

# ESTADO - DERECHO Y COVID - 19 IMPACTO EN EL ENTORNO LEGAL VENEZOLANO

## Caracas

**Teléfono:**  
(+58 212) 918 33 33

## Valencia

**Teléfonos:**  
(+58 241) 825 64 56  
/ 826 28 21

## Barquisimeto

**Teléfonos:**  
(+58 251) 233 75 37  
/ 233 65 52

## Maracaibo

**Teléfono:**  
(+58 261) 793 57 54  
/ 792 92 84

## Puerto La Cruz

**Teléfonos:**  
(+58 281) 286 86 83  
/ 281 286 78 98

Sumario / Tema 1

---

## BREVES CONSIDERACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EN TIEMPOS DE COVID-19

Sumario / Tema 2

---

## GENERALIDADES SOBRE LA REGULACIÓN DE LOS HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (“PETRÓLEO Y SUS DERIVADOS”) EN VENEZUELA CON ESPECIAL MENCIÓN SOBRE EL EXPENDIO DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS



# BREVES CONSIDERACIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EN TIEMPOS DE COVID - 19

Durante el COVID-19 las empresas proveedoras de servicios han sufrido un fuerte revés, por lo que resulta evidente que las perspectivas económicas globales cambiaron. Hoy, más que nunca, se hace necesario contemplar nuevos escenarios y formular una reingeniería de los procesos integrando al cliente y desplegando además estrategias que sirvan para mantener y posicionar a los empresarios en medio de esta difícil situación.

El principal reto con que se encuentran tales proveedores de servicios, es la incertidumbre ante los acontecimientos, pues, si bien existen medidas generales que permiten conocer y evaluar el comportamiento de la pandemia, es impreciso pronosticar resultados cuando cada país responde en atención a su análisis situacional (diferente manejo de la cuarentena, medidas financieras y legales de distinta naturaleza).

Por ello, mantener la calidad del servicio es fundamental en este momento. Según la American Society of Quality<sup>1</sup> se trata de rasgos distintivos del servicio que equiparan o exceden las expectativas del cliente, generando satisfacción. El esquema modelo<sup>2</sup> distingue cinco dimensiones a saber:

- **Confiabilidad.** Implica cumplir con la prestación del servicio en los mismos términos de su oferta.
- **Responsabilidad.** Se refiere a la prontitud en la atención de solicitudes, preguntas o reclamos del cliente.
- **Seguridad.** Es el bienestar o tranquilidad que inspira la empresa mediante el conocimiento de sus empleados y el trato cortés.
- **Empatía.** Implica tratar a los clientes dignamente al transmitirles que son únicos y especiales, respetando sus preferencias.
- **Elementos tangibles.** Es la apariencia de las instalaciones físicas.

Al conocer estas dimensiones y las situaciones excepcionales que se viven como consecuencia del COVID-19,

consideramos que ya no es optativo, sino imperativo adaptarlas a la nueva realidad. Cada empresa debe estudiar su mercado a los fines de incrementar su valor y no abandonar a sus clientes, ideando nuevas estrategias que le permitan gestionar su calidad. Pero, ¿cómo se logra esto?

## *Retos que acompañan al COVID-19.*

Cada empresa depende de su administración. Un primer inconveniente es el desconocimiento del alcance de la pandemia y la imposibilidad de generar pronósticos medianamente certeros.

Asimismo, constituyen escenarios complejos la intempestiva reducción de horarios productivos y el cierre de instalaciones, tanto propias como de clientes y proveedores. Esto sin mencionar, la creación de un nuevo marco regulatorio que, como es de esperarse, genera nuevas dudas de distinta índole que afectan la rapidez, necesaria por demás, en la toma de decisiones.

De esta manera surgen consultas, por ejemplo, laborales (suspensión de la relación de trabajo, la remuneración, modificaciones a programas de seguridad y salud...) o administrativas (rotación de cuentas por cobrar y pagar, facturación, mantenimiento del flujo de caja...); todo lo cual, conlleva al menos tres aspectos a considerar: i) la existencia de soporte interno o externo que satisfaga esas nuevas necesidades (servicios jurídicos o financieros), ii) generar recursos para asumir estos costos no previstos y, iii) la existencia de una sólida gerencia capaz de cohesionar los dictámenes obtenidos por los expertos con la urgente necesidad y las características particulares de la empresa en el entorno real o práctico.

A las áreas de Recursos Humanos les corresponde gerenciar sus ya complejos escenarios, pero ahora agudizados por la pandemia, pues, el distanciamiento social ha acarreado una deficiente o escasa comunicación, agravada con empleados que viven en zonas foráneas o más afectadas; dificultades en la supervisión; desmotivación; e incluso falta de herramientas y/o logística para operar de forma remota.

Resulta entonces imprescindible un liderazgo gerencial más proactivo, visionario, capacitado en tendencias geren-

<sup>1</sup> Definición ofrecida por la American Society of Quality disponible en: <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q> [Revisado el 22/04/2020].

<sup>2</sup> Zeithaml, V; Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Mc Graw Hill. Segunda Edición. México.

ciales modernas que fomenten la búsqueda efectiva de soluciones a los problemas que posea cada grupo organizacional, que evite el uso inadecuado de herramientas administrativas que añaden rigidez a la empresa y exige una labor de reingeniería de sus unidades administrativas.

Igualmente resulta conveniente afrontar positivamente un escenario tan variable como el actual, de la mano con una gerencia que asuma el reto de la transformación. El teletrabajo y/o Home Office ha sido el estandarte de las alternativas empresariales y se vislumbra como el mecanismo inmediato que parece actuar en beneficio de las organizaciones.

Otro reto que se plantea es la realidad local, esto es, la situación de cada estado o región y la variedad de medidas tomadas por las autoridades competentes para paliar el virus, así como lo relacionado a la prestación de los servicios públicos en dichas localidades que varían a lo largo de la geografía nacional. Elementos estos que también han de ser considerados al momento de aplicar algún plan de trabajo, debiendo ser lo suficientemente flexible para adaptarse a cada realidad.

#### *¿Cómo mantener la calidad del servicio en tiempos de COVID-19?*

En el marco de esta pandemia es conveniente contar con una gerencia ambidiestra que tome decisiones asertivas y asuma los riesgos del mercado.

Generalmente, la confiabilidad inicia la construcción de la lealtad, por lo cual se recomienda estudiar arduamente el proceso de prestación del servicio, rediseñar sus estructuras, utilizar la tecnología disponible para mantener los estándares sin afectar la oferta inicial y notificar las modificaciones sobrevenidas, cuidando cada momento de interacción con el cliente. Para mercados diversos, puede crearse una gama más amplia de servicios.

Para redimensionar la responsabilidad, es necesario administrar plataformas tecnológicas que conduzcan a una atención al cliente personalizada y flexible. La recomendación es crear múltiples canales de comunicación según las necesidades de los clientes y mejorarlos continuamente hasta encontrar los idóneos.

En materia de seguridad, es importante promover capacitaciones sobre el área profesional, así como en atención al público, marketing o PNL (Programación Neurolingüística) para crear habilidades que puedan monetizarse. Igualmente, es importante el apoyo de tecnología para socializar las competencias o grados académicos obtenidos.

Es posible incentivar a los empleados a compartir en espacios







de formación continua, aprovechando las oportunidades de formación ofrecidas, en su mayoría, de manera gratuita. Algunas alternativas muy influyentes en medio de la cuarentena han sido los Webinars, Work-Shops, vídeos de Instagram-TV, Zoom o Youtube.

También puede crearse una cartera de clientes segmentándolos según criterios preestablecidos con el ánimo de mejorar la comunicación, suministrando información de interés a todos los grupos.

La empatía es una de las dimensiones de mayor valor, debido a que el cliente vuelve al lugar donde fue bien tratado. Sobre esto, las redes sociales cumplen un rol estelar al interactuar, ya sea por videoconferencias, llamadas, mensajes a través de whatsapp o e-mails para una atención pormenorizada.

Por último, los elementos tangibles han sido importantes porque los clientes asocian lo tangible con lo intangible (el servicio). En medio de la cuarentena y exceptuando servicios esenciales, las oficinas pierden utilidad. De allí la creciente importancia, tal como se ha dicho, del teletrabajo, el cual requiere que los empleados posean las herramientas necesarias, desde los servicios públicos implícitos (electricidad e internet) hasta los equipos, la capacitación y supervisión.

Se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Explorar constantemente las exigencias del mercado. No abandonar a los asesores externos para evitar asumir riesgos innecesarios (jurídicos y financieros, por ejemplo).
- Indagar sobre las diversas realidades dentro del gremio empresarial y los planes aplicados, participando activamente en las Cámaras que correspondan u otros espacios similares.
- Idear un proceso de mejoramiento continuo del Desarrollo Organizacional.
- Evaluar la calidad del servicio prestado mediante encuestas internas (empleados) y externas (clientes).
- Rediseñar las redes sociales con canales de comunicación más amigables para los actuales y potenciales clientes, incluyendo estrategias para llegar al público deseado.
- Reestructurar políticas de Recursos Humanos según las necesidades, por ejemplo, incentivando a los empleados y mejorando la comunicación entre todos.
- Difundir información relevante sobre el Covid-19 al equipo de

trabajo, para reforzar medidas sanitarias individuales y garantizar un menor impacto en la localidad.

- Hacer seguimiento a los síntomas presentados por el equipo de trabajo. De tener que compartir espacios, evitar las concentraciones e incrementar las medidas sanitarias para evitar posibles contagios.

Finalmente, se recomienda fortalecer los lazos con gremio empresarial para aprovechar las experiencias de otros y fomentar la innovación. Es importante revisar los valores corporativos, así como la misión y visión a los fines de promover un espíritu resiliente y construir una nueva realidad.

## GENERALIDADES SOBRE LA REGULACIÓN DE LOS HIDROCARBUROS LÍQUIDOS (“PETRÓLEO Y SUS DERIVADOS”) EN VENEZUELA CON ESPECIAL MENCIÓN SOBRE EL EXPENDIO DE COMBUSTIBLE PARA VEHÍCULOS

La regulación actual de los hidrocarburos en Venezuela está orientada a que es el Estado quien funge como propietario y como regulador de la actividad. Venezuela se ha caracterizado por ser un país dependiente de los ingresos de la actividad petrolera, por lo que, en los últimos años la normativa jurídica sobre el tema ha tendido a acrecentar el dominio del Estado sobre el desarrollo de esta actividad.

En Venezuela, es el Estado quien ejerce la titularidad de los yacimientos de hidrocarburos, siendo éstos propiedad de la República, reservándose además la industria petrolera, y dándole un fin público a los recursos obtenidos, esto tomando en consideración lo expuesto en el artículo 12 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (Gaceta Oficial No. 5.453 extraordinario del 24 de marzo de 2000).

En dicha norma se establece la propiedad pública sobre los yacimientos mineros y de hidrocarburos como bienes del dominio público, siendo inalienables e imprescriptibles, por lo que no están sujetos a enajenación, ni podrán ser adquiridos mediante prescripción adquisitiva.

Al acudir a la Ley Orgánica de Hidrocarburos (Gaceta Oficial No. 38.943 de fecha 4 de agosto de 2006) (LOH)





se reafirma el principio constitucional de la propiedad pública de los mismos, señalando mediante su artículo 3 que, pertenecen a la República y son bienes de dominio público:

*“Los yacimientos de hidrocarburos existentes en el territorio nacional, cualquiera sea su naturaleza, incluidos aquellos que se encuentren bajo el lecho del mar territorial, en la plataforma continental, en la zona económica exclusiva y dentro de las fronteras nacionales (...)”*

Por otro lado, tenemos la existencia de la reserva constitucional de las actividades en materia petrolera, siendo las actividades reservadas al Estado aquellas que solo pueden ser gestionadas por éste, de manera directa o mediante concesión a particulares. En cuanto a este punto, es importante señalar que el artículo 302 de la CRBV establece que:

*“El estado se reserva, mediante ley orgánica respectiva, y por razones de conveniencia nacional, la actividad petrolera y otras industrias (...)”; y, por su parte el 303 del mismo texto, dispone que: “(...) el Estado conservará la totalidad de las acciones de Petróleos de Venezuela, S.A o del ente creado para el manejo de la industria petrolera (...)”*

El Estado por medio de Petróleos de Venezuela SA (PDVSA) o el ente que sea creado en su lugar, será el encargado del manejo de la industria petrolera, no obstante, puede darse la participación de factores privados en la forma señalada en la LOH.

Es importante desarrollar lo expuesto en la LOH sobre la reserva de las actividades que en ella se encuentran. La LOH regula el régimen jurídico que es aplicable a las distintas actividades en el sector de los hidrocarburos líquidos (los hidrocarburos gaseosos están regulados por otra ley – Ley Orgánica de los Hidrocarburos Gaseosos), además se distingue en dos tipos de reserva que son:

**Reserva absoluta.** Se aplica en aquellas actividades que deben ser ejecutadas por entes estatales o empresas exclusivas de propiedad estatal.

**Reserva relativa.** Se aplica en aquellas actividades donde puede existir participación de la empresa privada, bien con carácter minoritario que vendrían siendo las empresas mixtas para las actividades primarias, o en cualquier carácter, ya sea mayoritario, minoritario, o inclusive sin participación estatal.

Ahora bien, para concluir con este punto, en la LOH se

determina cuáles son las actividades de hidrocarburos, esto con la finalidad de regular su reserva y, el régimen jurídico aplicable a cada una de ellas, a saber:

i. **Actividades primarias:** Estas versan sobre la exploración de yacimientos, extracción, recolección, transporte y almacenamiento inicial de hidrocarburos en su estado natural. Estas actividades están reservadas según lo previsto en la LOH de manera relativa al Estado, ya que podrán ser realizadas por este o mediante empresas mixtas, en las cuales el Estado tenga la mayoría de las acciones, entendiéndose éstas como empresas operadoras.

ii. **Actividades de refinación de hidrocarburos naturales e industrialización de hidrocarburos refinados:** En el caso de estas actividades que buscan añadir valor a los hidrocarburos por medio de la destilación, purificación, transformación, separación, conversión y mezcla, es una actividad de reserva relativa, pues la misma puede ser realizada por el Estado o por los particulares, conjunta o separadamente, previa licencia emitida por el ente encargado, es decir puede ser efectuada por empresas mixtas o por empresas privadas mediante licencia (se exceptúa de este principio las actividades de refinación con activos existentes al momento de la promulgación de la LOH, sobre las cuales hay una reserva absoluta para el Estado).

iii. **Actividades de comercialización de hidrocarburos naturales y de los productos derivados:** Esta actividad comprende el comercio interior y exterior, tanto de los hidrocarburos naturales como de los productos derivados que se señalen en Decreto del Ejecutivo Nacional. La reserva en este caso es de carácter absoluto, pues solo pueden ser ejercidas por entes exclusivamente estatales.

iv. **Actividad de suministro, almacenamiento, transporte, distribución y expendio de productos derivados de hidrocarburos, incluyendo el combustible para vehículos:** Esta actividad se encuentra en la LOH bajo un régimen de servicio público, si bien no existe una reserva expresa se presume pues se indica que los particulares no pueden realizar la actividad sin un permiso previo, por lo que se considera como una actividad de reserva estatal.

La actividad de suministro, almacenamiento, transporte, distribución y expendio de los productos derivados de hidrocarburos es un tema de interés actual, en vista del grave desabastecimiento de combustible que hoy en día se está viviendo en Venezuela.

Es importante desarrollar cuales son los retos u obstáculos

a superar para que se pueda dar la comercialización de Hidrocarburos Líquidos por parte del sector privado, entendiéndose que actualmente esta actividad se encuentra totalmente reservada al Estado, tal y como se explicará a continuación; no obstante, pueden efectuarse cambios para hacer posible esta nueva modalidad.

En principio, se debe entender las restricciones que tiene el sector privado para comercializar Hidrocarburos Líquidos en estos momentos, las cuales son las siguientes:

- En el artículo 60 de la LOH se determina a estas actividades como un servicio público, y se determina que el Ejecutivo Nacional por medio del ente encargado, fijará los precios de los productos derivados de los hidrocarburos y adoptará las medidas para garantizar el suministro, la eficiencia del servicio y evitar su interrupción.

- En cuanto al artículo previamente señalado, la Sala Político Administrativa mediante sentencia No. 2673 de fecha 28 de noviembre de 2006, afirmó que:

*"(...) las actividades de suministro, almacenamiento, transporte, distribución y expendio de los productos derivados de los hidrocarburos constituyen servicios públicos; por lo que, la prestación de estas actividades debe ser realizada con total apego a los principios de continuidad y eficiencia que rigen en materia de servicios públicos."*

- Acerca de la participación del sector privado en el funcionamiento de esta actividad, se determina en el artículo 61 de la LOH que se debe obtener un permiso por el ente encargado, y aquellas personas que ejerzan cualesquiera de estas actividades, podrán ejercer más de una actividad, siempre y cuando exista la separación jurídica y contable entre ellas.

- Se debe resaltar como obstáculo fundamental para que los privados puedan actuar en el expendio de combustible vehicular, la existencia de la Ley Orgánica de Reordenamiento del Mercado Interno de los Combustibles Líquidos (Gaceta Oficial No 39.019 de fecha 18 de septiembre de 2008), la cual mediante su artículo primero establece lo siguiente:

*"Esta Ley Orgánica tiene por objeto reservar al Estado la actividad de intermediación para el suministro de combustibles líquidos, por razones de conveniencia nacional, carácter estratégico, servicio público y de primera necesidad, realizada entre Petróleos de Venezuela, S.A. y sus filiales y los establecimientos dedicados a su expendio"*

- Aunado a la existencia de la Ley comentada en el punto previo, en Gaceta Oficial No. 37.429 de fecha 24 de abril de 2002 se dictó el Decreto No. 1.648 mediante el cual el Estado se reserva las actividades de exportación e importación de productos derivados de los hidrocarburos.

Como vemos, el Estado mantiene el control del servicio de expendio de los Hidrocarburos Líquidos. Por ello, para que pueda verse una mejoría en el sector de suministro de combustibles a nivel nacional, es necesario que esto sea revisado, y se tomen las siguientes medidas para que sea posible la participación del sector privado en la actividad:

- i. Se derogue la Ley Orgánica de Reordenamiento del Mercado Interno de los Combustibles Líquidos.

- ii. Derogar el Decreto No. 1.648 para de esta manera no sea únicamente el Estado quien tiene la posibilidad de efectuar la actividad de exportación e importación.

- iii. El Estado debe dictar una Resolución para que sea regulada la actividad, dándole seguridad jurídica a los privados que quieran participar en el sector bajo condiciones económicas que aseguren una rentabilidad a los nuevos actores que incursionen en esta actividad.

- iv. Efectuar una necesaria reforma a la Ley Orgánica de Hidrocarburos, si se desea que los particulares puedan importar combustible para vehículos, adicionalmente a poder vender el combustible refinado por PDVSA y sus filiales.

De este modo, podría el sector privado ser partícipe activo en la actividad de suministro y comercialización de Hidrocarburos Líquidos, lo cual parece ser cada día más necesario, para poder afrontar el grave desabastecimiento de combustible en el país.







# PERSONAS A CONTACTAR

**SIMÓN GUEVARA C.**

[sgc@traviesoevans.com](mailto:sgc@traviesoevans.com)

**MARÍA GABRIELA GERARDO**

[mgg@traviesoevans.com](mailto:mgg@traviesoevans.com)

**HERNANDO BARBOZA R.**

[hbr@traviesoevans.com](mailto:hbr@traviesoevans.com)

**SOFÍA ANNESE B.**

[sab@traviesoevans.com](mailto:sab@traviesoevans.com)

**WESLEY SOTO L.**

[wsl@traviesoevans.com](mailto:wsl@traviesoevans.com)

**JOSETH ALMEA G.**

[jag@traviesoevans.com](mailto:jag@traviesoevans.com)

## Abreviaturas

PNL: Programación Neurolingüística.

CRBV: Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

LOH: Ley Orgánica de Hidrocarburos.

PDVSA: Petróleos de Venezuela SA





TRAVIESO EVANS

ARRIA RENGEL & PAZ

CARACAS - VALENCIA - BARQUISIMETO - MARACAIBO - PUERTO LA CRUZ



[www.TraviesoEvans.com](http://www.TraviesoEvans.com)



@TraviesoEvans



TraviesoEvans

**in** Travieso Evans Arria Rengel & Paz (T&E)

**#ASOLOUNPASO**