciones en materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto.

El Código de ética de las Servidoras y Servidores Públicos del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), agrega dos principios rectores de los

deberes y conductas de las servidoras y los servidores públicos, el principio de eficiencia y el principio de legalidad, que no está contemplado en ninguno de los Códigos de ética de las Servidoras y Servidores Públicos del año 2013, ni en el Código de ética para El Funcionario Publico año 1997. El ámbito de aplicación del Código de ética del SAREN, es subjetivo, y se atribuye a las servidoras y los servidores públicos del servicio Autónomo de Registros y Notarias (SAREN), en materia de prevención y control de legitimación de capital que se apliquen a las oficinas de Registros y Notarias.

### **Ética profesional del servidor público**

Es preciso construir una modernidad ética, que mantenga los valores del humanismo y de la igualdad de derechos entre todos y cada uno de los hombres, subordinando el poder técnico a sus valores. Para Cortina (2001:3) la ética “tiene por objeto el estudio y análisis de la moral, no la hace ni la predetermina, muy por el contrario, se edifica a partir de la moral, surge del análisis y reflexión sobre la praxis, en fin, se basa en la experiencia moral”.

Concebida así, como una acción con dimensión externa o interna, ésta engloba a su vez la dimensión personal, construida por el individuo al recibir de la ética cívica unos valores morales compartidos, los cuales permiten avanzar a las sociedades, luego la ética moderna se desarrolla con una función integradora.

En opinión de Guédez (2006: 9), la ética “revela la oposición o distancia entre un deber y un deber de conciencia, responde a una dimensión que no cabe exclusivamente en los estrictos márgenes de la moral, pues va más allá de la norma, pero no la desconoce ni la desplaza. Por consiguiente, fomenta tanto la lealtad de sus miembros a determinados valores éticos, como la conformación progresiva de los valores de las conductas profesionalmente correctas. A su vez,

es simultáneamente el conjunto de las actitudes vividas por los individuos y de la forma correcta de comportarse en relación con lo profesional con otras personas.

Por el solo hecho de estudiar y reflexionar sobre estas normas o reglas de conducta constituyentes del mundo de la moral, la ética es una ciencia normativa; la ciencia del orden moral de la vida individual y social del hombre. Por consiguiente, es una propuesta de un estilo de vida, individual - social, que busca la auténtica realización, humana y humanizante, del individuo en sociedad o de una sociedad conformada por individuos.

Ética profesional, según Cortina (2003:11), “son las normas guías o normas generales de conducta que ayuden en un momento o situación dada a superar conflictos de orden moral que se presentan inherentes al desarrollo específico de la profesión”. También debe tener principios universales, pues la ética es una sola o los principios donde se basa cada profesión para el buen desempeño son iguales; ello, puede hacer alguna diferencia de una sociedad a otra, e incluso, es el criterio ético para manejar una determinada situación recurrente.

Desde esa perspectiva, la ética juega un papel importante en el medio social pues, a diferencia de muchas otras ciencias, ésta es más viable y aplicable a la vida de los hombres que conviven en esos espacios, debido a su contenido práctico derivado de las propias costumbres o de su comportamiento expresado el cual ayuda a perfeccionar la imagen humana por medio de sus actos y acciones. En otras palabras, la ética es una ciencia normativa pues analiza todos los quehaceres diarios del hombre y su conducta humana.

Por su parte, Tobar (2008: 9), llama ética profesional como “al obrar recto en la vida de trabajo. Un profesional, sólo puede comportarse de una manera digna si posee y desarrolla determinadas virtudes”. Si el profesional ha de transmitir valores morales, lo primero es estar bien orientado en la ética de su propia actividad laboral.

Igualmente, la ética profesional es una particularidad de la ética y tiene como objeto de estudio el análisis de la formación o desarrollo de la moral profesional en las condiciones concretas de la realidad objetiva y comprende como señalan los autores Bombino y Fernández (citado en Agüero, 2008:6) “el conjunto de principios, normas, requisitos y exigencias morales adoptados en un medio profesional determinado, con el objetivo fundamental de normar y regular la conducta moral por la cual pueden regirse los distintos profesionales”.

Entonces, la ética profesional se identifica con la proyección del quehacer de este ser; vale decir, se trata de la fuerza moral con la cual se profesan las propias convicciones. La razón ética del trabajo tiene su fundamento en la fusión de la dignidad con el propio ser, como lo que esencialmente es en la labor desempeñada. Por tanto, la eficiencia dejar de usar al hombre como medio para conseguir un fin, para que ante la exigencia ética se transforme la eficiencia.

En ese orden de ideas, la ética ha influido en la administración pública, por cuanto sostiene Rodríguez – Arana (2007:3), se enfrenta en la actualidad a un reto capital: “responder a las demandas sociales con eficacia, manteniendo unos mínimos niveles de calidad en un contexto de creciente servicio a la gente”. Con este objeto se han puesto en marcha ambiciosos programas de reforma y modernización administrativa, comprendidos en proyectos de actuación concretos.

Para el citado autor, los cambios políticos, tales como la implantación generalizada de sistemas democráticos; cambios económicos, principalmente la austeridad en el gasto público impuesta por la crisis fiscal del Estado Social; cambios en la forma de gestión del sector público, mediante la importación de técnicas desde el ámbito privado y la devolución de actividades hasta ahora públicas a la sociedad civil. A éstos deben añadirse los cambios tecnológicos con significativa evolución en los instrumentos de gestión. Todo ello, ha influido sobre el funcionamiento de la Administración, así como sobre el comportamiento de los propios servidores.

En ese contexto, la deontología, se identifica con el estudio de los deberes y el derecho de los profesionales, entraña una serie de virtudes y actitudes que una parte de la sociedad debe activar para hacer posible la moralización de la comunidad. En efecto, los deberes estudiados y prescritos por la deontología permiten referirse a una serie de principios o códigos de acuerdo con los cuales debe vivir y realizarse el individuo.

Estas reglas forman la moral profesional del profesional, la cual sustenta su actuación ética, en opinión de Kuyawa (2007: 17), “es el conjunto de facultades y obligaciones del profesional en virtud de su profesión con principios, valores, normas responsabilidad, vocación de servicio, teniendo como propósito principal el compromiso en la definición de acciones relevantes para mejorar los resultados organizacionales”. La importancia de la moral profesional radica en su alcance social pues uno de los fundamentos básicos de la moral profesional es el ser instrumento de servicios colectivos. El trabajo profesional está íntimamente ligado con los fines de la existencia individual social; por su parte, la función social profesional fundamenta intereses y responsabilidades comunes.

Una clasificación general respecto del personal que opera en la administración pública, en opinión de Silva (2002:10) “señala la existencia de dos tipos de personas que participan en la dirección y operación de las instituciones, éstos son: políticos y servidores”. Ambos tipos tienen por objetivo común servir a la sociedad a la que representan, lo que los coloca como servidores públicos. Para lograr buenos resultados en todo gobierno se requiere contar no sólo con servidores responsables, se necesitan también políticos responsables pues son éstos últimos quienes gozan del máximo margen de autonomía en las decisiones, de las cuales depende a su vez la actuación de los primeros.

La ética para los servidores públicos se refiere a situaciones de aplicación. El bien común, lejos de ser una abstracción, se materializa en cada acto realizado en las múltiples instancias de la Administración Pública. Es la suma de miles de decisiones diarias de los servidores que laboran en las organizaciones públicas;

cada servidor se encuentra diariamente con dilemas éticos que unas veces resuelve de manera rutinaria y otras como resultado de una profunda reflexión.

Aun cuando, el sentido común alberga principios básicos para conocer lo que es correcto de lo que no lo es, existen situaciones donde lo bueno no siempre resulta evidente. La decisión en un conflicto puede ser equivocada si la persona no cuenta con una escala de valores viable para discernir adecuadamente sobre una situación determinada.

En el momento cuando el hombre decide y actúa la respuesta puede ser justa o injusta, adecuada o inadecuada. Por eso es importante que los servidores públicos cuenten con un marco que les sirva de guía en sus decisiones. De esta manera, la ética pública da al servidor público un conocimiento para actuar correctamente en cada situación por difícil que esta sea al ofrecer criterios para encontrar soluciones adecuadas.

### **Factores del desempeño de los servidores públicos afectados por la ética.**

El objetivo de promover la ética en el ámbito de gobierno es motivar a los servidores públicos, obtener mejores resultados en la definición de objetivos y en la prestación de servicios y disuadirles de realizar prácticas deshonestas. Por supuesto, esto es necesario para restablecer la confianza ciudadana.

La ética pública según Cortina (2003) tiene por objeto lograr que las personas que ocupen un cargo público lo hagan con diligencia y honestidad como resultado de la deliberación. La asimilación de valores, la madurez de juicio, la responsabilidad y el sentido del deber son sus parámetros. La adopción verdadera de la ética, por un lado, motiva a la gente que está en situación de pasividad y por otro, permite un cambio de concepción, de actitud psíquica, de mentalidad cuando hay pensamientos y actos corruptos.

Esta ética busca cultivar la inteligencia en valores y moderar el carácter de los gobernantes y funcionarios, si bien es importante en cualquier disciplina, lo es

más en la política y en la administración pública porque ambas son responsables de conducir los asuntos de un Estado. Para ello, influyen los factores tales como los estándares y los principios éticos.

### **Estándares éticos**

La ética pública, en opinión de Rodríguez – Arana (2007), es necesaria para reforzar las condiciones de credibilidad en la propia Administración Pública y en sus agentes, algo sustancial a la transparencia administrativa. Incluso, los estándares éticos en la función pública tienen una importancia creciente pues no se puede olvidar que el oficio público supone una tarea de servicio a los demás.

Para Rodríguez – Arana (Ob. cit: 19), los estándares éticos, “son un conjunto de patrones normativos que proporcionan medios para integrar la conducción de la ética en el ambiente más general de la gestión pública”. Estos comprenden claridad, estructura legal, disponibilidad de una guía ética, conocimiento de derechos y obligaciones, compromiso político, transparencia en las decisiones y, conducta ética.

Claridad: Los servidores públicos necesitan conocer los principios básicos y los estándares que se espera apliquen en su trabajo y saber dónde se ubican las fronteras de un comportamiento aceptable. Según la organización Source Book (2008:273), “se puede lograr esto por medio de una declaración concisa y bien publicitada sobre estándares y principios éticos centrales, por ejemplo, bajo la forma de un código de conducta, que genere un entendimiento compartido en todo el gobierno y dentro de la comunidad”.

Estructura legal: los estándares éticos deben estar reflejados en la estructura legal; ésta es la base de comunicación de los estándares obligatorios mínimos y de los principios de comportamiento para cada uno de los servidores públicos. Las leyes y las reglamentaciones pueden establecer los valores fundamentales del

servicio público y deben proporcionar la estructura guía, de investigación, acción disciplinaria y procesamiento.

Guía ética: la guía ética debe estar disponible para los servidores públicos. La socialización profesional debe contribuir al desarrollo del juicio y habilidades necesarias que les permitan a los servidores públicos aplicar los principios éticos en circunstancias concretas.

La capacitación facilita la concienciación ética y puede desarrollar habilidades esenciales para el análisis ético y el razonamiento moral. El consejo imparcial puede ayudar a crear un ambiente en el cual los servidores públicos estén más dispuestos a confrontar y resolver tensiones y problemas éticos. Los mecanismos de guía y consulta interna deben estar disponibles para ayudar a que los servidores públicos apliquen estándares de ética básicos en el lugar de trabajo.

Derechos y obligaciones: los servidores públicos necesitan conocer sus derechos y obligaciones en términos de la exposición de malos comportamientos que de hecho acontezcan o sobre los cuales se sospeche dentro del servicio público. Estos deben incluir reglas y procedimientos claros para que sean seguidos por los servidores, bajo una cadena formal de responsabilidad; los servidores públicos también necesitan saber de qué protección pueden disponer en caso de que se expongan malos comportamientos.

Compromiso político: según la organización Source Book (2008:275), “el compromiso político, con la ética debe reforzar la conducta ética de los servidores públicos”. Los líderes políticos son responsables de mantener un alto estándar de rectitud en el desempeño de sus responsabilidades oficiales. Su compromiso se demuestra con el ejemplo tomando medidas que sólo son posibles al nivel político; por ejemplo, estableciendo acuerdos legislativos e institucionales que refuercen el comportamiento ético y establezcan sanciones en contra de los malos comportamientos, proporcionando apoyo y recursos adecuados para las actividades relacionadas con la ética en todo el gobierno, evitando la explotación de reglas o leyes de ética con propósitos políticos.

Transparencia en las decisiones: el proceso de toma de decisiones debe ser transparente y abierto al escrutinio. Para la Source Book (Ob. Cit.:276), “el público tiene el derecho a saber cómo las instituciones públicas ejercen el poder y aplican los recursos confiados a éstas”. El escrutinio público se debe facilitar por medio de procesos transparentes y democráticos, con vigilancia por parte de la legislatura y acceso a la información pública. La transparencia se debe fortalecer aún más por medio con medidas tales como los sistemas de divulgación y el reconocimiento al papel de los medios activos e independientes.

Conducta ética: las políticas y prácticas de administración deben demostrar el compromiso de una organización con los estándares de ética. Para Rodríguez – Arana (Ob. Cit.:20), “no es suficiente que los gobiernos tengan sólo estructuras basadas en reglas o sustentadas en su cumplimiento”; los sistemas de cumplimiento por sí solos pueden motivar, de manera inadvertida, a que algunos servidores públicos ejerzan sus funciones simplemente al borde del mal comportamiento, argumentando que, si no violan la ley, ello significa estar actuando éticamente. La política de gobierno debe no solamente delinear los estándares mínimos por debajo de los cuales las acciones de un servidor de gobierno no serán toleradas, sino también articular con claridad un conjunto de valores de servicio público a los cuales, los empleados deben aspirar.

Asimismo, un ambiente organizacional donde altos estándares de conducta sean promovidos proporcionando incentivos apropiados para el comportamiento ético, tales como condiciones de trabajo adecuadas y evaluaciones de desempeño efectivas, tiene un impacto directo sobre la práctica cotidiana de los valores y estándares éticos del servicio público. Los directivos juegan un papel importante en este aspecto, proporcionando un liderazgo consistente, sirviendo como modelos en términos de ética más conducta en su relación profesional con los líderes políticos, con otros servidores públicos y con los ciudadanos.

### **Valores éticos**

De acuerdo con Gortner (citado por Silva, 2002:89), los valores “son concepciones de lo deseable que influyen la selección de fines y medios para la acción”. Definir unos valores apropiados y socializar a los miembros de la organización en los mismos se puede convertir en una labor de la máxima importancia, pero sólo funciona si, además de los valores de referencia, se definen los principios que permiten articular y priorizar valores y transformarlos en conductas moralmente deseables; en definitiva, es preciso definir el marco de lo correcto antes de definir lo bueno.

Los valores, sostiene Villoria (2000:122), cumplen tres funciones esenciales:

i. Son muy importantes para la selectividad de la percepción, pues aumentan o disminuyen la posibilidad de que un estímulo sea percibido.

ii. Influyen en la interpretación de los productos de las respuestas, de forma tal que algunos productos son considerados positivamente y otros negativamente.

iii. Proporcionan guías no detalladas para la selección de fines. Pero si se suman valores muchas veces contradictorios y se pretende que éstos influyan real y colectivamente en la conducta de los servidores, entonces se desconoce su forma de operar e influir sobre las personas.

Los conflictos de valores son parte de la experiencia diaria de cualquier empleado público. En general, en relación con los valores surgen tres tipos de problemas: hay una pluralidad de valores implicada en cualquier opción de política pública. Gente diferente tiene valores e intereses diferentes o, incluso con valores iguales, prioriza los mismos de diversa manera o los interpreta de forma que conectan con sus previos intereses.

Aunado a ello, los valores de la gente son fluidos e inestables, al menos en sus prioridades e interpretaciones. También hay conflictos entre valores y combinaciones de valores al enfrentarse a la implantación de una política pública. En general, si se sirve a un valor plenamente, no se puede servir del mismo modo

a otro contradictorio, o si se mantienen uno o varios de una naturaleza, se deben negar o relegar otro u otros de otra naturaleza.

## **Principios éticos**

Los principios prevalecen más allá de cualquier normativa, tal como lo concibe Guédez (2006), para quien este estadio expresa un desprendimiento y una sublimación, así como una disposición para generar decisiones altruistas que sorprenden por su elevada significación.

Usualmente se definen cuatro principios éticos, punto de partida de cualquier argumentación que permita legitimar acciones y procedimientos, según lo consideran Fernández y Hortal (2004: 64).

### ***Autonomía***

Para según Navarro y Llorens (2007:4), la autonomía “es el principio que preside las relaciones en la cultura liberal, pero tiene su límite en el principio de no maleficencia: no hacer daño a los otros”. Por eso, el ejercicio de la autonomía requiere formación y capacidad de distinguir los deseos de los derechos.

Por su parte, para Agulló (2009: 24), este principio establece que “toda persona es libre de hacer lo que quiera mientras esto no infrinja o interfiera la libertad de otro”. Todos somos libres, pero lo que distingue esta autonomía del uso perverso de la libertad es su carácter universalizable”. Una opción moral es correcta si a la vez de desear algo para uno se “puede querer” que eso sea una ley universal. La persona moral adherida a unos valores justifica sus acciones, puede dar razones de por qué decidió hacer una cosa y no otra.

Para poder escoger entre ambas opciones, la ética parte del hecho que el individuo es libre. Por eso la ética, como filosofía moral, se fundamenta en la libertad de los individuos en sus decisiones y acciones: la autonomía del individuo es la capacidad de escoger libremente, auto determinándose, en sus elecciones.

Así, el sujeto que valora entre una opción u otra, se está auto-instituyendo como autoridad para valorar.

Desde el momento en que un individuo puede valorar, tiene presente el principio de autonomía por el cual toda persona es un valor absoluto. Así el propio sujeto se auto determina libremente cuando decide qué es lo correcto, pero si es correcto no puede caer en la contradicción de que sea correcto para él, por eso lo quiera para sí, a la vez incorrecto e indeseable para el resto de los humanos.

### ***No maleficencia.***

Este principio, según Agulló (2009: 25), “exige no hacer daño, y si no hay otra solución, se trata de crear el menor mal posible, especialmente a los que ya están en condiciones desfavorables”. El objetivo es no crear nuevos males ni aumentar los ya existentes, entendiendo por mal todo aquello que nadie querría para sí y que, por coherencia con la universalización de la autonomía, tampoco se desearía para los demás.

Dicho principio, implica en opinión de Navarro y Llorens (2007:8), “no hacer mal el propio oficio profesional, no perjudicar al otro, no violar sus derechos, no cometer injusticias”. Es un principio absoluto que precede a la beneficencia enmarca la autonomía y matiza la justicia.

Para considerar la posibilidad de mal y para saber qué sea así, se requiere tener en cuenta las circunstancias y sopesar las decisiones con sus consecuencias en el contexto más amplio posible. La dificultad de poder averiguar e identificar el bien y el mal en su valoración depende de las cosmovisiones, conceptos o contextos de cada uno.

Es más, puede que algo aparentemente malo sea bueno en determinadas circunstancias, efectivamente, muy malo en otras. En la organización, el que valora el mal deberá ser capaz de tener esa visión suficientemente amplia, saber ponerse en el lugar de todos los implicados, incluso en aquellos casos donde los

afectados no estén capacitados para la toma algún tipo de decisión. Por ello, su aplicación es fundamental en los contextos de pluralismo cultural donde existen distintos conceptos de bien, en tanto, siempre se ha de sopesar los daños posibles de causar con una actuación profesional pues, para no hacer daño no es necesario el consentimiento del otro.

### ***Justicia.***

Este principio, refiere Agulló (2009: 27), “regula una distribución de los bienes fundamentales a los que todo ser humano debería tener derecho”. Es un principio que ha recibido muchos enfoques, el más adecuado para sociedades plurales, abiertas y cambiantes es el inspirado en la teoría de la justicia de Rawls (1995:82), para quien hay que garantizar igual libertad para todos y acordar que no es correcto tomar una decisión que empeore la situación de los que están peor.

También, se inspira en los aportes de Habermas (2000) y Cortina (2001), según los cuáles para asegurarnos sobre la justicia de una decisión hay que contar con el consentimiento de todos los afectados, considerando que estos son libres para consensuar dicha decisión, en condiciones de información y simetría; además, comprenden todas las implicaciones de su aprobación. Por eso, este principio parte de los derechos humanos para lograr condiciones de información y simetría, es decir, unas condiciones donde predomine la dignidad humana existan libertad y no prevalezca, la miseria.

La justicia tiene que ver con un bien para otro. Para Heller (2000:9), justicia es “la virtud de dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece, es lo obligado a hacerse según el derecho o razón, en los diferentes procesos del diario vivir”. Ha de ser equitativa, neutral, limpia, e intachable.

En ese sentido, se resume como un obrar ante determinada situación a la luz de la equidad y la razón, para dar a cada uno lo correspondiente de manera

imparcial, sin llegar en ningún sentido a vulnerar derechos, sin dejar exentos de deberes, obligaciones y responsabilidades entre las partes.

### ***Beneficencia***

Beneficencia, es según Navarro y Llorens (2007:4), “como hacer bien una actividad y hacer el bien a otros mediante una actividad bien hecha. Prestar a los otros un servicio profesional competente, responsable, adecuado a sus necesidades y deseos como forma de ayudarles a vivir la vida mejor y a no vivirla peor”. Éste, complementa al de no-maleficencia: el primero parte de una visión positiva: busca hacer el bien, persigue lo que sería deseable; el segundo, parte de una visión negativa: busca no dañar o hacerlo en el menor grado posible.

Este principio, según Agulló (2009:26), “debe ser considerado posteriormente al de no maleficencia: primero no dañar y, luego, lograr la máxima felicidad”. Sin embargo, el bien no siempre se percibe como tal por todo el mundo; es menester acotar que no se puede imponer un bien moral: si no es deseado y es impuesto, no será ni bien ni moral. La beneficencia exige la autonomía y la justicia: el bien lo es por querido por el afectado.

Smith (citado en Agulló, Ob. Cit.: 26), acude a la “Regla de Oro” para explicar el principio de no maleficencia: “actúa con los demás como quieras que ellos actúen contigo”. Aunque esta regla también tiene que ver con el de beneficencia, pues mientras el de no-maleficencia podría unirse con el egoísmo: no lo hago porque no me gustaría que me lo hicieran a mí; el de beneficencia alude a la simpatía o saber ponerse en el lugar del otro.

En opinión de Agulló (Ob. Cit.), el valor de la prudencia se hace necesario en el principio de beneficencia: el ser humano es finito y limitado, y antes de actuar, para tener suficiente visión de conjunto, para saber cuál es el bien debe hacer un balance entre las capacidades, las posibilidades del momento, las imposibilidades a superar y las consecuencias que se generarían.

Estos principios éticos, en último término, suponen un determinado concepto de persona. A saber, un ser libre, que busca la autodeterminación, que tiene dignidad (principio de autonomía); es sensible (principio de no maleficencia), social (principio de justicia), y con aspiraciones favorables (principio de beneficencia).

Desde una perspectiva legal, la ética profesional del servidor público en Venezuela se norma a partir del artículo 2 del Título I de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, donde se postula la ética como principio fundamental para regir el actuar de todos y cada uno de los venezolanos, incluyendo a los servidores públicos. Igualmente, en el artículo 19 se consagra el deber de todo aquel que ejerza una función pública garantizar a toda persona, conforme al principio de progresividad y sin discriminación alguna, el goce y ejercicio irrenunciable, indivisible e interdependiente de los derechos humanos.

Asimismo, en el artículo 274. Se consagra que se debe prevenir, investigar y sancionar los hechos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa. En cuanto a la responsabilidad ética que tienen los servidores públicos de dar u ofrecer oportunamente información a los ciudadanos se encuentra implícitamente determinada en el artículo 143 de la Constitución.

En cuanto a ley orgánica de la administración pública, resulta conveniente destacar el artículo 8, que detalla que todos los servidores y funcionarios de la administración pública están en la obligación de cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Ahora bien, las administraciones públicas deberán promover modelos de conducta que integren los valores éticos del servicio público en la actuación profesional y en las relaciones de los empleados públicos con los ciudadanos. De ese modo, estarán impulsando a la vez, el desempeño eficaz del servidor público, siendo que la eficacia es un principio inherente a la administración pública como institución prestadora de servicios al ciudadano y a la sociedad en su conjunto.

Precisamente, señala Cortés (2003) es fomentar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos y el sentido de pertenencia institucional, con el fin de promover el cumplimiento del bien común, el interés general y preservar la moral pública.

### ***Eficacia del servidor público.***

La prioridad de un gobierno es garantizar las condiciones para el desarrollo de la sociedad, por lo tanto, los servidores públicos están obligados a facilitar el acceso de la población a los beneficios que les corresponden. Por tanto, el mejoramiento de los procedimientos estandarizados, la reducción del desperdicio y el incremento en los niveles de calidad de los productos, representan algunos ejemplos de eficiencia organizacional.

El proceso de eficiencia administrativa se traduce, según Vázquez (2005:23) en la capacidad para optimizar la utilización de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, mediante el uso racional de los sistemas administrativos donde se dé una acertada correlación entre los objetivos, funciones, instancias y decisiones, para mejorar el nivel de gestión de la administración pública, con el fin de responder a los requerimientos y demandas nacionales.

A ese respecto, se busca la optimización de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos mediante el uso racional de los sistemas administrativos tomando en cuenta la misión y visión institucionales. Del mismo modo, las decisiones tomadas por parte de quién dirige para mejorar de manera sustancial la gestión pública en relación con los objetivos institucionales.

Todo lo anterior implica necesariamente el desempeño eficaz del servidor público quien es el prestatario del servicio a la ciudadanía, la cual se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización. Todo ello a favor de la eficacia que se ciñe al logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización. La eficiencia se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos

de la organización, la eficacia se ciñe al logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización. El servidor público puede tener conocimientos, capacidad, y cumplir con el perfil del cargo que ocupe, pero si no tiene ética, no ejecuta los resultados `positivos, que espera el administrado, aunque estén plasmados en los códigos de éticas que rigen las conductas de los funcionarios públicos. Por tanto, es menester concienciar a los servidores públicos, para que estos sean más sensibles y presten un servicio eficaz a los ciudadanos.

Al hablar de la eficacia del servidor público según Maella (2010), es aquella que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la organización en global. Ese efecto esperado es que el profesional consiga resultados positivos en su trabajo, y cuanto mejores sean, más eficaz será. Por tanto, quien no obtiene resultados no es una persona eficaz, con independencia de que al trabajo le esté poniendo sus mayores esfuerzos o sus mejores intenciones.

El citado autor, Maella (Ob. cit) considera que se requiere de una persona responsable que usa su libertad para gestionarse adecuadamente. Si alguien no quiere asumir la iniciativa de su rendimiento, nadie lo va a poder hacer por él, vale decir, no es delegable pues nadie puede ser responsable por otro. Por esta razón, la responsabilidad individual cobra una importancia capital en la gestión pública, por cuanto sin esta característica serán menos eficaces.

Por responsabilidad se entiende según Rueda (2007:19) “la obligación de resarcir, en la medida de lo posible, el daño que un sujeto de derecho pueda causar a otro y los perjuicios inferidos por uno mismo o por un tercero y sin causa que excuse de ello”. O lo que es lo mismo, la obligación de satisfacer y reparar, por sí o por otro a consecuencia de un ilícito, siendo que este no solo origina indemnización sino abarca otras esferas, de donde se puede deducir, que es ilícita

toda conducta activa o pasiva que transgreda el andamiaje jurídico existente y que causa un daño a otro.

La forma más habitual de irresponsabilidad es la del profesional que por pereza, desidia o cualquier otro motivo, no está dispuesto a esforzarse para ser eficaz. Pero hay también otro tipo de irresponsabilidad que a veces no nos resulta tan evidente: la sobre responsabilidad. Esta se produce cuando alguien se responsabiliza de cosas de las que no es, como por ejemplo, de los resultados de acciones cuando la suerte ha influido de manera decisiva en ellos; por ejemplo, cuando se ha aceptado más tareas de las que luego realmente se podían hacer o cuando se atraviesa por fenómenos de deserción pública, donde debido a la crisis económica que atraviesa Venezuela los servidores públicos, buscan mejoras salariales en otros países, abandonan los cargos, se da un resultado desfavorable para la prestación de servicio al administrado. La sobrerresponsabilidad tiene consecuencias negativas en la eficacia, porque merma la autoestima y favorece la frustración, al sentir el profesional que no ha conseguido lo que se había propuesto.

### **Competencias**

Otra de las variables es la competencia que cada uno tenga para desempeñar su trabajo; en opinión de Sladogna (citado en Posada, Ob. cit: 5), las competencias “son capacidades complejas que poseen distintos grados de integración y se manifiestan en una gran variedad de situaciones en los diversos ámbitos de la vida humana personal y social”.

Son expresiones de los diferentes grados de desarrollo personal y de participación en los procesos sociales. Para la citada autora, toda competencia es una síntesis de las experiencias que el sujeto ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, pasado y presente; también, el concepto de competencia es elástico y flexible, dirigido a superar la brecha entre trabajo intelectual y manual.

El rendimiento, señala Maella (ob. cit) se produce cuando los talentos que tiene un individuo son los que requiere su puesto de trabajo, o, dicho de otro modo, un profesional es eficaz cuando sus habilidades están en consonancia con el tipo de actividad que ejerce. Independientemente de las capacidades que tenga cada persona, siempre puede incrementarlas, por lo que otra manera de ser más eficaces es desarrollando más y mejor las habilidades necesarias para el puesto. Por tanto, los profesionales que incrementan sus capacidades alcanzan mejores resultados.

En Venezuela, el capítulo V de la Ley del Estatuto de la Función Pública (2014) dictamina lo atinente al desarrollo profesional, mediante su capacitación y desarrollo personal. Esto porque se demanda de un nuevo profesional, caracterizado por su capacidad de análisis; aptitud para introducir racionalidad en el proceso decisorio; por su astucia en el planteamiento de objetivos, se adapte a los cambios culturales que debe prevalecer en la formación de la ética, su preparación para funciones más complejas, en la configuración de estrategias y en la habilidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales.

### ***Auto motivación y esfuerzo***

Las capacidades que pueda tener un profesional son fundamentales, pero no suficientes, para el rendimiento, pues según Maella (Ob. cit: 14) “el talento sin esfuerzo acostumbra a ser estéril. Por tanto, aparte de “saber hacer” las cosas, es necesario también “querer hacerlas”. A la actitud o disposición de la persona para querer hacer su trabajo se denomina automotivación, que es una condición fundamental para la eficacia sostenida.

La automotivación se define como la disposición a poner un mayor esfuerzo, cuya conducta visible es el trabajo intenso. Si alguien está realmente motivado, se percibe en que se esfuerza más. Por tanto, la motivación no es una disposición placentera a hacer las cosas, sino una cuestión de voluntad. Frecuentemente, se

asocia la palabra motivación con la ilusión, cuando su mejor compañera es el esfuerzo.

En opinión de Bisquerra y Pérez (2007:71) la automotivación, es “la capacidad de auto motivarse e implicarse emocionalmente en actividades diversas de la vida personal, social, profesional, de tiempo libre, entre otros”. En la medida en que se esté motivado por el entusiasmo y el gusto de lo realizado, incluso por un grado óptimo de ansiedad, se convierten en excelentes estímulos para el logro.

Se es eficaz cuando se hace bien aquello que se tiene que hacer para obtener resultados, no cuando se realiza con más o menos ganas. La automotivación es la disposición personal a poner un mayor esfuerzo para conseguir los objetivos. Es canalizar la voluntad para alcanzar las metas, comprometerse a mantener los compromisos con sí mismos; es, en definitiva, la consecuencia directa de la responsabilidad.

La motivación es una actitud que depende básicamente de la propia persona, por cuanto, si un profesional no quiere motivarse en su trabajo, nadie conseguirá que lo haga. Sin embargo, si quiere motivarse, por mucho que la situación sea poco propicia, lo hará. Por eso, la motivación es en último término automotivación, entendida como la capacidad de motivarse por sí mismo, es decir, de encontrar las fuerzas movilizadoras en el interior, sin tener que depender de los estímulos externos.

### ***Autogestión***

Por autogestión se entiende según Maella (Ob. cit) la capacidad de decidir y obrar de un profesional en su trabajo de acuerdo con sus criterios y dentro de un marco organizativo. Esta variable no sólo posibilita la eficacia, sino también la autorrealización de la persona, pues unifica la dirección del trabajo con su ejecución.

Así, incrementa la autoafirmación del profesional, pues tiene la posibilidad de decidir sobre su trabajo, no se ve limitado únicamente a obedecer y ejecutarlo según lo que otros le han dicho. Por tanto, la autogestión equilibra las dos finalidades fundamentales del trabajo: los resultados positivos logrados mediante la eficacia y la autorrealización de la persona.

La falta de autorrealización personal en el trabajo tiene lugar cuando al profesional no se le deja decidir ni participar en aspectos relativos a sus tareas. También, cuando se limita su papel al de mero ejecutor de lo que otros han decidido por él. De acuerdo con el citado autor, el trabajo debe facilitar que cada persona gobierne su propia vida, porque este deseo es uno de los sentimientos fundamentales de cada ser humano.

La autogestión también es el elemento que mejor define la manera de ser de una organización. Las organizaciones que la promueven favorecen organizaciones humanistas, y las que no, potencian las mecanicistas. Las primeras se caracterizan por tener una doble finalidad: alcanzar beneficios y favorecer la autorrealización; las segundas, por tener un solo objetivo: alcanzar beneficios, siendo los profesionales únicamente un recurso más para lograrlo.

### ***Simplificación***

Lo simple es más eficaz, señala De Bono (2009), porque al hacer las cosas sencillas se emplean menos recursos para lograr los objetivos. También es más rápido, porque las cosas simples se pueden hacer más rápidamente; más fiables, pues al actuar con simplicidad se cometen menos errores, lo que implica una mayor calidad y seguridad. Además, cuesta menos de implantar que lo complejo, así como menos estresante, porque tiene menos probabilidades de fallar.

Por tanto, en términos de eficacia, no hay justificación para hacer las cosas complejas cuando se pueden hacer simples.

Ahora bien, es conveniente distinguir entre simplicidad y simplismo. Simplista es quien no tiene en cuenta la complejidad de una situación a la hora de proponer una solución. Mientras simplificador, es quien conoce muy bien el tema que está trabajando, en función de eso es capaz de simplificarlo.

El resultado es que mientras que el simplismo empobrece, la simplicidad enriquece. Asimismo, también es importante diferenciar entre riqueza y complejidad: la riqueza consiste en añadir valor a algo, la complejidad no añade valor, es sólo ausencia de simplicidad. Consecuentemente, la complejidad está reñida con la eficacia, mientras la riqueza no.

### ***Proactividad***

Cuando una situación no ha resultado favorable, la respuesta responsable y eficaz es actuar en la medida de lo posible para tratar de minimizar el impacto negativo de lo ocurrido y revertir de ese modo la situación no deseada. Cuando las cosas no salen como se tenía previsto, hay que pensar siempre en qué se puede hacer para cambiar la situación y hacerlo.

Según Maella (Ob. cit) las personas proactivas se caracterizan porque ante los problemas buscan e implantan posibles soluciones en vez de lamentarse, toman la iniciativa y actúan para mejorar su entorno, asimismo pasan a la acción sin dilación una vez que han tomado una decisión. En vez de pensar que se puede tomar la iniciativa para resolver un problema, a menudo se justifica la pasividad diciéndose a si mismos, que no se puede hacer nada para modificar una situación, endosándole la responsabilidad a los demás o las circunstancias a cambiar para resolver el problema.

La proactividad, para Alles (2006:29) “significa la disposición y habilidad para enfrentarse y dar respuesta a una situación determinada mediante la organización o aplicación de una estrategia o secuencia operativa, identificación del problema, diagnóstico, formulación de soluciones y evaluación- definida o no

para encontrar la solución”. De ese modo, se tiene la capacidad para realizar una tarea de forma independiente, ejecutándola de principio hasta el final, sin necesidad de recibir ninguna ayuda o apoyo.

En opinión de Cortes (2003:12), “quienes poseen esta competencia anticipan los problemas que puedan surgir e inician acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas”. La anticipación mencionada en la escala de esta competencia se refiere al reconocimiento perceptivo, espontáneo, no programado de los problemas y oportunidades que surgirán aunados a la forma de actuar para enfrentarlos.

En fin, según Silva (2002:9) “la ética relaciona cabalmente con el quehacer, con la competencia para desempeñar un trabajo”; funciona como razón de ser de una genuina eficiencia en el quehacer de las profesiones y los oficios. En otras palabras, ser ético profesionalmente hablando, no sólo es respetar la dignidad personal de los demás, sino a su propia dignidad, la cual debe mostrarse en su eficacia laboral.

Luego del análisis e interpretación de los aspectos teóricos – doctrinarios, se verificaron cada una de las fuentes utilizadas y con la ayuda de los instrumentos tales como: resúmenes, fichas, computadora, se recopiló la información que le da cuerpo a la investigación, en función de las siguientes fases, a saber: compendio de toda la información relacionada con el tema, lectura selectiva y rápida, elaborar fichas de resumen, textuales y digitales para luego ordenarlas; a continuación se verificó si la información recopilada era suficiente y confiable para abordar la temática ética y eficacia del servidor público.

### **La ética profesional pública.**

La ética, como disciplina filosófica, se ocupa de normar lo que los individuos deben hacer en su interacción social; es decir, indica qué es lo bueno y qué es lo malo de las acciones humanas. Es su objeto, estudiar el carácter general de las normas de conducta y de las elecciones morales concretas que el individuo hace en su relación con los demás.

Así, el hombre tiene la libertad de elegir entre diferentes alternativas y la escogencia de una de ellas, significa una elección ética, que compromete su responsabilidad. El ethos de la profesión exige actuar sin esperar nada a cambio, más que la satisfacción de haber cumplido. La ética conforma un medio para estar bien consigo mismo, pues hace posible que querer hacer las cosas bien sin ninguna otra razón.

El gobierno, para cumplir con sus tareas, se apoya en un conjunto de instituciones, entendiendo por éstas el conjunto de organismos que desempeñan una función de interés público. En ella se establecen estándares éticos, referidos a patrones normativos que proporcionan medios para integrar la conducción de la ética en el ambiente más general de la gestión pública.

Para el desempeño de los servidores públicos fue aprobado el Código de Ética de los Funcionarios Públicos del año 1997, que rige su aplicación en el ámbito de la Contraloría General de la República de Venezuela, hoy día República Bolivariana de Venezuela, También tenemos el Código de ética de las servidoras y servidores Públicos año 2013, dictado por el poder Ciudadano, en el territorio de los órganos del Poder Público, Nacional, Estatal, Distrital y Municipal y sus entes desconcentrados. Posteriormente en el año 2018 el Ministerio del Poder Popular de Justicia y Paz Servicio Autónomo de Registros y Notarias, (SAREN) dicto el Código de ética de las Servidoras y Servidores Públicos Servicio Autónomo de Registros y Notarias, (SAREN).

Hay que destacar que El Código de ética del SAREN, rige para sus propios servidores públicos, situación que constituye un avance en el desarrollo de la actividad administrativa de ese servicio público, que permite afirmar al investigador

la necesidad de aprobar y actualizar de acuerdo a los principios éticos contemplados en la Constitución Bolivariana de Venezuela, en cada servicio público, un Código de Ética para regular la conducta de aquellos que ejercen función pública en dichas dependencias y/o unidades administrativas.

Como tal, el buen servidor se guía, por un lado, por principios acordes a la naturaleza del Estado a que pertenece plasmado en un marco jurídico, Constitución, Códigos de ética, Estatuto. Por otro, por los valores establecidos denominados estándares éticos, pues el servidor existe para garantizar los fines del Estado y no los intereses individuales o de grupos partidistas; se convierte así en un censor, no sólo al político que pretende desviar los cauces formales, sino a todo aquel que fomente antivalores.

La estructura legal significa que los estándares éticos deben estar reflejados en la estructura organizativa de la organización, donde se distingan los principios de legalidad, eficacia y servicio. Por lo tanto, debe haber disciplina, que comporta la observancia y estricto cumplimiento del orden legal establecido, por parte de los servidores públicos, tal como lo señala el Código de ética para el funcionario público año 1997, Código de Ética de los servidores y servidoras públicas (2013). El Código de Ética de los Servidores y Servidoras Publicas del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) (2018),

Asimismo, los servidores públicos tienen a disposición una guía ética que los orienta como estructuras normativas para la correcta convivencia entre todos, evitando flagelos como la corrupción, clientelismo, abuso de poder, otros. Dicha guía en las instituciones públicas, funcionan como una estructura normativa que permiten la correcta convivencia institucional y social, similares a códigos éticos, los cuales deben trascender esta normativa, avocándose a lo personal, a la reflexión interna e individual, del porque se debe actuar de manera correcta.

También para obrar con ética, los servidores públicos deben conocer sus derechos y obligaciones, los cuales se establecen claramente en la Resolución mediante la cual se dicta el "Código de Ética de las Servidoras y Servidores

Públicos" (2013). Y El Código de Ética de los Servidores y Servidoras Publicas del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN) (2018), Estas, sin embargo, no deben reducirse a una lista de buenos principios, pues es fundamental que se implique un cambio esencial en las actitudes de cada individuo, traduciéndose en actos concretos, orientados hacia el interés público.

Además, es importante que conozcan sus derechos de protección en caso de incurrir en comportamientos inadecuados, es aquí donde el estado venezolano, debe reformar los Códigos de ética con el mismo dinamismo en que avanza la administración pública, y fomentar a través de foros iberoamericanos, talleres locales, creación de escuelas éticas, incluir en el pensum de estudio como materia la ética o crear mecanismos para que la ética pase de una simple lectura de un código a desarrollar la integridad en la ética a todo servidor público en cada área que dirija.

La ética debe estar presente en todos los ámbitos, académicos, públicos, donde se forme un perfil capacitado para el servidor público, así se podría construir una cultura de conciencia ética al servidor público, quien forma parte de la primera fuerza laboral en Venezuela, siendo necesaria para el fortalecimiento de valores en una sociedad.

Ahora bien, dentro de los estándares éticos figura el compromiso político, el cual debe deslindarse de la lealtad político partidista, si bien los servidores públicos tienen una doble actuación: como agentes de la ciudadanía, actúan para otros ciudadanos; a su vez como personas. En ambos contextos tienen derechos y obligaciones, mas, sin embargo, deben ser, deben actuar con equidad, respecto de las personas que demanden o soliciten su servicio, sin ningún tipo de preferencias ni consideraciones ajenas al fondo del asunto y a la justicia.

A la par, el servidor público obra con transparencia, entendiéndose la misma como el deber de la administración pública de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública, al manejo de los recursos que la sociedad le confía, a los criterios sustantivos de sus decisiones y a la

conducta de los servidores públicos. Se encuentra estrechamente ligada en Venezuela, al derecho de los ciudadanos al acceso a la información pública, a conocer los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados y a acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupo de personas.

El texto constitucional que regula hasta los momentos en forma exclusiva, la transparencia y el derecho al acceso a la información pública como formas de control, no se presenta aislado en cuanto a sus limitaciones, con respecto a otros ordenamientos jurídicos específicos. Sin embargo, es de hacer notar, que Venezuela se destaca por su expresa consagración de democracia participativa y protagónica, lo que supondría una limitación restrictiva y no enunciativa, de las excepciones a la libertad de información pública.

En fin, los profesionales por medio de sus acciones y opiniones están obligados a presentar las más altas normas de conducta, para conservar intacta la confianza que la sociedad ha depositado en él. De sus opiniones dependen intereses de terceros, por lo tanto, el profesional debe mantener una constante independencia de acción y de criterio, apegándose a los estándares éticos; así mismo se debe esforzar constantemente por elevar su capacidad técnica, exaltando así la dignidad, el prestigio y el honor a su profesión.

### **Los principios éticos en la toma de decisiones de los funcionarios**

Los principios éticos juegan un papel importante en la toma de decisiones de los funcionarios públicos y de las organizaciones donde interaccionan con los ciudadanos. Esto, debido a que las decisiones no tienen como base única las cuestiones técnicas, sino también integran profesionalidad, eficiencia, eficacia, calidad del servicio, atención al ciudadano, imparcialidad y transparencia en los procesos, sensibilidad, entre otros, que deben ser la base para las actuaciones frente a situaciones de incertidumbre.

La autonomía como principio ético contribuye a que los servidores públicos asuman la responsabilidad de sus opiniones, ofrezcan explicaciones sobre la forma como actuó ante determinadas circunstancias aunado a que sus acciones estén libres de la influencia de terceros. Vale decir, la autonomía en la actuación ética del servidor incide en la capacidad de distinguir los deseos de los derechos.

Este principio parte pues del hecho de la libertad de los individuos, de su capacidad de opción, que nunca es absoluta y debe sopesarse junto con la vulnerabilidad humana, pues no podemos olvidar que el ser humano con frecuencia se encuentra en condiciones que pueden alterar su grado de autonomía. Como las relaciones humanas suelen estar mediadas lingüísticamente, veracidad, transparencia o publicidad en el decir y hacer es inherente a la aplicación de este principio. La autonomía humana es el fundamento de la dignidad humana, lo que la convierte en un fin en sí. La libertad del individuo implica que éste tiene una actitud activa y es responsable de sus acciones

La no maleficencia, es un principio que dice que se está perjudicando a otras personas cuando se atenta contra la ética de mínimos creando situaciones que nadie querría para sí ni para nadie, atentando contra bienes fundamentales reconocidos como derechos humanos. Su práctica implica actuar con los demás como quieran que ellos actúen consigo; antes de cuestionar a alguien, ponerse en su lugar o preferir callarse para no crear nuevos males ni aumentar los ya existentes. Es decir, la ausencia de este puede ocasionar perjuicio en otras personas, por cuanto se tiende a atentar contra la ética de mínimos creando situaciones que nadie querría para sí ni para nadie.

El principio de justicia es la práctica de la virtud total para con otro. A pesar de ser la justicia un bien para el Estado y un elemento importante de la política, no es fácil ponerla en práctica. Desde ese punto de vista, significa apoyar solo aquellas decisiones donde se obre con justicia; para tomar decisiones justas esperar con el consentimiento de todos los afectados como también actuar con

imparcialidad aun cuando existan intereses políticos en sus decisiones. En otras palabras, obrar a la luz de la equidad y la razón lo cual avala la imparcialidad de sus decisiones

En ocasiones, los encargados de ejercerla la descuidan o la dejan de lado, lo que da origen a agravios, sobre todo para los más débiles. El hecho de omitir tiene un precio: el sufrimiento humano. Los sufrimientos vienen en distintas formas: pobreza, desempleo, hambre, dolor, muerte; estos sufrimientos se perpetúan y crecen.

En ese sentido, respetar los derechos de los demás, exige a los servidores públicos el desarrollo de estrategias que orienten la concepción de reglas como acuerdos y convenciones sociales, que rompan con la noción prohibitiva y unidireccional y favorezcan en los estudiantes su comprensión y el desarrollo de un sentido de justicia, tanto en el plano individual como en su condición de sujetos sociales.

El principio de beneficencia es buscar el máximo de felicidad o de beneficio para el máximo número de personas, aunado a actualizarse profesionalmente para prestar un servicio competente; también involucra antes de actuar hace un balance entre las capacidades, posibilidades del momento, imposibilidades a superar y consecuencias que se generarían. En otras palabras, su labor ha de estar orientada a prestar a los otros un servicio profesional competente, responsable, adecuado a sus necesidades y deseos como forma de ayudarles a vivir la vida mejor y a no vivirla peor.

Si en el principio de no maleficencia se sigue fundamentalmente una ética de mínimos, el principio de beneficencia está en un área donde prevalece la ética de máximos. Es decir, aquella ética que propone un determinado concepto de excelencia o felicidad la cual dependerá de la cultura, educación u opinión de cada uno.

Los principios éticos son indispensables, muestran en positivo el perfil moral del servidor público. Su importancia radica en que son los elementos motivadores de las acciones y del comportamiento, definen el carácter fundamental y definitivo de la organización, crean un sentido de identidad del personal con la institución.

Dichos principios en las administraciones públicas comprenden el compromiso por un sistema de relaciones basado en la probidad y la eficiencia.

Estos al ser compartidos, influyen en el desempeño del personal, pues proveen pautas sobre las cuales se toman decisiones, se ejecutan acciones y se incentiva a los mismos a dar su mejor esfuerzo por el bienestar institucional y colectivo.

La Constitución, al exponer los principios que deben regir a la Administración Pública y las actuaciones de los servidores a su servicio, lo que persigue, como fin último, es la integridad en la conducta de estos durante su trabajo, así como en sus relaciones con el personal de otras entidades y con la ciudadanía, esperando que tal conducta sea irreprochable, esté por encima de toda sospecha para así preservar la confianza de la sociedad.

### **Los fundamentos de la eficacia en el desempeño eficaz de los Servidores Públicos**

La Administración Pública, de acuerdo con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) se encuentra sujeta al servicio público o interés general según lo dictamina el artículo 141, debiendo por ello estar al servicio de la ciudadanía sin ningún tipo de distinciones, privilegios o discriminaciones. Por ello, se establece principios entre los cuales está la eficacia, entendida como lo que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la organización en global.

Entre los recursos de la administración pública y la dinámica social, está la responsabilidad de los servidores públicos, funcionarios (as), empleados, obreros, y particulares la cual se norma en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control fiscal (2010). Una de las atribuciones del Sistema, es exigir a los servidores públicos la plena responsabilidad por sus actos en la función que desempeñan, determinando el tipo de responsabilidad incurrida, sea administrativa, civil o penal. La responsabilidad administrativa o disciplinaria, se fundamenta constitucionalmente en los artículos 139, 25, 141 y 299 de la Constitución.

Por tanto, la eficacia requiere ser una persona responsable que usa su libertad para gestionarse adecuadamente. Si alguien no quiere asumir la iniciativa de su rendimiento, nadie lo va a poder hacer por él, por ello, no es delegable. Es por esta razón por la que la responsabilidad se constituye en la base de la eficacia personal.

La eficacia del servidor público amerita también tener competencias suficientes para el desempeño de sus funciones. En Venezuela, el capítulo V de la Ley del Estatuto de la Función Pública dictamina lo atinente al desarrollo del personal, mediante su formación y capacitación. Esto porque se demanda de un servidor público, caracterizado por su capacidad de análisis; aptitud para introducir racionalidad en el proceso decisorio; por su astucia en el planteamiento de objetivos, en la configuración de estrategias y en la habilidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales.

El rendimiento se produce cuando los talentos que tiene un individuo son los requeridos en su puesto de trabajo. En otras palabras, un profesional es eficaz cuando sus habilidades están en consonancia con el tipo de actividad que ejerce. Cuantas más competencias posea un servidor público para acometer sus funciones, mejores resultados tendrán; por ello, ser competente es ser eficaz.

Ahora bien, ser competente demanda automotivación y esfuerzo que es otro pilar de eficacia en los servidores públicos, pues por naturaleza humana,

tienen una disposición hacia nuestra propia superación y desarrollo. Esto porque las competencias que pueda tener un profesional son fundamentales, pero no suficientes, para el rendimiento, pues el talento sin esfuerzo acostumbra a ser estéril.

Se es eficaz cuando se hace bien aquello que se tiene que hacer para obtener resultados, no cuando se realiza con más o menos ganas. La automotivación es la disposición personal a poner un mayor esfuerzo para conseguir los objetivos. Es canalizar la voluntad para alcanzar las metas, comprometerse a mantener los compromisos con sí mismos; es, en definitiva, la consecuencia directa de la responsabilidad.

Si se es responsable, competente, se está motivado y dispuesto a esforzarse, también se tiene orientación hacia la autogestión, que es la capacidad de decidir y obrar del servidor público en su trabajo de acuerdo con sus criterios y dentro de un marco organizativo. Por ello, está estrechamente ligada a los factores capacidad y automotivación, por cuanto para ser eficaces no sólo es necesario el “saber hacer” sino también el “querer realizarlo” al igual que el “poder hacerlo” para poder posibilitar la autogestión. Es decir, que la institución pública establezca sistemas y procesos favorables para que el servidor tenga el entorno adecuado para aplicar sus capacidades y automotivación.

Este factor no sólo posibilita la eficacia, sino también la autorrealización de la persona, pues unifica la dirección del trabajo con su ejecución, aumentando de este modo la autoafirmación del servidor público, por cuanto pues tiene la posibilidad de decidir sobre su trabajo y no se ve limitado únicamente a obedecer y ejecutarlo según lo que otros le han dicho. Por tanto, la autogestión equilibra las dos finalidades fundamentales del trabajo: los resultados positivos logrados a través de la eficacia y la autorrealización de la persona.

Si en la organización donde trabaja el servidor público la autogestión es anecdótica, entonces, para ser más eficaz, el comportamiento adecuado del profesional es tratar de influir en la dirección para conseguir los tres elementos

principales que posibilitan la autogestión, a saber: tener claros los objetivos que le demandan, poseer los recursos necesarios para alcanzarlos y disponer de autonomía de decisión y actuación en relación con su propio trabajo.

Por supuesto, si están presentes los factores anteriores, es oportuno referirse a un factor determinante para la eficacia, que es la simplificación, pues es un elemento multiplicador del rendimiento. Al hacer las cosas menos complejas, aun cuando esto no está bien visto en los ámbitos laborales ni en la sociedad en general, se usan menos recursos para lograr los objetivos. Asimismo, hay celeridad y confiabilidad porque al actuar con simplicidad se cometen menos errores.

El tiempo que demora el procesamiento de los reclamos y procesos es otro factor generado de la falta de simplicidad, lo que además provoca desconfianza en el sistema, pues si al acudir a un órgano público, el usuario no es atendido en sus necesidades concretas en los términos esperados, entonces, esa desconfianza se acrecentará. En términos de eficacia, no hay justificación para hacer las cosas complejas cuando se pueden hacer simples.

Para evitar la complejidad, el servidor público ha de buscar expresa y continuamente la simplicidad, porque la evolución natural de las cosas hacia su complejidad tiene como consecuencia que el no hacer nada por simplificar y dejar que los acontecimientos evolucionen naturalmente, acabe generando mayor enmarañamiento e ineficacia. Por tanto, la simplicidad se ha de buscar explícitamente y de manera permanente.

Un factor que dinamiza la eficacia es la proactividad del servidor público, porque ante los problemas buscan e implantan posibles soluciones en vez de lamentarse, porque toman la iniciativa y actúan para mejorar su entorno, porque pasan a la acción sin dilación una vez que han tomado una decisión. Implica acción, priorización y concentración. La primera, para centrar la acción en aquellos campos que hacen ser más eficaces; la segunda, para estar en lo realizado con los cinco sentidos sin perder el tiempo.

Este factor se logra si la persona es responsable, es competente, se auto motiva, está ganada a la auto gestión y a la simplificación de los procesos, porque cuenta con las herramientas y la confianza necesarias para tomar la iniciativa de resolver un problema. La proactividad conduce al servidor público a querer “ser” mejor, más responsable, mientras la pasividad lo conduce al “desear”, paralizando de esta manera la acción porque encuentra siempre excusas para no actuar.

Se impone la necesidad que existe de prestar un servicio óptimo y armónico para cubrir las expectativas del usuario en el servicio prestado por los servidores públicos, el cual debe ser realizado con eficacia, transparencia, excelencia y mucha responsabilidad. Por ello, el aporte de este trabajo consiste en la presentación de un conjunto de orientaciones basadas en la ética de los servidores públicos para mejorar la eficacia de su desempeño en los órganos de la administración pública.

### **Orientaciones basadas en la ética para mejorar la eficacia en el desempeño de los servidores públicos**

En esta parte del trabajo, se destaca la importancia de la ética profesional en la construcción de la eticidad en la administración pública, esto por considerar que es básico rescatar la ética y la moral de los servidores públicos como garantes del bienestar colectivo y de la eficiencia y eficacia de los servicios públicos. La ética tiene como propósito preservar los elementos esenciales de la idea tradicional de responsabilidad personal contra las presiones de la vida institucional; así como exigir los cambios en la manera de atribuir responsabilidad a los agentes y en la interpretación de los principios a partir de los cuales aquellos deben proceder. Estándares éticos: tienen una importancia creciente pues no se puede olvidar que el oficio público supone una tarea de servicio a los demás.

- **Estructura legal:** los estándares éticos deben estar reflejados en la estructura legal, los cuales deben ser comunicados para orientar el comportamiento de los servidores públicos.
- **Guía ética:** un documento donde se fijan los estándares éticos a seguir debe estar disponible para ser consultado por los servidores públicos para ejercer sus capacidades.
- **Derechos y obligaciones:** reglas y procedimientos claros para que sean seguidos por los servidores, bajo una cadena formal de responsabilidad.
- **Compromiso político:** mantener un alto estándar de rectitud en el desempeño de sus responsabilidades como servidores públicos.
- **Transparencia:** implica que la información esté disponible sin trabas o requisitos, sea comprensiva al incluir todos los elementos relevantes, confiable y de calidad, que permita tanto una contribución al diseño de políticas públicas como a dar certidumbre y confianza.

**Principios éticos:** Cuando los principios se asocian a los valores y a la ética, establecen un compromiso público como resultado de la conveniencia social que les dio origen.

- **Autonomía:** es la capacidad de escoger libremente, auto determinándose, en sus elecciones para realizar su trabajo con eficacia. El servidor público debe:
  - Asumir la responsabilidad de sus opiniones
  - Sus acciones están libres de la influencia de terceros.
  - Ofrecer explicaciones sobre la forma como actúa ante determinadas circunstancias
- **No maleficencia:** no hacer mal el propio oficio profesional, ni perjudicar al otro, violar sus derechos o cometer injusticias que influyan en los resultados de su

desempeño. Obrar a la luz de la equidad y la razón. Significa que el servidor público debe:

- Actuar con los demás como quieras que ellos actúen consigo.
- Antes de cuestionar a alguien, se pone en su lugar
- En ocasiones prefiere callarse para no crear nuevos males ni aumentas los ya existentes

- **Justicia:** Significa actuar de tal manera que le dé a cada quien lo que le corresponde o pertenece de manera imparcial, sin llegar en ningún sentido a vulnerar derechos, sin dejar exentos de deberes, obligaciones y responsabilidades entre las partes. Para ser justo, el servidor público debe:

- Apoyar solo aquellas decisiones donde se obre con justicia.
- Asumir al otro como igual, otorgando a cada uno lo que le corresponde como sujeto.
- Exigir sus propios derechos, es decir, reclamar lo que le pertenece en justicia.

- **Beneficencia:** Prestar a los otros un servicio profesional competente, responsable, adecuado a sus necesidades y deseos como forma de mostrar eficacia en su desempeño. Significa que el servidor público debe:

- Abstenerse de suscribir acuerdos favorables para unos y generen males en otros.
- Desde su trabajo como servidor público buscar siempre el máximo de felicidad o de beneficio para el máximo número de personas.
- Actualizarse profesionalmente para prestar un servicio competente

Con base en esas orientaciones éticas, el servidor público debe empeñarse en llevarlos a la práctica para ofrecer un servicio de eficacia, basado en los siguientes fundamentos:

- **Responsabilidad:** como factor de eficacia, la responsabilidad en el servidor público lo conduce a responder por los propios actos, actuaciones y acciones en la sociedad. Para ello debe:

- Establecerse y asumir objetivos relevantes, desafiantes y realistas
- Mostrarse proactivo
- Poner todo el esfuerzo y tenacidad para conseguir los objetivos
- No entregarse al victimismo cuando los resultados no son los esperados

- **Competencias:** es una síntesis de las experiencias que el servidor público ha logrado construir en el marco de su entorno vital amplio, pasado y presente. En tal sentido, debe:

- Buscar puestos de trabajo acordes a las capacidades de cada uno
- Desarrollar las capacidades necesarias para el trabajo que sean susceptibles de ser mejoradas. Este desarrollo requiere dos pasos: conocerse y superarse, que a su vez implica:

- Actuar.
- Retarse y exigirse.
- Aprender de los fracasos.

- **Automotivación:** es la actitud o disposición de la persona para querer hacer su trabajo, condición fundamental para la eficacia sostenida. Para tal fin, debe:

- Tratar de eliminar o minimizar los elementos de desmotivación que tengamos en el trabajo
- Intentar dar el máximo sentido a lo que uno hace
- Tener una actitud positiva ante los acontecimientos

- Mostrar ambición y ganas de retos
- Poner los esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados
- Tenacidad y perseverancia para realizar aquello que se piensa hay que realizar aun no estando motivados
- **Autogestión:** el servidor público eficaz busca en todo momento empresas en las cuales sea posible auto gestionarse, por tanto, debe tratar de influir en la dirección para conseguir los objetivos que la posibilitan mediante:
  - Clarificar los objetivos que le estén pidiendo. Negociar para tener los recursos necesarios para poderlos alcanzar o buscar un espacio suficiente de autonomía y capacidad de decisión
  - Tratar de migrar a trabajos donde se facilite la autogestión
  - Actuar como si la suerte no existiera, siendo al mismo tiempo muy consciente de que existe
  - No quejarse ni lamentarse cuando se tenga mala suerte
  - Gestionar proactivamente las consecuencias ocasionadas por la mala suerte.
- **Simplificar:** evitar la complejidad, buscar expresa y continuamente la simplicidad, para lo cual el servidor público debe:
  - Realizar una elección explícita por la simplificación, y actuar en consecuencia
  - Identificar aspectos a simplificar y hacerlo
  - Priorizar y centrarse en lo importante
  - Focalizarse en el presente
  - Aceptar la realidad, y a sí mismo, tal y como es.

- **Proactividad:** Cuando las cosas no salen como se tenía previsto, se debe pensar siempre en qué se podía hacer para cambiar la situación y hacerlo. Para ello es necesario:

- Tomar la iniciativa para resolver un problema.
- Centrar la acción en aquellos campos que hacen ser más eficaces
- No apoyarse en excusas para no actuar.

La ética pública señala principios y estándares deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública. Se concibe como un área de conocimiento de contenido universal que agrupa principios y valores orientados al espíritu de servicio público para desempeñarlo con la eficacia debida.

Los servidores públicos que tratan de actuar y comportarse de acuerdo con estas orientaciones éticas alcanzarán la eficacia. Cuantos más comportamientos vayan adquiriendo, mayor será su rendimiento individual y el de las organizaciones donde trabajen. En sus manos, y sólo en ellas, está el incrementar su eficacia en su desempeño.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Del análisis de los resultados de la investigación realizada para analizar los factores de desempeño para el alcance en el desempeño de los servidores públicos, se concluye:

En cuanto a los factores a la ética profesional pública, la revisión documental arrojó:

Los estándares éticos son patrones normativos que proporcionan medios para integrar la conducción de la ética en el ambiente más general de la gestión pública. Los profesionales por medio de sus acciones y opiniones están obligados a presentar las más altas normas de conducta, para conservar intacta la confianza que la sociedad ha depositado en él.

El servidor público obra con transparencia, que es el deber de la administración pública de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública, al manejo de los recursos que la sociedad le confía, a los criterios sustantivos de sus decisiones y a la conducta de los servidores públicos

Los principios éticos juegan un papel importante en la toma de decisiones de los funcionarios públicos y de las organizaciones donde interaccionan con los ciudadanos. Su importancia radica en que son los elementos motivadores de las acciones y del comportamiento, definen el carácter fundamental y definitivo de la organización, crean un sentido de identidad del personal con la institución.

En relación con los fundamentos de eficacia, el análisis desveló:

Una de las atribuciones del Sistema, es exigir a los servidores públicos la plena responsabilidad por sus actos en la función que desempeñan.

Cuantas más competencias posea un servidor público para acometer sus funciones, mejores resultados tendrán; por ello, ser competente es ser eficaz.

Si se es responsable, competente, se está motivado y dispuesto a esforzarse, también se tiene orientación hacia la autogestión, que es la capacidad de decidir y obrar del servidor público en su trabajo de acuerdo con sus criterios y dentro de un marco organizativo.

Para evitar la complejidad, el servidor público ha de buscar expresa y continuamente la simplicidad, porque la evolución natural de las cosas hacia su complejidad tiene como consecuencia que el no hacer nada por simplificar y dejar

que los acontecimientos evolucionen naturalmente, acabe generando mayor enmarañamiento e ineficacia.

En conclusión, la ética profesional propicia en el servidor público la conducta libre para desempeñar una función pública, proporcionándole las normas y criterios necesarios para actuar bien, con eficacia.

Su importancia en el ámbito público es su objetivo de contar con servidores más humanos, con mayor sensibilidad, que sepan escuchar y comprender. Sobre todo, que posean una capacidad para resolver de forma óptima, para así lograr ser eficaces, no basta con que las conductas estén plasmadas en un Código de Ética, que establezca derechos y obligaciones, sanciones por la conducta que adquiera el servidor público en el ámbito de trabajo, sino va más allá, debe ir complementado con el adiestramiento académico de formación ética, de formación integral, para rescatar valores perdidos que se desgastan por la dinámica del tiempo.

Por ello, la ética es fundamental en el desempeño de los servidores públicos para el progreso y evolución de un Gobierno de un país que está al servicio del administrado.

## **Recomendaciones**

### **Se recomienda:**

Crear un ambiente organizacional donde altos estándares de eticidad sean promovidos proporcionando incentivos apropiados para el comportamiento ético, tales como condiciones de trabajo adecuadas, capacitación, participación y evaluaciones de desempeño efectivas.

Promover los principios éticos, los cuales insertados en el talento humano y cultivados de manera adecuada para que coadyuven a que la función pública sea más eficaz.

Priorizar y centrar la actividad en el logro de los objetivos. Tener claras las metas acerca a la eficacia, porque posibilita que el servidor público centre su acción en alcanzarlas.

Aplicar las orientaciones basadas en la ética sugeridas para mejorar la eficacia de su desempeño en los órganos de la administración pública.

Difundir la ética del Servidor Público a través de Talleres en cada institución Pública, para crear una cultura de ethos funcionarial, de esa manera se lograría ganar la confianza de los administrados, reforzar el estado de derecho, y contribuir al fortalecimiento de la Democracia.

Que el Gobierno no promueva en los ámbitos de la administración pública, talleres de capacitación para formar líderes, sino por el contrario promueva formar Servidores Públicos con ética, con vocación de servicio para servir al administrado.

## Bdigital.ula.ve

### INDICE DE REFERENCIAS

Agulló, S (2009) La coherencia ética en la gestión de los recursos humanos: un factor clave para la forja del ethos corporativo. Universitat Ramon Lull Fundació Privada. Rgtre. Fund. Generalitat de Catalunya núm. 472 (28-02-90).

Agüero, M. (2008) El reto de la formación profesional de los administradores. Contaduría y administración. México: Universidad Autónoma de México.

Alles, M. (2006) Gestión por competencias. Granica. Buenos Aires

Briceño, S. (2011) Ética profesional y competencias laborales del talento humano de la Zona Educativa de Trujillo. UNERMB. Trujillo.

Bautista, D (2007) Ética y política: valores para un buen gobierno. Universidad Nacional Autónoma de México

Bautista, D (2007) Ética y política: valores para un buen gobierno. Universidad Nacional Autónoma de México

Cortina (2003) Razón pública y éticas aplicadas. Los caminos de la razón práctica en una sociedad pluralista. Madrid: Tecnos.

Curro, S e Yrausquin, F (2007) Hacia la mejora de los tribunales multicompetentes de primera instancia de Caracas. Trabajo de Grado. Derecho. Universidad Metropolitana. Caracas

Cortina (2001) Alianza y contrato. Política, ética y religión. Editorial Trotta, Madrid.

Cortés, A (2003) Estilos de liderazgo y satisfacción laboral. Universidad de Deusto. Publicaciones. España.

CD, Ética y Administración Pública Documentos del Foro Iberoamericano, CLAD, 1997 Caracas, ISBN: 980-6125-32-0

De Bono, E. (2009) Simplicidad. Ediciones Paidós Ibérica, Barcelona.

Edmundo Gonzáles Urrutia, Apertura del Foro Iberoamericano de Ética y Administración Pública, Foro Iberoamericano, CLAD 1997.

Fernández, J. y Hortal, A. (2004) Ética de las profesiones. Universidad de Comillas. Madrid.

Guedez, V. (2006). Ética y práctica de la responsabilidad social empresarial. Editorial Planeta. Venezuela

García, F. (2002) Análisis de contenido cualitativo. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación, 16, 19-31

Hernández, R (2005) La nacionalización de los servicios públicos en Venezuela. Biblioteca Jurídica Virtual Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Habermas, J (2000) Aclaraciones a la ética del discurso. Trotta, Madrid

Heller, A (2000). Más allá de la Justicia, Editorial Crítica, Barcelona

Hernández, R. S.; Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). 5° Edición. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Interamericana. México.

Hurtado de Barrera, J (2006). Metodología de la investigación, una comprensión holística. Caracas, Ediciones Quirón - Sypal. Caracas.

Kuyawa, J. (2007) Deontología y Ética Profesional. El País-Aguilar. Madrid.

Méndez, E. (2009) Ética y convención colectiva en empresas de servicio público. Tesis Doctoral. URBE. Maracaibo.

Maella, P. (2010) Las variables y las conductas de la eficacia personal. IESE. Navarra. España.

Mendicoa, G (2003) Sobre Tesis y Tesistas. Lecciones de enseñanza – aprendizaje. Editorial Espacio. Buenos Aires, Argentina

Navarro, J y Llorens, L (2007) Los principios para una ética de las profesiones. Ariel. Madrid.

Nava de Villalobos, H. (2004) Metodología de la Investigación Jurídica. Ediluz. Maracaibo.

Posada, G. (2002) Gestión por Competencias. México: FCE

Quiroga, H (2007) Bases para un sistema de gestión de la calidad del funcionamiento de los tribunales de justicia. Cuadernos Constitucionales de la Cátedra Fadrique Furió Ceriol nº 58/59. Buenos Aires, pp. 243-251.

Quintín, A (2008) La Gerencia Publica: del "sistema del botín" a la gestión profesional. CLAD: Caracas

Rawls, J. (1995); "Teoría de la Justicia". Fondo de Cultura Económica. Madrid. España.

Rueda, R. (2007) Responsabilidad Civil del Funcionario Público. Disponible en [servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc24/24-7.pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc24/24-7.pdf). (Consulta, marzo 4 de 2014).

Rodríguez – Arana, J (2003) La ética en el sector público. Sección Española del Instituto Internacional de Ciencias Administrativas. Madrid.

Seijo, C. y Añez, N. (2008) La gestión ética en la administración pública: base fundamental para la gerencia ética del desarrollo. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. URBE. ISSN:1856-6189. Volumen 4 Edición No 2 – Año 2008.

Socorro (2010) Formación ética del gerente y manejo de conflictos. Trabajo de Grado. Maestría en Administración de Empresas. URBE. Maracaibo.

Silva, J (2002) ¿Qué es eso de ética profesional? Revista Contaduría y Administración, No. 205, abril-junio 2002

Source Book (2008) Ética del Servicio Público, Monitoreo de Bienes y Prueba de Integridad.

Tobar, B. (2008) Ética y valores en la organización. En: Lecciones de Gestión Pública, MAP, Madrid.

Villoria, M (2001) Ética pública y corrupción: curso de ética administrativa. Barcelona: Tecnos - Universitat Pompeu Fabra.

Vázquez, F. (2005) La administración del talento humano eficiente y eficaz del registro civil para la satisfacción de necesidades del cliente interno y externo, optimizando el desarrollo sostenible del Ecuador. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito.

## **Bases Legales**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Caracas.

Código de ética de las Servidoras y Servidores Públicos Gaceta Oficial N° 40.314 (2013)

El Código de Ética de los Servidores y Servidoras Públicas del Servicio Autónomo de Registros y Notarías (SAREN), Gaceta Oficial 41.391 de fecha 7 de mayo de 2018.

Código de Ética para el Funcionario Público Gaceta Oficial N° 36.268 del 13 de agosto de 1997.

Ley del Cuerpo Nacional Contra Corrupción Gaceta Oficial N° 36.258 (2014)

Ley del Estatuto de la Función Pública Gaceta Oficial 40.446 (2014).

Ley orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6013 extraordinario del 23 de diciembre de 2010.

Bdigital.ula.ve