

CAPÍTULO V

RETOS Y PERSPECTIVAS DE LA MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ESTADO

Ante el panorama que vivimos actualmente, nos hemos encontrado con la necesidad de reforzar más los términos de calidad total dentro de la administración pública.

El hablar de un cambio cultural y de la aplicación de la calidad total en el gobierno, implica definitivamente un cambio de hábitos, de costumbres, de habilidades y de la forma de hacer las cosas, es por eso que hemos decidido implementar una campaña efectiva de promoción de la calidad para mejorar los servicios y el trabajo diario y sensibilizar a los titulares de las dependencias en la aplicación de la mejora continua, efficientización y cambio.

La calidad implica como mínimo hacer las cosas bien en el trabajo, hacer las cosas bien y eficientemente involucrar el esfuerzo del servidor público, el tener un esfuerzo extra implica inconformidad y por lo tanto resistencia; es por eso que sentimos que estamos pasando por un proceso lento, pero a final de cuentas efectivo.

Las crecientes demandas de la sociedad que enfrenta nuestro gobierno y las diferentes transformaciones sociales hacen que los retos sean aún más comprometedores y de mayor desafío, por lo que creemos que la modernización es y seguirá siendo un medio y una herramienta para poder cumplir estos retos y poder cumplir los compromisos que se han adquirido, compromisos de una sociedad que a final de cuentas cree y confía en el gobierno.

En el sistema actual del gobierno del estado prevalece un enfoque hacia el interior de la organización, dirigido a satisfacer necesidades marcadas por una estructura de poder y justificadas en el valor de la desconfianza. Las funciones bajo este esquema tienden a un control jerárquico, regulado por un exceso de normatividad y una planeación y administración centralizada.

Las acciones son a corto plazo con las siguientes características:

- Enfoque siempre dirigido al jefe.
- Baja rentabilidad.
- Indicadores de actividad.

La consecuencia son servidores públicos con:

- Baja autoestima
- Desaliento
- Conformismo
- Incertidumbre

Cabe hacer mención que la problemática se debe al propio sistema y sus inercias, y no a acciones premeditadas por parte del personal, quienes en ocasiones son víctimas del corto plazo, las urgencias, las crisis periódicas, las jornadas extensas y los constantes mensajes de ineficiencia y desconfianza. Mientras los niveles directivos no reconozcan esta situación y modifiquen el sistema, el empleado y el ciudadano seguirán mostrando alto grado de insatisfacción.

Curiosamente, algunos esfuerzos de modernización y aseguramiento de la calidad son hechos dentro de este modelo de enfoque interno y por tanto no tienen ningún efecto en mejorar los servicios. Un ejemplo típico de ello, es cuando se quiere modernizar a través de un cambio de organigrama o de normatividad.

Haciendo un diagnóstico general de la situación que prevalece en el servicio público gubernamental del estado, se pueden encontrar las siguientes características:

- Limitada capacidad de infraestructura a las demandas crecientes del ciudadano frente a la gestión gubernamental.
- Centralismo.
- Deficiencia en los mecanismos de medición y evaluación del desempeño en el gobierno.
- Carencia de una administración adecuada para la dignificación y profesionalización de los servidores públicos.

Aquí el reto principal es poder implementar toda una estructura y plataforma de herramientas y metodología administrativas orientadas a lograr una mejora continua y a mejorar los servicios de la ciudadanía al más bajo costo.

Lo anterior es definitivo para poder implementar una cultura de calidad enfocada a la satisfacción de la ciudadanía y con indicadores que permitan al gobierno el control y seguimiento del desempeño, así como el mejoramiento de resultados e impacto político hacia la ciudadanía.

Otro reto de gran importancia es el de orientar los recursos y el presupuesto para la implementación de un programa con estas características; considerando que la meta principal es la certificación de los procesos más importantes del gobierno; la asignación de un presupuesto logrará que las metas trazadas sean cumplidas con mayor eficiencia.

El aumento de la eficiencia en los procesos; el enfoque al servicio y atención a las demandas de la comunidad; la reducción de costos; la evaluación por resultados, no por actividad; la estandarización de procesos y servicios y la misma certificación serán definitivamente los retos principales, pero también los beneficios que nuestra administración pública podrá alcanzar.

Bibliografía

Proyecto de Modernización período 1999-2005. Estado de Coahuila.

Lic. Antonio Neira Villajuana

Director de Modernización y Calidad

Secretaría de la Contraloría y Modernización Administrativa

Desarrollo Administrativo y Modernización de la Gestión Pública.

Avances y Retos del Sistema de Control y Evaluación de la Gestión Pública y

Desarrollo Administrativo en el Estado de México 1993-1999

Guillermo Haro Bélchez (Coordinador)

Gobierno del Estado de México, Secretaría de la Contraloría

La Modernización Administrativa en el Estado de México

Rolando Barrera Zapata - Ma. del Pilar Conzuelo Ferreyra

Descentralización Político-Administrativa

Wilburg Jiménez Castro

Presidente Ejecutivo de Consultores Administrativos

Latinoamericanos Asociados, S.A. (CONALAS, S.A.),

San José, Costa Rica

El Estado Mexicano Moderno-Contraloría Social: Interacción entre Sociedad Civil y Gobierno

Ma. Elena Vázquez Nava

Proyecto de Profesionalización del Servicio Público en Sinaloa

Lic. Juan Luis Torres Vega

Descentralización y Federalismo en México

José Natividad González Parás, Secretaría de Gobernación

Un Gobierno con Respuesta

Esteban Moctezuma Barragán, Iniciativa de Ley