



ÉTICA Y LIDERAZGO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN UN CONTEXTO TRANSCOMPLEJO

ETHICS AND LEADERSHIP IN THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN A TRANSCOMPLEX CONTEXT

Arelis Josefina Hernández Blanco

tierratiempoytriumfos@gmail.com

ORCID ID: 0000-0002-2110-9780

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez
Venezuela

Resumen

La multiplicidad de factores que intervienen en la prestación adecuada y oportuna de los servicios públicos evidencia la necesidad de su abordaje desde un enfoque transcomplejo. Especialmente, si se observan debilidades en la ética de algunos servidores públicos. Por esta razón, el objetivo del artículo es describir la ética del liderazgo en la prestación de los servicios públicos desde el enfoque transcomplejo. Partiendo de un estudio documental, la información obtenida se presenta organizada en cuatro pilares fundamentales: servidor público, sistema de gobierno, prospectiva y liderazgo transcomplejo; estos aspectos deben considerarse en la toma de decisiones para la prestación de servicios públicos desde un enfoque transcomplejo. Se concluye que la prestación de un servicio público más humano, empático y resolutivo proviene de un liderazgo preparado, motivado y con un alto nivel ético.

Palabras clave: Ética y liderazgo, Servidor público, Transcomplejidad.

Abstract

The multiplicity of factors involved in the adequate and timely provision of public services reveal the need for a transcomplex approach. Especially, if there are ethical weaknesses detected on some public servants. On this basis, the objective of the following article is to describe the ethics regarding leadership in the provision of public services from a transcomplex approach. Based on a documentary study, the information obtained is organized in four fundamental areas: Public servant, Government, prospectiveness, and transcomplex leadership; these aspects should be considered in the decision-making when it comes to the provision of public services from a transcomplex approach. The conclusion states the following: the provision of a more humane, empathetic and decisive public service requires a professional, motivated leadership with a high ethical level.

Keywords: Ethics and leadership, Public servant, Transcomplexity

Aceptado para su publicación: mayo, 2022.

Introducción

Los valores éticos son parte de los procesos administrativos del sistema público, que requieren ser implementados de manera sostenible a favor de la gobernanza por ser el epicentro de las buenas prácticas públicas que garantizan la calidad de los servicios en la sociedad; sin embargo, dichos procesos requieren de una atención estratégico integral, porque son vulnerables a los cambios sociales acelerados, situación a la que no escapan los servicios públicos.

Es necesario que las estructuras de gobiernos se ocupen de los servidores públicos y su formación axiológica e integral, para que realmente los servicios que prestan sean de calidad. Gil y Ruiz (2010) manifiestan que los valores “reflejan la concepción compartida de lo que es deseable, son los ideales aceptados por el grupo, que establecen las directrices para el comportamiento diario” (p. 203), para ello se requiere un trabajo importante desde la institucionalidad con los servidores públicos y, que dicho liderazgo, establezca mecanismos estratégicos que contrarresten los constantes cambios predecibles e impredecibles que impactan a la ciudadanía.

Esta situación a nivel mundial, con énfasis en América Latina, resulta de gran importancia y debe ser revisada; especialmente por las coyunturas actuales en las que se desarrollan muchas alianzas estratégicas a favor de los pueblos, más allá de los beneficios comerciales, se deben activar mecanismo a favor del servidor público, desde su esencia como eje en la estructura pública; ya que su preparación integral es competencia de las acciones políticas, que se deben atender a través de la planificación desde el contexto integral prospectivo.

En esa dirección, el futuro requiere construir un panorama de voluntad común entre múltiples representantes, porque de lo contrario no se podrá avanzar realmente en función de lo trascendental. Este espacio es una necesidad común que se deben considerar en las convenios político-interinstitucionales, a favor de las buenas prácticas públicas, que apuntan a configurar modos de ser y actuar similares, es decir, en estilos de gestión y en

gestiones compartidas, en pro de cada ser humano que la conforme, más allá de las fronteras a favor de gobiernos quienes se compacten en alianzas.

Entendiéndose que, aunque existan incertidumbres y circunstancias sociales tanto predecibles e inimaginables, se deben considerar todas posibilidades para planificar a futuro; independiente de sus fuerzas contrarias, lo importante es tener alternativas que permitan sopesar las situaciones inherentes al bienestar de los seres humanos, especialmente cuando prestan un servicio a la sociedad.

En efecto, la gestión pública, debe accionar de manera contundente para afianzar sus planes con firmeza a favor de los servicios y los servidores públicos. Espinal (2017) plantea que es necesario un líder defensor, con carácter axiológico, valorativo, internalizando su condición ciudadana y de servidor público, debe practicar un modelaje congruente; apoyarse en reglas secuenciales, sistemas laborales lógicos, procedimientos, controles, cuando resulte necesario, evitando la burocracia, el formalismo excesivo, que responda a las demandas sociales con eficacia, eficiencia, procurando incrementar sus niveles de calidad en un contexto servicial, para la gente. Desde esta perspectiva, el liderazgo debe ser el garante del manejo adecuado de las estrategias precisas y sostenibles en valores éticos, donde no se pierda el objetivo central y la real intención de los servidores públicos, con expectativas y compromisos con la calidad de los servicios.

La intención del artículo, avizora la posibilidad integral desde el liderazgo transcomplejo, con énfasis en la multiplicidad de saberes, concreción de estrategias a favor de las decisiones laborales, donde se lleven a cabo los procesos: 1.- Diagnóstico situacional de la prestación de los servicios públicos; 2. - El desarrollo una planificación prospectiva desde la transcomplejidad, donde estén garantizados los requerimientos de los servidores públicos en pro de sus buenas prácticas; pero además, se evalúen los resultados de manera sostenible y se rediseñen las estrategias, de ser necesario y 3.- La profundización de los programas basados en los valores éticos como factor medular para atender sus déficits desde sus contextos multidimensionales. Al respecto, Schavino y Villegas (2006) destacan que la transcomplejidad “es un modo de producción de conocimientos complejos, en un proceso bioafectivo

cognitivo, pero también socio-cultural-institucional-político, que se genera de la interacción del hombre con la realidad de la cual forma parte” (p.26).

Por su parte, Uzcátegui (2018) al referirse a la transcomplejidad asume lo expresado por Zaá (2017), quien señala:

La transcomplejidad reivindica y hace emerger lo esencial de la existencia humana, sin desconocer lo aparente, que a manera de subyugante vestidura ha ocultado lo substancial, aquello que el credo científico no ha logrado poner de manifiesto, porque penetrar la máscara de la materia y en consecuencia transcender esta dimensión de los objetos de estudio, no ha estado dentro de sus presupuestos filosófico- científicos (p.22).

A la luz de estos planteamientos, la investigación transcompleja, se viene trabajando de manera sostenible a los efectos de la obtención de productos tangibles aplicables al colectivo de manera general y, desde el sector público, quienes lo ejercen, deben poseer habilidades en un contexto amplio y complementario para atender desde su estabilidad emocional, cognitiva, intuitiva, lógica entre otros elementos vitales, estables y congruentes, hacia un comportamiento aceptable y de calidad a los efectos de la prestación de los servicios públicos con garantías de integralidad; además, se advierte la necesidad de indagar y reflexionar más sobre el proceder de la gerencia pública emergente del siglo XXI .

En el contexto del liderazgo transcomplejo, se asume al hombre como un ser complejo y con un abanico de capacidades que deben desarrollarse, pero también requieren de una motivación afectiva. En ese sentido, sus necesidades deben ser atendidas; porque desde allí, se lograría un porcentaje elevado de servidores públicos con compromisos a favor de la calidad en el cumplimiento de sus responsabilidades.

En este orden de ideas, el artículo refleja la intención de dar aportes significativos al sistema público a través del liderazgo basado en la ética, desde el contexto transcomplejo; para que los abordajes en los desafíos sociales se den; desde la toma de decisiones contundentes, tal como lo plantean Villegas y Schavino (2012) como una actitud que reconoce la existencia de una pluralidad de aproximaciones que habían sido relegadas a lo cotidiano, lo imaginario, la poesía entre otros.

En ese tejido fundamental y accionar estratégico, obedece a la diversidad de posibilidades que se unen para asumir más allá de las fronteras y enfrentando desde la inspiración a profundizar lo inimaginable y múltiples posibilidades de la vida en los seres humanos. Es decir, la transcomplejidad se presenta como un reto investigativo en la postmodernidad que desde una visión holística de la realidad se deben considerar para aportar a las soluciones de las circunstancias sociales adversas actuales y con miradas de soluciones, a futuro.

Método

El abordaje metodológico para el desarrollo del documento y la emisión de resultados estuvo enmarcado sobre la base de un Diseño Documental. Según Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.

En ese mismo sentido, Guerrero Dávila, (2015) señala que Este tipo de investigación también puede ser encontrada como investigación bibliográfica, que se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información, que a su vez permiten en el investigador, reflexionar más allá de las alternativas presentes y aportes significativos.

Las técnicas de recolección de información se orientaron principalmente hacia un registro de información documental para lo cual se utilizó como instrumento la matriz de registro. En lo que respecta, la reflexión exhaustiva, sustentada por los autores antes mencionados, el proceso completo implicó la categorización, la estructuración, la contrastación y la teorización; todo este proceso de manera coherente y lógica permitió plasmar en el artículo la implementación de estrategias concerniente al objeto de estudio.

Resultados

La reflexión incitó al panorama diverso para superar barreras y fijar metas efectivas en los servidores públicos, a los efectos de conocer lo que acontece y en estar en sintonía con el futuro; pese a las transformaciones sociales, se requirió dar respuestas contundentes y decisivas a favor de la prestación de los servicios públicos. Estamos ante la palestra de necesidades latentes donde es

vital engranar la interacción del ser humano con la sociedad, a favor de sus éxitos en el ejercicio de sus funciones. Tales aspiraciones se expresaron como una mirada innovadora prospectiva desde la transcomplejidad, como se muestra en la figura 1.

Figura 1

Descripción y conjugación de los cuatro pilares del sistema público

<p>SERVIDOR PÚBLICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de subsistir como individuo: autoestima, motivación, vocación hacia el servicio. - Estructura familiar: valores, componentes emocionales, sociales y económicos (alimentos, seguridad y salud) - Necesidad de una educación integral, para cumplir con el ejercicio de funciones y metas profesionales. - Calidad de vida: salud integral, afiliación social, conexión con el mundo exterior desde su bienestar armónico. 	<p>SISTEMA DE GOBIERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para dar respuestas a la sociedad. (servidor público-institución-sociedad). - Estructura del sistema público, para la formación del servidor público como epicentro de la sociedad. (Presupuestos para atender las necesidades y su preparación que incida en el bienestar colectivo: servicios públicos de calidad. - Cumplimiento con los compromisos sociales para mantener la estructura del Estado. - Asumir las transformaciones como retos para dar soluciones.
<p>PROSPECTIVA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación Estratégica para el futuro: asistencia para atender las dificultades económicas, de formación, motivación entre otras; que deben considerarse para los servidores públicos. - Estudia las causas técnicas, científicas, imprevistos y circunstancias sociales que aceleran el mundo moderno. - Planificación y liderazgo para tomar las previsiones y atender las situaciones que deberían derivarse de sus influencias conjugadas. - Su acción se conecta de manera multidimensional con el progreso de la sociedad desde la creatividad e innovación, el trabajo en equipos para garantizar a futuro el bienestar holístico- social de los servidores públicos en su contexto integral. 	<p>LIDERAZGO TRANSCOMPLEJO</p> <p>Es parte de una nueva ciencia, que a través de la investigación sostenible y de manera holística, acompaña a los seres humanos a reconocer sus capacidades con miras a la debida articulación con lo exterior para resolver sus conflictos pese a las incertidumbres. Las debilidades y amenazas son parte de la complejidad de la sociedad, pero también son generadora de ideas creativas e innovadoras para atender las dificultades; además permiten ser los indicadores para rediseñar y atender de manera sostenible en situaciones adversas o contingencias</p> <p>Permite conquistar espacios inimaginables para resarcir las dificultades que el mismo hombre ha creado en el ambiente donde permanece .</p>

Fuente. Elaboración propia

En esta fase, se construyó una tabla representada en 4 pilares con las características correspondientes; además, deben cruzarse y estar conjugados, en el sistema público, porque responden a los parámetros que garantizarían la formación y el acompañamiento de los servidores públicos, desde su esencia como seres humanos, hacia la integralidad en beneficio de la comunidad en general.

Pilares: Servidor Público, Sistema de Gobierno, Prospectiva y Liderazgo Transcomplejo. Todos los aspectos reflejados deben considerarse en la toma de decisiones a los efectos de la prestación de los servicios públicos tal como se describen a continuación:

Sistema de Gobierno: representa la médula organizativa de una sociedad y es el brazo ejecutor de los servicios públicos; es a través de los gobiernos donde se aplican las leyes correspondiente de un espacio geográfico determinado; en tal sentido, los servidores públicos, son la columna vertebral de las instituciones públicas y, sus procesos deben accionar a favor en todos sus requerimientos y asumir las transformaciones desde lo proactividad,

contingencias para atender las necesidades sociales, pese a circunstancias contrarios y hechos fortuitos.

Servidor público, es el núcleo de la estructura de gobierno y debe ser atendido de manera integral como individuo, se le debe respetar y valorar sus competencias, formación y habilidades representadas en: vocación de servicio, disposición, perfil profesional, experiencias y las expectativas asimiladas desde estructura familiar en los valores éticos, manejo de las emociones dentro de los parámetros adecuados como servidores públicos, de igual forma, se consideró un abordaje educativo integral y motivacional sostenible, para desde sus funciones laborales, puedan alcanzar, niveles de calidad de vida en todo su radio de acción.

Prospectiva: Avizorar el futuro y trabajar desde el presente, es una de las tareas representativas para la gestión pública, todo conocimiento a favor de la sociedad en condiciones a largo plazo se presenta como un muro de contención, para atender lo que pudiera presentarse, sin perder de vista las oportunidades, reorientaciones y reconstrucciones. Esta reflexión prospectiva, formó parte central, de las ideas estratégicas a favor de una visión holística a los efectos de la prestación de los servicios públicos de calidad, se estimó con suma importancia, la aplicación estrategias gerenciales emergentes a favor de las prácticas humanas para hacer frente hasta lo impredecible.

Liderazgo Transcomplejo: transdisciplinariedad, complementariedad, trabajos científicos/académicos y todos los componentes que sumen en beneficio de la gerencia pública, es viable por su acción fundamental como paradigma transcomplejo; en el documento, se conjugaron los aspectos relevantes en el ser humano, desde su esencia y entorno a favor. A partir de esta postura, es evidente, que el epicentro es el servidor público y requiere ser atendidos desde su formación, expectativas y sus condicionales laborales holísticas favorables; es decir, los procesos administrativos, son los soportes que fortalecen de manera veraz y profesional la planificación gerencial del sector público.

En ese rol de aporte social, la ética del liderazgo desde la perspectiva transcompleja, se asume como un estilo creativo e innovador; es una alternativa atrevida y dinámica; que permitirá dar respuestas para atender la autoestima

del servidor público, como ente integrador: ser humano- familia- institución- sociedad; aplica para la gerencia pública, siendo una necesidad en tiempo de transformación, hacia la integración y la debida asistencia a la estructura pública; donde ya hay suficientes diagnósticos que están en espera de propuestas contundentes, realizables a corto, mediano y largo plazo; porque existen muchos elementos distractores internos y externos que han desviado el deber ser, en los servidores públicos.

En respuesta al análisis anterior; quienes pertenecen al sistema público, merecen ser atendidos y reconocidos, para que no se desvíen los objetivos institucionales; ya que los actitudes negativas están presentes y si no se atienden a tiempo desde la institucionalidad de gobierno, la sociedad seguirá cargada de gente sin propósito y dormidos, aportando a la sociedad desde sus debilidades, quiere decir, que el sector debe considerar todos los aspectos inherentes a la prestación de los servicios públicos en los niveles de excelencia.

Asimismo, que cada ciudadano realmente se considere parte ejecutor de la construcción y desarrollo del país desde el ejercicio de sus funciones como servidor público; que no exista un desfase en su radio de acción como interventor en sus labores, es decir, desde el liderazgo basado en transcomplejidad, se asume lo novedoso, dinámico, diverso y trascendental y está sujeto a dar respuestas a los cambios que constantemente se generan en la sociedad, de igual forma, contribuiría a las relaciones laborales humanistas con sentido de pertenencia y elevados niveles de calidad en su contexto general.

Figura 2

Prospectiva Transcompleja del Servidor Público: un desafío para la gestión humana



Fuente. Elaboración propia.

La figura 2 muestra a través de un flujograma las acciones inherentes a la interdisciplinariedad e interacción que deben estar dirigida en la toma de decisiones de quienes ocupen cargos de mando, para enaltecer a los seres humanos como servidores públicos y todas las acciones diagnósticas, revisión, planificación y rediseños de estratégica gerenciales, basadas en hechos contundentes, pese a las circunstancias adversas sociales, que intervienen en las prácticas humanas.

La sociedad desde el sistema público, debe plegarse a las alterativas innovadoras y sumar a favor del bienestar colectivo, tal como se explica desde la transcomplejidad, según Schavino y Villegas (2010) es necesario emplear nuevas visiones de entrelazamiento, concepciones y procesos intelectuales con una mirada holística en un mundo interdependiente, incierto y vulnerable, generando capacidades para construir senderos, reinventando reglas en los nuevos escenarios que den apertura a posiciones teóricas o corrientes contrapuestas para realimentarse.

En esa dirección e interpretación detallada de la figura 2, se muestra lo siguiente:

Base que sostiene la estructura del sistema público: corresponde a la congruencia entre las necesidades sociales, clima organizacional cónsono con las exigencias del servidores públicos desde su esencia como seres humanos, congruencia con su perfil de cargo, planes de acciones estratégicos emergentes, alineados con los estándares nacionales e internacionales, programación educativa axiológica y su interacción: ser humano-institución-sociedad, para la atención y garantía, de los servicios públicos de calidad, pese a los cambios contantes producto de las circunstancias adversas. Esta base se desarrolló en tres fases:

Fase (I) Diagnostico estructural, evaluativa y planificación prospectiva estratégica emergente: esta fase se diseñó con la intención de resaltar la importancia de las organizaciones públicas en la sociedad, quien son los garantes de los servicios públicos; por lo tanto, sus procesos administrativos deben ser rigurosos: las evaluaciones diagnósticas a tiempos, revisiones de los aspectos relacionados a los servidores públicos, desde su interacción con la

familia y por ende que se contemple la planificación prospectiva estratégica emergente, en cada departamento a tono con los planes nacionales, regionales y locales de la nación; en congruencia con las exigencias de los servicios públicos sociales.

Fase (II) Acción prospectiva transcompleja: en esta fase se conjugaron todos los componentes que están relacionados con el servidor público desde su esencia y propósito, contempla las acciones innovadoras desde la reingeniería y tomas de decisiones para la reconstrucción hacia las mejoras de la primera fase, prevé los acontecimientos fortuitos a futuros; asimismo, se perfila hacia la motivación y cosmovisión de saberes; para abordar e impactar a través por cuatro aspectos relevantes: (a) ser humano –sociedad; (b) educación axiológica; (c) seguimiento y control de los procesos hacia la excelencia y (d) formación académica-sistemática, dirigida a todos los servidores públicos, en todos sus niveles de mando. Todo lo anterior responde a la articulación desde complementariedad y transdisciplinariedad.

Fase (III) Servidor público como agente de cambio hacia la gestión humana: En esta última fase, se vislumbró al servidor público, como un ente multidimensional; entendiéndose, que una vez cubierta sus necesidades como ser humano; su motivación para cumplir con sus obligaciones, como servidor público, alcanzarían elevados niveles de disposición a favor de los servicios públicos, desde lo proactivo, humanista, innovador, crítico, entre otras habilidades; para enfrentar todas las transformaciones, sin que afecte sus intereses individuales, familiares, institucionales y por ende sociales.

Cabe destacar, la urgencia que amerita enaltecer las buenas prácticas en los servidores públicos, en todos los niveles jerárquicos; siendo un tema de interés colectivo que le compete directamente a la gerencia del sistema pública; que más allá de las críticas o distracciones basados en los intereses políticos; se deben profundizar acciones, sobre las carencias en el ejercicio de sus funciones, producto de la insatisfacción de sus necesidades como seres humanos.

Discusión

Pese a los avances, ventajas, desventajas a portes y desaciertos en los niveles de formación, y fortalecimiento en beneficio de los servidores públicos,

desde lo institucional, en su más amplio significado con introspección en los valores éticos; ya que están asociados a los estándares de integridad y honorabilidad como parte de las exigencias en la sociedad; es decir, obedecen a los procesos medulares que deben estar insertos en las funciones del sistema público. Con ello, el sector generaría confianza en la ciudadanía y aumentará su reputación por el trabajo bien hecho.

Es ineludible para ayudar «en» y «desde» el sector público, contribuir con una mejor calidad de vida en los seres humanos, en sus roles como servidores públicos en la sociedad; de allí la necesidad de atender sus expectativas y cubrir su preparación holística, para que respondan a las exigencias del cargo y estén consciente de los deberes y responsabilidades, a favor del bienestar colectivo como parte importante, donde cada individuo tiene su cuota de corresponsabilidad, como un servidor público; en orden con las expectativas sociales

Pues en esa dirección, la sociedad que esté organizada, a través de las instituciones públicas e influirá de manera significativa y congruente, con los parámetros sociales, para dar respuestas idóneas desde el sector público; por lo que se requiere una revisión exhaustiva y toma de decisiones donde estén cubiertas todas las necesidades del talento humano, a través de una planificación estratégica prospectiva, que les permitan contribuir con las mejoras de las prestaciones de los servicios públicos, en todas sus áreas de acción, con un mínimo porcentaje de niveles negativos, pese a limitaciones propias de la institucionalidad laboral.

Lo antes expuesto, invita a reflexionar, sobre el papel preponderante que tienen las organizaciones a la hora de seleccionar personal y posterior a su ingreso brindarle la formación continua y los diversos recursos para el mejoramiento de sus competencias de acuerdo con el cargo. Realmente es oportuno hacerse las siguientes preguntas: ¿De dónde viene? ¿Perfil académico y experiencia? ¿Empleos anteriores y récords? ¿Cuáles son sus expectativas y aspiraciones? ¿Cuál es su motivación para optar a un cargo público? Pues, es obligatorio despejar las dudas en los aspirantes cuando ingresan a una institución, asimismo, una vez aceptado, deberían comenzar los aportes desde la gerencia pública.

Para Bautista (2020) el poder atrae, muchos individuos lo han anhelado a lo largo de la historia. Pero, en su afán por conseguirlo de forma inmediata evitan, esquivan o ignoran la formación, comprensión e interiorización de valores, la comprensión de la ética. Según el autor, cuando se descuida la ética en la formación del servidor público, se da paso a personas sin vocación de servicio, carentes del bien interno o espíritu de servicio en el arte de gobernar. La respuesta lógica de cargos sin un perfil ético son las conductas impropias acompañadas de antivalores o prácticas no deseadas.

De igual forma, expresa que la globalización, surgida en la década de los ochenta del siglo XX y enfocada principalmente en lo comercial, económico y financiero, ha contribuido en gran medida a la expansión de antivalores como la codicia, la avaricia o el egoísmo en los servidores públicos, con la consecuente disminución de valores. El autor, hace énfasis, en la necesidad urgente de parte del sistema público, retomar con fuerza los programas axiológicos obligatorios u otros mecanismos que sumen a favor del sector.

Esta postura, exhorta a la conjunción de acciones desde las expectativas del servidor público con los valores éticos institucionales, en orden con el seguimiento y control respectivamente, a los efectos que los servicios públicos sean de calidad. Por lo tanto, quienes tienen la responsabilidad de contratar al talento humano, deben cerciorarse de su reputación, que cumplan con los manuales de normas y procedimientos; de la misma forma, se le debe atender de manera integral, para garantizar la misión impecable a la hora de rendir la gestión a nivel institucional.

En el campo de la investigación relacionada al comportamiento de los seres humanos, conforme a las normas sociales, es necesario considerar el análisis sobre dicho tema. Por su parte, Linde (2009) expresa en su artículo *La Educación Moral*, que Lawrence Kohlberg, en 1995 comenzó una investigación sobre el razonamiento moral. Una utopía realizable. En el trabajo, analizaba la capacidad de emitir juicios morales a través de la presentación de una serie de dilemas ante los cuales procuraba hacer razonar a los sujetos entrevistados individualmente.

En los resultados de sus estudios, Kohlberg concluyó que el desarrollo del juicio y del razonamiento moral del ser humano atraviesa tres niveles, a los

que llamó preconvencional, convencional y postconvencional. En el nivel preconvencional los individuos no han llegado todavía a entender las normas sociales, si se respetan las normas es por evitar el castigo de la autoridad. El nivel convencional está caracterizado por la conformidad y el mantenimiento de las normas y acuerdos de los grupos más próximos y de la sociedad, porque esto preserva nuestra propia imagen y el buen funcionamiento de la colectividad. En el postconvencional, los individuos entienden y aceptan en general las normas de la sociedad en la medida en que éstas se basan en principios morales generales (como el respeto a la vida, o a la dignidad de las personas). Si estos principios entran en conflicto con las normas de la sociedad, el individuo postconvencional juzgará y actuará por principios más que por convenciones sociales.

La investigación se basa en que cada uno de esos niveles contiene dos estadios. Los estadios son estructuras cognitivas que determinan las maneras de reunir y procesar información por parte del sujeto. En el paso de un estadio o de un nivel a otro resultan fundamentales, por un lado, el progreso de la inteligencia y de las operaciones lógicas y, por otro, la perspectiva social desde la que percibimos lo que está bien y las razones para actuar correctamente. Podemos decir que la inteligencia funciona como un factor limitador del desarrollo moral: a bajo nivel intelectual, bajo nivel de razonamiento moral; pero un alto nivel intelectual no implica un nivel moral necesariamente alto.

Dicho de otra forma, la inteligencia es un factor necesario, pero no suficiente para el desarrollo moral. También el desarrollo de la habilidad de adoptar roles, perspectivas o puntos de vista de otras personas es otra condición necesaria pero no suficiente. Kohlberg pensó que todas las etapas que él describió constituían una sucesión única por la que han de pasar todas las personas. Por su carácter estructural, los estadios son universales.

Ahora bien, esto no implica que todas las personas lleguen a los estadios superiores. Más aún, son muy pocos los individuos que, según Kohlberg, alcanzan el nivel postconvencional, y menos aun los que llegan al estadio 6, lo que será fuente de frecuentes críticas al supuesto carácter natural y universal de sus estadios.

En aras de compactar las diferentes posturas, para darle la importancia que merecen los seres humanos como servidores públicos y que independiente de su inteligencia, intereses y apegos o negación a las normas sociales; el Biólogo Maturana & Verden-Zöllner (2009) nos dicen que:

Un ser humano emerge como una persona adulta cuando en su conducta cotidiana surge espontáneamente como un ser autónomo y ético, capaz de colaborar desde el respeto por sí mismo y por los otros, pues no tiene miedo a desaparecer en la colaboración (p.48).

Para Maturana, los seres humanos no estamos determinados genéticamente, de ahí que podemos afirmar que no estamos atrapados en un destino predeterminado y en un curso inexorable de nuestras vidas, sino que podemos modificar nuestro presente a través del lenguaje, del diálogo respetuoso y fraternal. Es por lo que, ontológicamente hablando, podemos decir, que el ser o identidad de la persona, no es una propiedad o atributo invariable, es más bien un modo relacional de vivir que se conserva en la biopraxis humana.

Las disertaciones anteriores son dignas de analizar y tienen relación con la intención del artículo y refuerzan la investigación transcompleja; porque es parte de su proceso medular; la pluralidad, enriquece los procesos investigativos científicos y académicos independientemente de los diferentes medios e inclusive lo que no estaba contemplado o inimaginable; es parte de su concepción; ya que todo lo que esté alrededor de la raza humana y sus prácticas, pertenecen a su campo de acciones como entes sociales y responsable a favor de las soluciones de sus propias dificultades.

En esa sintonía, el estudio exhaustivo de los seres humanos en beneficio sus comportamientos como servidor público es digno de revisar, en todas sus dimensiones, pero también, deben ser parte de los procesos de integralidad como gerencia pública.

Conclusiones

El sistema público está urgido de una revisión contundente en todos los niveles jerárquicos, se requiere activar equipos de trabajo multidimensionales para atender a corto, mediano y largo plazo necesidades del sector que afectan los servicios públicos; para enaltecer el trabajo en equipo, pero además, conquistar espacios y talentos humanos dispuestos a investigar lo predecible e

impredecible para lograr abordar los conflictos producto de la prestación de los servicios públicos con múltiples limitaciones, falta de presupuestos y personal con déficits que no cumple con el perfil de cargo.

Si no están cubiertas las necesidades de la columna vertebral de una institución de gobierno “el servidor público”, ni los recursos económicos, el tiempo y poder de quienes la ejercen los cargos con niveles de mandos en la toma decisiones, podrán sostener una sociedad ecuánime y sostenible.

La prospectiva transcompleja del servidor público, va más allá de lo cotidiano y sencillo, es una alternativa para planificar hacia el futuro y poder contar con un personal íntegro; capaz de asumir retos, crítico de sus propias acciones, pero además, asumir lo que sea necesario para ser mejor e innovador; todo ello es posible desde la transcomplejidad, por su interconexión y complementariedad, para ir más allá y resolver las circunstancias adversas u obstáculos, que impiden lo posible, es allí, donde el servidor público, asumirá sus responsabilidades con ahínco e importancia, porque sería parte de su formación integral, pero además, no se discriminaría, ni por el nivel académico menos aún por su cargo.

Bajo esa connotación, todos los servidores públicos, son importantes y darán respuestas desde su rol y compromiso con la institución, cuando se evidencie su valor el como seres humanos y el verdadero trabajo en equipo; donde la circunstancia de una persona en particular sea tomada en cuenta desde su importancia integral y se considere como parte de las estrategias de gestión de todo el equipo, es decir, que sea interés común.

Se debe instaurar en el sistema público, con estrategias novedosas con dirección y sentido holístico, acordes a la razón social de la entidad y sus metodologías, en función del fortalecimiento de las políticas públicas, que permitan la interiorización de una cultura de calidad y control organizacional, donde a través de la disciplina y el compromiso de cada servidor público, posibiliten el mejoramiento de cada uno de los procesos, relacionado a la calidad de servicios; incidiendo está acción en la autoestima y a la vez a favor de la institucionalidad.

En ese orden de ideas, quienes poseen jerarquías de mando y no revisan lo que tienen a disposición para atender los servicios públicos solo están de paso

por circunstancias ajenas a la visión y misión de la institución; simplemente representan un gasto público no retornable, pero además les resta a los planes operativos, la adrenalina que se requiere para frenar los antivales o en su defecto lo que se necesita para ser cada vez más asertivos desde lo organizacional.

La prospectiva se adelanta a los acontecimientos y se prepara para atender futuros inciertos y, acompañada de la transcomplejidad, vislumbra un destello de alternativas que producen conocimientos desde la multiplicidad de saberes en quienes desde el liderazgo y posición de mando puedan adaptarse a una serie de cambios en positivo y eleven las competencias de los servidores públicos en todas sus escalas, las relaciones laborales sean más humanistas, las formas de producir superen el nivel de calidad, es decir, que todo gire hacia la estabilidad laboral, las economías emergentes, los movimientos geopolíticos y otros temas de igual relevancia.

Existen suficientes razones para avanzar en lo positivo en consonancia con las necesidades sociales que demandan y desplazar lo negativo, y afianzar la esencia del ser humano como epicentro de la sociedad, esto invita a llegar a los consensos mundiales respetando los aportes que se han alcanzados en los acuerdos suscritos en preceptos internacionales, para ir avizorando lo que se requiere sustituir en pro de sus mejoras continuas; que garantice los niveles de calidad en los servidores públicos y los motiven a hacer cada vez más exigentes, innovadores, críticos y proactivos.

Los servidores públicos, una vez que ingresan al campo laboral, deben asumir el compromiso del servicio de calidad, además, deben aspirar a las mejoras y desafíos sociales a favor de la nación; porque los planes son parte del cumplimiento con los valores éticos; de la misma forma, la motivación por a educación sostenible deben cubrir con los parámetros laborales desde lo más sencillo hasta lo holístico. Es decir, debe existir una relación sistémica entre los planes operativos, los requerimientos para el desarrollo de actividades y la disposición de quienes tienen la responsabilidad de cumplir con sus obligaciones, todo ello, se conjugan a favor de las buenas prácticas humanas.

El artículo, incita a reflexionar sobre el comportamiento de los seres humanos desde la transcomplejidad, que los servidores públicos se

caractericen por tener una conducta dirigida a alcanzar objetivos y se interesen por ser mejores en un contexto de integralidad.

Referencias

- Alfonzo, I. (1995). *Técnicas de Investigación Documental*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Bautista, O. (2020). *Valores universales de los servidores públicos*. Centro de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- Espinal, E. (2017). Liderazgo ético en la gestión pública municipal del estado Zulia, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(2), 199-216.
- Gil, I. y Ruiz, L. (2010). *Cultura y Valores Organizacionales Emergentes en la Gerencia Transcompleja*. Universidad Fermín Toro.
- Guerrero, D (2015) En: Reyes-Ruiz, L. & Carmona Alvarado, F. A. (2020). La Investigación Documental para la Comprensión Ontológica del objeto de estudio. Doctorado en Psicología, Universidad Simón Bolívar, Venezuela
- Linde (2009). La educación moral según Lawrence Kohlberg: una utopía realizable. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Redalys.Org*.
- Maturana, H., Verden-Zöllner, G. & Brunell, P. (2009). *The Origins of Humanness in the Biology of Love*. Paperbac.
- Schavino, N. y Villegas C. (2006) *El Paradigma Integrador Transcomplejo*. En ensayos de investigaciones. Publicación del centro de investigación de Postgrado de la Universidad Bicentenario de Aragua.
- Schavino, N. y Villegas, C. (2012). En: *Pensamiento y Lenguaje Transcomplejo*. Serie Diálogos Transcomplejos. Primera Edición: Mayo, 2018.
- Schavino, N. y Villegas, C. (2010). De la Teoría a la Praxis en el Enfoque Integrador Transcomplejo. Congreso Iberoamericano de Educación Metas 2021.
- Uzcátegui, A. (2018). Pensamiento transcomplejo. En: *Pensamiento y Lenguaje Transcomplejo*, Serie Diálogos Transcomplejos. Primera Edición: Mayo, 2018
- Villegas, C. (2015). La investigación transcompleja. Un transparadigma. En: *Investigación. Una visión transcompleja. Diálogos del Postdoctorado Volumen I, Número 7*. Universidad Bicentenario de Aragua