

PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DEL PAÍS



En las últimas dos décadas, ha habido una tendencia en los gobiernos, en



todo el mundo , hacia una nueva gestión pública, la aplicación de una serie de principios que definen una nueva forma de pensar la



gestión gubernamental y de nuevas pautas de desempeño institucional. Esto representa un cambio enorme de la visión tradicional de la



Administración Pública, a una que pone énfasis en los resultados , que atribuye mayor responsabilidad y flexibilidad institucional. (Owen E. Hugues 1994) Esto implica la superación del modelo burocrático y el acercamiento a las técnicas de gestión del sector privado con un estilo de gestión que pone



énfasis en los resultados y mayor preocupación por la eficiencia , la



calidad y la efectividad. Es la concepción de un Estado más



descentralizado, con menos control jerárquico y mayor rendición de



cuentas .

Promueve una nueva cultura de gestión que implica romper con las inercias,

costumbres y reglas no escritas que han existido y que son obstáculos para el cambio y para planes y programas de modernización que se topan con el peso de esos factores que resultan una gran carga definitoria del comportamiento de los funcionarios en las instituciones del sector público.



En el caso de los países latinoamericanos, se han hecho reformas de primera generación -apertura, desregulación, privatización y reformas financieras que experimentan los países capitalistas a partir de los años ochenta- aunque la reforma del Estado ha avanzado muy poco en el campo de la gestión.



El reto de la calidad es, primordialmente, recuperar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos en todos los servicios que ofrece la



administración pública. Si su percepción no dice que hay mejores servicios, la calidad no sirve a los gobiernos. Diríamos que sin credibilidad no hay calidad.



Al convertir al ciudadano en un “cliente-contribuyente” capaz de decidir racionalmente en términos de la calidad de los servicios es un vigilante de la gestión pública a través de consejos de usuarios, observatorios, comités, etc., buscando así que, sus recursos invertidos –impuestos-le garanticen calidad en los servicios que recibe a cambio.

Pero como dice Manuel Villoria (1996) “Si no se produjera una adecuada adaptación del concepto al marco de lo público, nos encontraríamos con el reforzamiento de una peligrosa tendencia para el conjunto del sistema democrático. Esta tendencia es la de la destrucción del ciudadano como depositario del deber y el derecho a la participación en las decisiones esenciales de la sociedad en que vive, y su sustitución por un



cliente o consumidor de servicios generados por el Estado”. Ni tanto que queme al santo, ni tanto que no le alumbre. Es importante que se le tome en cuenta en tanto que contribuye para recibir dichos servicios, por lo que tiene derechos –consagrados en la constitución- pero, al mismo tiempo, le corresponden obligaciones como ciudadano, por las que tiene compromisos con el bien colectivo, no solo individual.



En tanto se tenga la capacidad de pensar en el bien común, en la necesidad de todos, tanto desde la perspectiva del funcionario público como desde la del ciudadano, el país se beneficiará por mejores resultados si, como



equipo, trabajamos como se debe, por el mejoramiento del país.