

## Mapa conceptual núm. 10

### Servicios públicos sostenibles: retos del entorno y cambio organizacional



Fuente: ICAP (2019).

Como se puede observar, mientras los ODS y la *pobreza y desigualdad estructural* de América Latina son los condensadores clave del entorno para articular el cambio organizacional requerido, en tanto el enfoque integral de *gobernanza* y una *visión centrada en el usuario* son los conmutadores centrales para coordinar dicha transformación en los organismos reguladores, desde adentro. Con base en estos elementos, hemos detectado 15 tendencias centrales en el entorno, a partir de los sujetos examinados, que se derivan operacionalmente de los dos primeros señalados, y en función de los tres sectores objetos de regulación analizados en el ejercicio: agua, electricidad y transporte público.

Finalmente, es importante que en el futuro los organismos reguladores pongan más énfasis en la relación conceptual entre la organización –entes reguladores– y el entorno –retos–, como elementos claves para clarificar la realidad por la que atraviesan *vis a vis* el cumplimiento de los ODS. Deben insistir en el problema del cambio organizacional que supone el tránsito de un ente de vocación primordialmente tecnocrática, como al parecer ha predominado hasta la fecha, a uno orientado hacia una gestión sociotécnica,

más integral y multifactorial, e insistir en el concepto de gobernanza en la actividad reguladora, como eje analítico clave de todo este esfuerzo.

## Referencias bibliográficas

- Acuña, M. (21 de Octubre de 2019). Conferencia. Retos y desafíos para la regulación del siglo XXI: equidad en los servicios públicos. *II Congreso nacional y I Congreso regional. Servicios públicos sostenibles: desafíos de la regulación*. San José, San José, Costa Rica: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.
- Agüero, J. (21 de Octubre de 2019). Transporte. Recuperando la preferencia del ciudadano por el transporte público. *II Congreso nacional y I Congreso regional. Servicios públicos sostenibles: desafíos de la regulación*. San José, San José, Costa Rica: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.