
ROL DEL SERVIDOR PÚBLICO EN LA NUEVA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN JUDICIAL DEL PRIMER CIRCUITO DEL ESTADO PORTUGUESA

The role of the public servant in the new management of the judicial organization of the first circuit of the Portuguesa state

Rafael Ramírez Medina¹ y Amaire J. Mora Guerrero²

RESUMEN

Develar la importancia del servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa fue el propósito del estudio cualitativo, orientada por el modelo hermenéutico-dialéctico. Los informantes son los jefes de cada departamento del primer circuito, cuestionados por entrevistas cualitativas. El rigor de la investigación se obtiene con la dependencia, la credibilidad y la transferencia. El análisis de la información fue por categorización, estructuración, contrastación y teorización. La nueva gestión pública del poder judicial se ha mostrado eficiente, accesible, satisfactoria, dando respuesta a los ciudadanos y al personal, valora más al empleado como persona, este es escuchado y considerado en sus reclamos y peticiones. La identificación con su papel de servidor público ocurre por su vocación de servicio y el aporte que percibe se manifiesta a través de la integridad que el trabajador aprecia hacia el ejercicio de su función y actividades dentro de la administración de justicia. Los atributos que debe poseer un servidor público están asociados a los valores instrumentales y a los valores finales que deben guiar la conducta de todo profesional en el ejercicio de su trabajo.

Palabras clave: rol del servidor público, nueva gestión pública, valores instrumentales y finales, vocación de servicio.

ABSTRACT

Unveiling the importance of the public servant in the new management of the judicial organization of the first circuit of the Portuguesa state was the purpose of the qualitative study, guided by the hermeneutical-dialectical model. The informants are the heads of each department of the first circuit, questioned by semi-structured interviews. The rigor of the investigation is obtained with dependency, credibility, and transfer. The analysis of the information was by categorization, structuring, contrasting, and theorizing. The new public management of the judiciary has been efficient, accessible, satisfactory, responding to citizens and staff, values the employee more as a person, they are listened to and considered in their claims and requests. Identification with his role as a public servant occurs due to his vocation for service and the contribution; he perceives is manifested through the integrity that the worker appreciates towards the exercise of his function and activities within the administration of justice. The attributes that a public servant must possess are associated with the instrumental values and the final values that must guide the conduct of all professionals in the exercise of their work.

Recibido: 08-05-2022

Aceptado: 06-07-2022

¹Profesor Convencional UNELLEZ – VPA. Maestrante en Gerencia Pública (UNELLEZ-VPA, a la espera de título), Especialista en Derecho Procesal Civil, Especialista en Derecho Administrativo, e-mail: ramirafd@gmail.com

²Profesora Ordinaria a Dedicación Exclusiva UNELLEZ – VPA. Doctora en Ciencias Administrativas y Gerenciales (UC), Magíster Scientiarum en (MSc.) Administración Mención Gerencia General (UNELLEZ), Politóloga, Cum Laude (ULA), e-mail: amairemora@gmail.com

Keywords: role of the public servant, new public management, instrumental and final values, service vocation.

INTRODUCCIÓN

La concepción de servidor público que impera actualmente en el mundo, en América Latina y en Venezuela responde a una nueva visión de la gestión pública, que busca aplicar los preceptos de la administración privada a la administración y gerencia pública. Por ello cambia la visión de la persona que desempeña una función en la administración pública, deja de ser un funcionario y pasa a ser un servidor público al servicio de la sociedad y de la nación en su conjunto, no a intereses sectoriales. Su rol es servir a las personas que acudan a las instancias del poder público en la satisfacción eficiente, eficaz y efectiva de las necesidades sociales que garantice la estabilidad del sistema sociopolítico por la prestación de los servicios.

Se entiende la necesidad de acercar la administración al ciudadano, pero es esencial que la humanización que ocurre de la administración se haga a partir de esquemas eficientes, centrados en los resultados, satisfacer necesidades sociales, más que en los procesos. Plantea Simbaqueba (2021: 201), “Este nuevo paradigma que trae una racionalidad empresarial al sector público, ha cambiado los supuestos y principios sobre los que se articula la función administrativa”. Dando más espacio de acción a quien ejerce las funciones, sin caer en la discrecionalidad absoluta, y mayor margen de maniobra político-administrativa para decisiones más rápidas, que respondan a los intereses generales de la sociedad de forma transparente.

De ahí, el servicio público, entendido por Bautista (2001: 29), como “el servicio administrativo cuyo objeto consiste en facilitar de modo regular y continuo (a cuantos carezcan de medios idóneos), la satisfacción de una necesidad colectiva individualmente sentida.”. Aunque la administración pública es para todos los habitantes de un país el servicio público es prestado individualmente, dado a la persona que lo solicita; atienden necesidades colectivas, lo individual es la atención.

Describir al servicio público permite adentrarse en la nueva gestión pública en Venezuela, busca que la administración pública opere con criterios de eficiencia, competitividad y productividad, garantizando el cumplimiento de los objetivos del Estado con el menor uso de recursos posibles. Los planteamientos de Schröder (2006), permiten apreciar que no hay una única visión de qué es y qué implica la nueva gestión pública: por un lado, están los autores que la definen en función de la aplicación de prácticas de la gerencia privada, como *controlling*, *benchmarking* y gestión esbelta; por otro, están los que la asocian con el proceso de privatización tanto de las empresas como de las funciones estatales.

Dice Cadevilla (2020: 89), “La nueva gestión pública es una nueva forma de acercar el gobierno a la comunidad, de hacer al ciudadano responsable y corresponsable de la acción de gobernar.” Se hace necesario caracterizar la nueva gestión pública para lograr una comprensión de su significado para la sociedad y el Estado. Schröder (ob. Cit: 7), señala que su “dirección [está] orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios”, hay una línea divisoria entre los entes privados que manejan los servicios públicos y los servidores públicos.

En otro orden de ideas, la organización judicial, señala Ortiz-Ortiz (2004), debe ser entendida como la actividad cumplida por el Estado que consiste en la planificación, estructuración y dotación de

los órganos del poder judicial para la prestación efectiva de la función de administración de justicia; esta función está compuesta por elementos materiales, equipos, además del conjunto de personas encargadas de esa tarea, como lo son los jueces, secretarios, escribientes y auxiliares. La función de justicia del poder público viene a dar cuenta de un rol fundamental del Estado, la paz social y el dirimir diferencias entre las partes. El poder judicial es una rama autónoma e independiente del poder público nacional, garante del estado de derecho.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000: 2), lo define en su artículo 2, como “un Estado democrático y social de Derecho y de Justicia, que propugna como valores superiores (...) la vida, la libertad, la justicia, la igualdad, la solidaridad, la democracia, la responsabilidad social”; muestra el compromiso del Estado venezolano con los axiomas de la convivencia social. El mismo artículo 2 concluye con “la preeminencia de los derechos humanos, la ética y el pluralismo político”; favorecen la consolidación del pleno ejercicio del rol de los servidores públicos. El estado de justicia propugna valores superiores del ordenamiento jurídico y de la actuación de los miembros de la administración pública y de los servidores públicos, como: vida, libertad, igualdad, solidaridad, democracia, responsabilidad social, derechos humanos, ética y pluralismo político. Le corresponde al tribunal supremo de justicia fortalecer el ejercicio de los derechos y actuar como garante del goce ajustado a la libertad, a la constitución y al respeto.

Debido a lo anterior, se plantea como propósito develar la importancia del servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa; para ello, se hace necesario mostrar el grado de identificación, comprender el *engagement* del servidor público y, finalmente, revelar las cualidades de ese servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El concepto de servidor público carece de unicidad en la administración pública, para Guerrero (1998: 28), “ejercen permanentemente atribuciones que entrañan a la soberanía del Estado o que, por razones de su seguridad o por motivos de interés de la vida pública, no pueden confiarse a personas sometidas a relaciones de trabajo de derecho privado.” Es imprescindible que el servidor público no tenga lealtades compartidas ni su fidelidad esté mediada por intereses diferentes a los de la acción pública. La salvaguarda de los intereses sociales y colectivos de los ciudadanos guía su actuar, acompañada de la pulcritud, honestidad y transparencia de sus actuaciones; los actos de los servidores públicos deben anteponer la ética de la acción.

Uno de los principios rectores que debe orientar las conductas y actuaciones de todo servidor público es la transparencia. De acuerdo con Naser y Ramírez (2017: 19) se refiere a “Que la información sobre las actividades de los organismos públicos sea creada y esté a disposición del público, con excepciones limitadas, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin límites para la reutilización.” De ahí que, la participación, entendida como participación ciudadana, explican Naser, Williner y Sandoval (2021: 28), “es la condición que permite ejercer otros derechos” en la medida que favorece el empoderamiento, torna a los ciudadanos responsables y corresponsables de las decisiones que propendan al bienestar social y colectivo. Otro principio es la rendición de cuentas, para Naser y otros (ob. Cit: 22) está relacionada con la existencia de “reglas, normas y mecanismos para que los actores gubernamentales justifiquen sus acciones,

respondan a críticas o requerimientos y acepten responsabilidad por omisiones en lo referente a leyes y compromisos.”

Partiendo de las ideas previas se puede decir que la labor del servidor público está relacionada con el ejercicio de los roles en que se divide el poder público de los Estados, a saber: se es servidor público cuando se administra el sistema educativo, se es servidor público cuando se gerencian los servicios de salud, se es servidor público cuando se administra el sistema de justicia. En la Figura 1 se presentan las características que debe tener un buen servicio público, a saber: facilita la labor y la ejecución de la tarea, garantiza la integración en el ambiente laboral y permite la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos. Debido a que, su primera obligación es atender a los ciudadanos y en esa misma medida solventar las necesidades sociales para asegurar su permanencia en el tiempo.



Figura 1. Características de un buen servicio público
Fuente: Adaptación de Peñaloza (2013, p.20).

El servidor público es una persona con vocación de servicio, prestando al ciudadano toda la atención de la que pueda disponer con los recursos con que cuenta, ofrece al Estado y a la sociedad su capacitación profesional y personal, así como de las capacidades de las que hablaba Katz (1974), como: técnicas –habilidades operativas–, humanas –relaciones interpersonales– y conceptuales –manejo aplicado–. Por ello, manifiesta Peñaloza (2013: 21), los servidores públicos desarrollan “competencias del saber, del saber hacer y del saber ser, que lo habiliten para generar un servicio acorde con las necesidades y expectativas del usuario.”

La nueva gestión pública, para Schröder (ob. Cit: 8), debe ser entendida como la “serie de reformas administrativas que involucran una gestión por objetivos que usa indicadores cuantitativos”; al aparataje burocrático del Estado se le aplica una reingeniería institucional buscando su adecuación ante la necesidad de resolución inmediata de los problemas sociales mediante la satisfacción eficiente de las necesidades colectivas. Empieza a ser importante el logro de objetivos sociales con la participación ciudadana, la transparencia de la acción pública, la responsabilidad y la corresponsabilidad sociopolítica, la consecución del bienestar social.

La ética, explican Mora y Cadevilla (2015), se convierte es una fuerza orientadora de la conducta, al representar un saber de convivencia, señala lo aceptado en sociedad; se traduce en un esfuerzo en conjunto de todas las partes involucradas. Aseveran Mora y Cadevilla (ob. Cit), articula el trabajo en equipo, proceder con principios compartidos, ser más eficaces, con un norte claro, capaces de tomar decisiones.

MATERIALES Y MÉTODOS

Es una investigación cualitativa, orientada por el método hermenéutico-dialéctico. Los investigadores, dilucidando los planteamientos de Valles (1999), tratan de comprender para interpretar y otorgar significados; la investigación cualitativa busca percibir la realidad en su contexto natural, intentando desentrañar los fenómenos de acuerdo con los significados que le otorgan las personas implicadas. Se trata de develar, mostrar y revelar en la dinámica propia de los servidores públicos de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa, así como las circunstancias y motivaciones que develan la importancia del servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa. Los informantes clave son los jefes de cada departamento de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa; indica Martínez (2004: 86), los informantes clave son las “personas con conocimientos especiales, estatus y buena capacidad de información.” Se realizaron entrevistas, teniendo presente, señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014: 403-404), que las entrevistas cualitativa “son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.”

Los instrumentos de recolección la videograbadora y el guion de preguntas. El rigor de la investigación se logró por la dependencia, la credibilidad y la transferencia, garantizando la cientificidad de la información, que las dos perspectivas de los investigadores se conjugaron en la interpretación de la información recolectada. El análisis de esta se realizó a través de un proceso de categorización, estructuración, contrastación y teorización en consonancia con el modelo dialéctico-hermenéutico.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el Cuadro 1 se conjugan las categorías de la pregunta ¿Cuál es la importancia del servidor público en la nueva gestión pública de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa? La nueva gestión pública del poder judicial se ha mostrado eficiente (por la atención diligente), accesible, satisfactoria y con respuesta oportuna ante las solicitudes de los ciudadanos y del personal. La satisfacción por la acción de la organización judicial se ha generado en sus dos ámbitos de ejercicio: interno –respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de los miembros del poder judicial– y externo –atención a las demandas de abogados y ciudadanos antes sus solicitudes administrativas-procedimentales y administrativas-judiciales–.

Cuadro 1. Categorías develadas de la nueva gestión pública en la organización judicial

Categorías			
Eficiente	Accesible	Satisfactoria	Conocimiento propio
Dinámica	Continuidad	Niveles de conflicto bajos	Propia
Comodidad en el trabajo	Nivel de rotación del personal	Mejorar la formación	Respuesta oportuna

Fuente: elaboración propia (2022).

En el cuadro 2 se condensan las categorías de la pregunta: ¿cómo se identifica con su papel de servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa? Se valora la vocación de servicio que demuestran los empleados del primer circuito

judicial del estado Portuguesa; se hace patente en el uso adecuado del tiempo, no solo para cumplir sus funciones, sino para atender al público con la mejor pericia posible, teniendo un trato amable, profesional y humano. Los servidores públicos manifiestan disposición a hacer, a resolver problemas, a afrontar situaciones, a plantear o proponer soluciones, a servir a los ciudadanos y al público en general. Las acciones que desarrollan los directivos de la institución permiten a los servidores públicos comprender que son valorados, apreciados como personas y profesionales, trae aparejado un compromiso con la institución, al desarrollarse nexos emocionales, simbólicos, fraternales, incluso, familiares, entre el personal que labora en el primer circuito de la organización judicial.

El estado de ánimo favorece la autoestima que redunde en la satisfacción por la labor realizada y en la entrega por el cumplimiento de su función, la buena marcha de la institución, el compromiso con la sociedad, la valoración del empleado, la calidad humana que se va fortaleciendo al crearse vínculos de compañerismo, favoreciendo un clima organizacional sano para el desarrollo de las actividades administrativas y la gerencia de la organización judicial. Los servidores públicos son entusiastas de su trabajo y de la institución, se aprecia en su capacidad de trabajo, en su entereza para afrontar la circunstancia, en el compromiso que se desarrolla con la institución.

Cuadro 2. Categorías develadas del servidor público con su rol en la nueva gestión pública.

Categoría		
Vocación de servicio	Disposición a hacer	Uso adecuado del tiempo
Compromiso con la institución	Satisfacción	Valoración
Entusiasmo	Capacidad de trabajo	Compañerismo

Fuente: elaboración propia (2022).

REFLEXIONES

Develar la importancia del servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa conlleva comprender que la gestión pública, como sistema, tiene un conjunto de principios, concepciones, tecnologías e instrumentos que sustentan, orientan y ponen en práctica las decisiones de gobierno, aplicando un ciclo ordenado y secuencial para la provisión de servicios públicos que aporten a la generación de oportunidades para el desarrollo del país de manera armónica y articulada. Donde la labor de los servidores públicos resulta fundamental para su desarrollo y consolidación, afianzar la transparencia de la gestión; teniendo como base, no sólo al acceso virtual, sino también la formación de un organismo ciudadano que permita la verificación *in situ*. Con ello, se vislumbra el grado de identificación de los servidores públicos del circuito judicial, el cual es alto, aunque supeditado a la estabilidad económica que puede brindar el cargo. Además, se entiende el compromiso del servidor público con la institución debido a su vocación de servicio, revelando una de las cualidades más apreciadas de ese servidor público en la nueva gestión de la organización judicial del primer circuito del estado Portuguesa.

REFERENCIAS

- Bautista, O. (2001). *Ética en los Servidores Públicos*. Trabajo de Grado para optar al título de Magister en Ciencia Políticas. Universidad Pedagógica Nacional. México.
- Cadevilla, A. 2020. *La gestión pública en Venezuela*. [En línea] <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/Revequidad/article/view/1208>. [Consulta: 2021, junio 15].

-
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Venezuela. (2000, marzo 24). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 (Extraordinaria), marzo 24, 2000. 200p.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2014. *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Katz, R. (1974). *Habilidades de un administrador eficaz*. En Harvard Business Review. 52(5), 90-102.
- Martínez, M. 2004. *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.
- Mora, A. y Cadevilla, A. (2015). *El sentido ético, criterio axiológico y moral en el estudio de las Nuevas Prácticas Gerenciales*. Programa Doctoral en Ciencias Administrativas y Gerenciales – Facultad de Ciencias Económicas y Sociales – Universidad de Carabobo.
- Naser, A. y Ramírez, Á. (2017). *Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. [En línea] https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/S1700687_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y. [Consulta: 2021, junio 17].
- Naser, A., Williner, A. y Sandoval, C. (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos. Un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto*. [En línea] https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/1/S2000907_es.pdf. [Consulta: 2021, junio 18].
- Ortiz-Ortiz, R. (2004). *Teoría General del Proceso*. Caracas: Fronesis.
- Peñaloza, C. (2013). *Ética y atención al ciudadano*. [En línea] <http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/ETICA/index.html>. [Consulta: 2021, junio 18].
- Schröder, P. (2006). *Nueva gestión pública: aportes para el buen gobierno*. México: Fundación Friedrich Naumann-Oficina Regional-América Latina.
- Simbaqueba, N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá. Administración & Desarrollo. [En línea] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403473>. [Consulta: 2021, junio 20].