

El dilema estudiantil: de administradores a gerentes

Jonnathan Josué Serrano Venancio

Estudiante
Universidad de Colima

*"Lo poco que he aprendido carece de valor, comparado con lo que ignoro y no desespero en aprender."
René Descartes*

En el estudio de los problemas sociales existen niveles. A mayor grado de conocimiento mayor es el análisis y la reflexión. Pero ¿qué pasa cuando un estudiante de licenciatura en búsqueda del conocimiento de pronto se encuentra con tantas ideas, teorías, conceptos, modelos, posturas y corrientes de pensamiento? Entre más lees te das cuenta de que más desconoces, de que los problemas del mundo no son de ahora y no se resolverán sólo con buenas intenciones.

Para mí esto ha resultado todo un dilema. Soy estudiante de la licenciatura de Administración Pública y Ciencia Política de la Universidad de Colima y, bajo una estricta búsqueda de información, más que nada, para ampliar mi panorama en el conocimiento, me di cuenta de una serie de realidades de lo que es hoy mi carrera y sus ramas de investigación.

El encontrarme con personas que piensan distinto, que viven la vida en otra forma, personas que exigen cosas que para algunos resultan carentes de ética, de sentido humano y social; para otros resulta cuestión de libertad, de igualdad, de "oportunidades".

Personas como yo, novatos, que no entendemos muchas cosas, somos libros abiertos y nuevos donde podrá escribirse lo que se quiera. ¿Qué deberá escribirse en estos libros; en nosotros; qué dejar en estos libros que somos? La educación. ¿Educación? ¿Qué es educación? ¿Quién la ofrece y a qué costo obtenerla, grabarla, escribirla en nosotros?

Mediar el aprendizaje entre carreras conjuntas que creía separadas y darme cuenta que todo adolece de falta de creatividad de los teóricos. Es un descuido de la investigación y un ablandamiento en las investigaciones, ante la coacción de agentes externos. Pero entonces, ¿de quién es la responsabilidad de aclarar este panorama? ¿Será acaso que no existe tal? ¿O acaso es más fácil abordar a los trenes y barcos de la *globalización*?

Aquí es donde surge la justificación de este trabajo. Es un esfuerzo por aclarar un poco, fomentar la producción y no el conformismo. Porque estoy convencido que este problema no es unipersonal, sino de todos los que estudiamos al Estado y su comportamiento. Creo que la clase que agrupa a los académicos, teóricos e intelectuales, es decir, aquellos que dejaron de ser novatos, tienen que ver con la siembra en los jóvenes de esa semilla de lucha y esa búsqueda de participación.

Pero por supuesto, si la juventud tendrá el futuro en sus manos, es por eso que necesitamos jóvenes que comprendan la economía de mercado, aquel Estado reducido y neoliberal. Jamás se hablará de aquel joven soñador; son utopías; de aquel joven luchador social; claro, representa un problema para la gobernabilidad.

Pero aquel joven dueño del futuro y de las deudas, también quiere hacer algo por su país, por eso decidió estudiar ésta carrera. Por eso, decidió luchar por un mejor porvenir para todos. Pero en el camino se dio cuenta que todos no somos iguales, que sólo podemos aproximarnos a la igualdad reconociendo que somos diferentes, que la estructura nos determina y nos determinará siempre. También se dio cuenta que las oportunidades jamás serán efectivas, porque con más dinero no resolveremos nada. Necesitamos resultados, y solo la profesionalización dará mejores resultados.

Capítulo I. ¿Qué fue la Administración Pública?

A lo largo de este trabajo trataré de explicar qué fue la administración pública y como entró en el proceso de modernización administrativa (ver *Cuadro A*), desde el aparato administrativo¹, además, de los nuevos modelos de gestión². Para esto, tendremos que citar a Woodrow Wilson, que dijo que administrar bien a un gobierno, -es decir, eficientemente-, a través de mecanismos organizacionales adecuados, era suficiente preocupación de la administración pública como disciplina y profesión. (Arellano: 1999)

A partir de ésta concepción de lo que es la administración pública, nos podremos dar idea de dónde surgen los problemas de identidad de nuestra área. Es de aquí de donde surgen tantos problemas, y es algo de lo que ya se decía antes: el conformismo; porque un concepto tan ambiguo no da para más. Pero el problema es mucho mayor que eso, ya que nos daremos cuenta que nada es infalible y que los problemas sociales tienen muchos enfoques y matices.

Del feudal al burgués, sirvió el liberal de mercado, en ese momento, en ese contexto y en ese espacio. Pero del Estado benefactor -o de carácter social en América Latina-, al Estado neoliberal -en el marco de la globalización-, se lleva entre los pies a lo que le da vida: la sociedad. Siempre se trata de separar Estado y sociedad, pero recordemos el todo y la parte, tanto uno no se explica sin el otro, como a la inversa. Pero la liberación de los mercados y su influencia en los niveles de la estructura y del aparato administrativo, explica el por qué de la modernización de la administración pública.

Después de las independencias y las revoluciones en América Latina, de un eminente carácter social, la formación del aparato administrativo del Estado respondió a esta formación, por eso, administración pública se entendía como la acción de administrar los bienes del pueblo para realizar obras públicas, así como para satisfacer las necesidades básicas.

En los años 60's y, ante la crisis de legitimidad de este aparato administrativo, que sólo se explica por su excesiva burocratización e ineficiencia e ineficacia, en los resultados que se obtenían en la satisfacción a las demandas de la sociedad, se integró a la concepción de administración pública el concepto de gobernabilidad, además de la concepción de un Estado liberal y más reducido, dando cabida a la participación económica privada, entendiéndose en este contexto a la administración pública como la actividad que se realiza

¹ Visión institucional. Cambios en la estructura institucional de la administración pública, que tiene que ver con aspectos más organizativos y de jerarquía funcional

² Visión conductista. Reforma en los patrones de conducta y en el desenvolvimiento de la burocracia; es decir, la reforma encarada desde el lado humano, analizando el papel del sujeto en relación con su trabajo dentro de la administración

en la estructura administrativa del Estado, que tiene como propósito el mejoramiento de los niveles de vida, promocionar la economía y generar legitimación.

Los enfoques y las tareas del gobierno fueron reordenados y canalizados primeramente generar **governabilidad**. Entonces, ese aparato quedó como intermediario entre Estado y sociedad, denotando una relación de dominado y dominante.

Surge de este modo a la luz la *legalidad* y la *legitimidad*, escudándose en la democracia - que por sí solo es un concepto incierto y a la vez enorme y falso-, y en la capacidad de respuesta a las demandas. Esa capacidad de respuesta es lo que hace que la legitimidad de un gobierno baje o suba, cayendo en los siguientes *grados de gobernabilidad*: gobierno *ideal*, gobierno *normal*, *déficit* de gobierno, *crisis* de gobierno, y en la *ingovernabilidad*. (A. Comov: 2001) Después de la tormenta siempre viene la calma.

Governabilidad constituye el punto de inflexión que separa una gestión eficiente de un mal gobierno. La gobernabilidad es gerencia. Por ello se aplican los mismos criterios de mercado para la acción de gobierno. Eficacia, productividad, competitividad, etcétera. (Roitmann)

Pero no siempre las acciones del Estado son legítimas, aunque se invoque en nombre del Estado de derecho la legalidad. Estos conceptos jamás serán sinónimos y no deberían ser pretexto de búsqueda de la gobernabilidad. Que dicho concepto se ha viciado de usos indebidos, igualándolo a paz, tranquilidad, normalidad, orden, etcétera. Al respecto nos dice Marcos Roitmann Rosenmann:

Con el llamado a producir gobernabilidad se ha querido indicar el límite de tolerancia para los proyectos y objetivos socio-políticos, considerados compatibles con procesos de reforma política y transición pactada. Igualmente se ha querido hacer referencia a los márgenes de movilidad que posee o dispone la elite política para hacer compatible una acción de gobierno considerada estable y eficiente con un orden económico afincado en la doctrina del mercado.

En nombre de la gobernabilidad se han articulado políticas de ajuste económico, de flexibilidad laboral, de privatización y desnacionalización de la economía. Se han practicado políticas sociales y reformas del estado adoptando medidas cada vez más represivas y autoritarias a fin de mantener el orden y garantizar la paz social necesaria para aplicar los proyectos de corte neoliberal.

Hasta cierto punto esto es del todo cierto y la situación se agrava cuando en el afán de producir ese ambiente y esa liberalización, la clase dominante orienta al aparato administrativo a una visión Hobbsiana del asunto, y ante toda reacción aparecerá un efecto, el **Estado de uñas y dientes**.

Pero la disciplina encargada de administrar al Estado no pudo quedarse atrasada y relegada a la burocracia excesiva, dio el paso a la modernización, a la gerencia pública (*public management*). El Estado entró de lleno en ese ritmo acelerado de globalización, de computadoras y supertecnología, de mercados abiertos y de reducción, entró en ese juego por achicarse y tal vez desaparecer; y su administración le entró de lleno a la dieta burocrática.

La burocracia -en México y América Latina-, es lo que le da vida a la institución que es la administración pública, institución parte del todo conjugado que es el Estado. Pero es también la cara humana de ese aparato, son aquellas personas que *deberían* guiar a nuestras naciones, y también deberían estar capacitadas y sobre todo comprometidas para afrontar los retos que surgen día con día.

Si retomáramos el concepto de Wilson y tras la explicación de la formación de la burocracia, caeremos en la cuenta de que la sociedad percibe un gobierno lento, inoperable, costoso y de papel. Y si las *Funciones de la Administración Pública* son: El funcionamiento administrativo del Estado; La forma por la cual los poderes públicos pueden encaminar al pueblo hacia el desarrollo; Administrar los bienes del pueblo para realizar obras públicas, así como el satisfacer las necesidades básicas ¿por qué el gobierno es inoperable?

Porque no había una forma de exigir cuentas, de exigir resultados, hechos y no engaños de papel. Y es también por ello que el gobierno de México -por recomendación de instancias financieras mundiales-, legisló la LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL, pero que a la vez esto es un efecto de la crítica del Capital al Estado. Ese cuestionamiento que pone en entredicho la legitimidad del gobierno, hizo posible dicha ley. Se degradaron las fronteras entre lo público y lo privado.

Aquel que no trabaja es un flojo; el pobre, es pobre porque quiere; el individuo tiene que luchar con sus "oportunidades" por salir adelante, al fin y al cabo, todos somos iguales.

"Cuando el Congreso, a través de los impuestos, toma las ganancias de uno para transferirlas a otra persona como medicinas, seguridad social, cupones de alimentos, subsidios agrícolas o a las líneas aéreas para que estas no quiebren, se está forzando a una persona a servir los propósitos de otra." (Williams: 2004)

Con éstas políticas liberales, pregonadas por el mundo, el siguiente concepto queda muerto:

Administración Pública: "es una organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacerlas, a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones". (Mularz)

Características de la Administración Pública.

Universalidad. El fenómeno administrativo se da en donde existe un organismo social, ya sea el Estado, la iglesia, la empresa, un club de servicios, aunque con sus variantes en relación con los propósitos del organismo.

Especificidad. Aunque la Administración esté acompañada de otros fenómenos de índole distinta (economía, finanzas, contabilidad, producción, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña.

Unidad temporal. Aun cuando presente varias etapas, fases o elementos, el fenómeno administrativo es único y por lo mismo en todo momento se presentan unidos, en mayor o menor grado, dos o más procesos administrativos (planeación, organización, dirección, control, etc.)

Unidad jerárquica. Todos los recursos humanos de un organismo social, independientemente de sus facultades o atribuciones, nivel jerárquico o actividades que realizan forman parte de un "Cuerpo administrativo".

Propósito. Todo acto administrativo tiene un fin o propósito aun cuando no esté explícitamente determinado.

Reformas del aparato administrativo

Hoy en día, la clase política y algunos sectores de la sociedad hablan de las reformas al Estado, aquellas reformas estructurales que salvarán al país de la bancarrota. Pero primeramente sería necesario saber qué se quiere reformar.

La administración pública es una institución ordenada jerárquicamente, complicada en esas relaciones de dominio y complicada de igual forma en la aplicación del poder, ya que todos los niveles de ésta tienen cotas de poder. Los funcionarios -ahora llamados servidores públicos-, forman la tan llamada "burocracia que es la que se desenvuelve, cumpliendo su función impulsada por valores, patrones de conducta, emociones, sentimientos, intereses, etc."³

En cuanto a la reforma administrativa, podemos decir que es un proceso de transformación del aparato burocrático del Estado en sentido pleno, un fenómeno, que como dice Groisman, muchos lo definen de manera macro⁴ y micro⁵, y no precisamente esas definiciones fueron las que más resultados trajeron, y por lo tanto, debemos utilizar otras perspectivas.⁶

Se debe marcar la separación entre la reforma de Estado y la reforma administrativa, pero debemos entender que una reforma de Estado necesariamente incluye una reforma administrativa (ver *Cuadro B*). "Según plantea Oszlak, traen aparejados los siguientes fenómenos: transformación del papel del Estado, reestructuración y reducción de su aparato institucional, recorte en la dotación de su persona."⁷

Capítulo II. Se consolida la Gerencia Pública

Las acciones que emprende el gobierno deben ayudar a satisfacer las demandas de la sociedad. Sin embargo, dichas acciones responden a los intereses de sólo algunos miembros de la sociedad, situación que cuestiona la legitimidad. Es por ello que las acciones que se realizan deben sustentarse en la Democracia, como aceptación social, pero a la vez, estas acciones deben ser viables técnicamente.

³ Mularz, Ibíd.

⁴ Reformas MACRO: se caracterizan por ser globales, de toda la estructura, además de ser inmediatas; "proyectos generales que proclaman la intención de modificar en su conjunto la administración pública".

⁵ Reformas MICRO: aquellas realizadas por sectores, desde abajo, en forma gradual; "procesos de transformación, reformas parciales, y los cambios graduales que van modificando las organizaciones, las normas, los procedimientos, las actitudes y las valoraciones que conforman la Administración Pública".

⁶ Mularz, Ibíd.

⁷ Mularz, Ibíd.

Lo importante aquí es modernizar a la administración pública pero no sólo agregando nuevos conceptos, estos deben integrarse en el contexto actual, además de analizarse la viabilidad. Lo que se va a buscar es generar *Gobierno*.

Por tanto, la Gerencia Pública debe brindar un servicio de calidad al ciudadano/a y a la sociedad de tal manera que satisfaga sus necesidades. La institución pública tiene la responsabilidad de corresponder al país que le brinda su gente, su sueldo, su riqueza, su mercado, etc., aportando trabajo, bienestar y/o desarrollo. Es decir calidad de vida a la nación. (Sánchez: 2004)

Tal y como dice Claudio Sánchez, hablar de gerencia es gobernar bien y gerenciar bien la institución. La nueva forma de hacer las cosas nos dice que tenemos que reducir y batir las fronteras entre lo público y lo privado. De esta forma las decisiones son políticamente fáciles de llevarse a cabo. Es por ello que se llama a la participación ciudadana.

De esta forma las *políticas públicas* tendrán por objetivo tener a las personas activas, buscando el desarrollo personal y la satisfacción de las necesidades básicas, convirtiendo al ciudadano en *Gestor*. El desarrollo humano abarca varias áreas tales como: económicas, políticas, sociales, culturales, ambientales, etcétera.

En la gerencia pública los procesos, servicios y requisitos del gobierno son más sencillos, por lo que se utilizan menos recursos en explicar y aclarar el contenido de los documentos y programas. Los costos de producción, publicación y difusión se reducen porque se presenta sólo aquella información que es necesaria y suficiente. Se mejora el nivel de seguimiento y se reducen los conflictos ciudadano vs. Gobierno.

Anteriormente hablábamos de la crisis en el aparato, pero nos encontramos que para los años 90's, donde la tecnología estaba despuntando y la economía mundial estaba ya afianzada, se buscó revitalizar esos centros de poder; como la economía privada ya estaba afianzada y se demostró que se podía producir a grandes escalas y sobre todo de una forma más flexible, se aplicaron de lleno las técnicas de lo privado en lo público.

Los cambios, ajustes y transformaciones se identifican además con la crisis del Estado nacional centralizado de fuerte raigambre en México y Latinoamérica, modelo que tendencialmente fue provocado y se vio envuelto en un conjunto de problemas crónicos expresados al menos en la profundización de una crisis fiscal del Estado.(Moreno:1999)

Una parte muy importante para cumplir con los requisitos que la gerencia exige son los nuevos gerentes públicos, los cuales tienen que reunir una serie de requisitos que son muy importantes para que la nueva dinámica de organización se desarrolle. Es por eso que se buscan ciertas capacidades y cualidades, se ha presentado una tendencia a preferir perfiles con énfasis en capacidades basadas en habilidades de administración, más que en conocimientos técnicos muy especializados.

- Liderazgo y gran habilidad de trabajo en equipo,
- Visión, pensamiento y capacidad de planificar estratégicamente,
- Capacidad de iniciar y manejar procesos de cambio,
- Experiencia, competencia profesional y orientación hacia la obtención de resultados,

- Creatividad, criterio y capacidad intelectual,
- Habilidades generales de administración,
- Capacidades de administrar recursos humanos y de generar buenas relaciones Interpersonales,
- Conocimientos en Tecnologías de la Información,
- Habilidades en comunicación, y
- Conocimientos en administración de recursos financieros.

Porque ahora se planean las acciones, ya no son sacadas de la manga como antes. De esa manera los resultados pueden ser medidos y valorados, además del análisis dentro del marco de los modelos de calidad, que ahora representan el financiamiento de los programas.

Las nuevas técnicas administrativas no funcionarían en este nuevo contexto sin el liderazgo que lo podemos explicar de la siguiente manera:

“Capacidad de influir en un grupo para alcanzar unas metas. Sin embargo, gerencia y liderazgo parecen no ser necesariamente conceptos equivalentes. Algunos autores, como John Kotter, de Harvard Business School, consideran que la gerencia tiene que ver con la superación de la complejidad. En su opinión, la buena gerencia trae el orden y la consistencia al determinar planes formales, diseñar estructuras organizacionales rígidas y monitorear los resultados contra los planes. El liderazgo, en cambio, tiene que ver con el cambio. Los líderes establecen la dirección al desarrollar una visión del futuro. Posteriormente alinean a la gente al comunicar esta visión y la inspiran a superar los obstáculos. Kotter considera que tanto un fuerte liderazgo y una gerencia sólida son necesarios para una eficacia organizacional óptima. Sin embargo, sostiene que la mayoría de las organizaciones tienen un liderazgo pobre y una excesiva gerencia.”⁸

Visión institucional de la aplicación de gerencia pública en México

Para entender de lleno qué significa una administración gerencial -visión del gobierno federal mexicano-, la mayoría de los conceptos claves que giran por este tema son tocados y manejados como necesarios para el desarrollo. El concepto de Buen Gobierno reluce en todo su esplendor.

Con la finalidad de dar respuesta a las demandas y expectativas generadas por la sociedad, la presente administración junto con el apoyo decidido de los Estados y Municipios, se han dado a la tarea de construir un gobierno de calidad, eficiente y con verdadero espíritu de servicio, capaz de transformar los esquemas tradicionales del quehacer público.

Es decir, un Buen Gobierno que genere cambios profundos y permanentes, que remplace las viejas formas de los servidores públicos de percibir y de actuar ante las necesidades de la ciudadanía de más y mejores servicios. Las líneas de acción en las cuales se centra el Buen Gobierno son:

Gobierno Honesto y Transparente, recuperando la confianza de la sociedad.

Gobierno de Calidad, satisfaciendo o superando las expectativas de los clientes

⁸ Tomado de la red mundial. <http://www.gestiopolis.com/canales2/gerencia/1/relldgermv.htm>

y ciudadanos en los servicios que les brinda.

Gobierno Profesional, atrayendo, motivando, desarrollando y reteniendo a las mejores mujeres y los mejores hombres en el servicio público.

Gobierno Digital, permitiendo que los clientes y ciudadanos obtengan información del gobierno y tengan acceso a los servicios que ofrece desde la comodidad de su casa u oficina.

Gobierno con Mejora Regulatoria, garantizando que los clientes, ciudadanos, y los servidores públicos puedan efectuar trámites con facilidad, seguridad y rapidez.

Gobierno que Cueste Menos, reduciendo el gasto que no agrega valor para ofrecer mayores beneficios a la sociedad.

Se requiere de gobiernos estratégicos y competitivos, que fijen democráticamente las prioridades sociales e inviertan eficientemente sus recursos; un gobierno ágil y flexible capaz de captar las oportunidades, atender los problemas de cada región y adecuarse a las circunstancias rápida y eficazmente. Gobiernos de clase mundial, innovadores y de calidad total que pongan en el centro del quehacer gubernamental la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Países con sistemas especiales de administración de Gerencia Pública: Australia, Canadá, Holanda, Nueva Zelanda, Reino Unido y Estados Unidos. Estos países han establecido una clase especial de funcionarios públicos y, para su administración, han institucionalizado estructuras a nivel del Gobierno Central.

Países sin sistemas especiales de administración para gerentes públicos: aunque no posean sistemas especiales, muchos países presentan los componentes mínimos básicos y comunes en las condiciones de empleo aplicadas a la Gerencia Pública. Además de este tipo de diferencias en el grado de institucionalización de los Sistemas de Gerencia Pública, otro factor importante es el incentivo a la formación de redes de trabajo entre organismos públicos. En ese sentido, Holanda y el Reino Unido son los únicos países donde la formación de este tipo de redes forma parte, de manera explícita, de la cultura del sector público. En el resto de los países aunque no es así, se incentiva de diferentes maneras.⁹

La gerencia pública y sus programas de recompensa.¹⁰

La administración tiene que mantener a sus empleados dentro de los niveles de calidad, por lo tanto existen distintas Políticas de Remuneraciones, que se refieren a la existencia de disposiciones relacionadas con el manejo de remuneraciones para los cargos de Gerencia Pública, su vinculación con el desempeño y resultados obtenidos por los gerentes y sus respectivos organismos públicos, la existencia de incentivos por ello, etc.¹¹

Los distintos gobiernos han venido implementando programas que fortalecen la visión gerencial, pero que además van adecuando la forma de recompensar a los servidores públicos. Tal es el caso del programa Intragob, pero ¿qué es Intragob?

⁹ Tomado de la red mundial. <http://www.modernizacion.cl/1350/article-48024.html>

¹⁰ Tomado de la red mundial. <http://www.innova.gob.mx>

¹¹ Ibíd. <http://www.modernizacion.cl/1350/article-48024.html>

Es un premio que otorga el presidente de la República a las mejores prácticas de calidad total en el Gobierno, el cual es entregado anualmente a las unidades que se distinguen por la madurez en la implantación de la cultura de calidad y que por ello, representan un ejemplo a seguir en la Administración Pública.

Institucionalmente el objetivo de Intragob es estimular el establecimiento de procesos integrales de calidad total en el Gobierno, difundir las experiencias exitosas de las instituciones ganadoras, ofrecer una herramienta útil de diagnóstico y mejora continua, además de promover el uso del Modelo de Calidad Intragob en las dependencias y entidades de la Administración Pública.

Además de las recompensas económicas para aquellos individuos que con base en su esfuerzo ayudaron a consolidar su trabajo, su dependencia tiene un mayor control tecnológico y como ahora se dice, se pone en un plano de competencia mundial, es de ahí la importancia de las certificaciones de calidad.

Lenguaje Ciudadano o Plain Language

Hace ya 30 años, el gobierno sueco comenzó a trabajar en la forma en que se comunicaba su gobierno y la sociedad, tratando de hacer dicha comunicación más efectiva. El gobierno comenzó con un periodo inicial de recomendaciones de bajo alcance, dichas recomendaciones y proyectos estaban enfocados a simplificar el lenguaje de los documentos oficiales.

La división de revisión legal y lingüística del departamento de justicia, promovió la implementación del lenguaje ciudadano en las instituciones de la Unión Europea. Es así como “Plain Swedish Group (Klarspråksgruppen)”, a partir de 1993, estableció en todo el aparato administrativo y judicial de Suecia la aplicación de sólo proyectos hechos a partir de lenguaje ciudadano.

Lenguaje Ciudadano sirve para impulsar una comunicación ágil, sencilla y eficaz entre el gobierno y los ciudadanos. De esta forma se comunica lo que se necesita saber en una forma clara, directa y sencilla. Utilizar lenguaje ciudadano en la comunicación oral y escrita implica un gran cambio cultural que invita a formular mensajes pensando en el ciudadano que los va a recibir.

El Lenguaje Ciudadano responde también a una serie de ventajas para el gobierno, ya que aumenta su credibilidad y su legitimidad es mayor, a la vez que reduce costos, y en una visión gerencial del gobierno esto es prioridad. Si los ciudadanos no entienden a su gobierno no pueden ejercer sus derechos, pero a la vez, tampoco pueden cumplir con sus obligaciones, que es lo que al gobierno le interesa. Los servidores públicos requieren facilitadores de acción que reduzcan el reproceso, los errores y la ambigüedad.

Tal y como se dijo en la explicación de este trabajo, el transparentar y simplificar los documentos gubernamentales, responden a la búsqueda de incrementar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y fomentar su integración y participación. *De ciudadano a gestor. Individuo como centro activo.*

Conclusiones

1. No debemos de conformarnos con tener trabajo, de qué sirve si va en contra de nuestros ideales, y más aun, de los del pueblo.
2. Las carreras de Ciencia Política y Administración Pública jamás debieron de

separarse, pero también creo que la forma de unirlos no fue la correcta. Deberíamos de cuestionarnos ante qué respondieron estas nuevas matrículas.

3. A la administración pública no la obliga nada a guiarse por ninguna corriente o postura ya sea derecha, izquierda, neoliberalismo, marxismo, etc. No es la ciencia, eso es un campo de conocimiento, el que se inscribe en las corrientes ideológicas es el científico del estado.
4. Siempre será bueno saber a dónde fue nuestro dinero, pero aun más importante será velar por que ese dinero realmente nos impacte de la mejor forma.
5. Los jóvenes somos el ahora, se nos debe de tomar en cuenta para tomar decisiones, pero también se nos tiene que dar participación la producción del conocimiento.

No se puede separar la teoría de la praxis, el agua jamás será agua sin el oxígeno.

Bibliografía

Arellano, David (1999), "De la administración pública a la nueva gestión pública: cinco dilemas", en *Revista Conmemorativa del Colegio* El estado del arte de la administración pública, México.

Camou, A. (Comp.) (2001), "Los desafíos de la gobernabilidad", México: FLACSO-IISUNAM-Plaza y Valdés.

Gildo, Maria (2004), "La problemática del régimen político: la gobernabilidad" en *Revista Cátedra UdC*, Colima.

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2005-02-16.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2005-02-15.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2005-01-04.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2004-07-23.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2004-08-09.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2004-03-16.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2004-12-21.html>

<http://www.elcato.org/publicaciones/articulos/art-2004-11-22.html>

<http://www.innova.gob.mx/estados/>

<http://www.lenguajeciudadano.gob.mx>

<http://www.regeringen.se/sb/d/4409>

Moreno, Roberto (1999), "La gestión pública: actualidad y prospectiva", en *Revista Conmemorativa del Colegio* El estado del arte de la administración pública, México.

Mularz, Jordán. Teoría de la Administración I: Paradigmas y debates en torno a la Reforma Administrativa. Tomado de la red mundial,

<http://www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml#as 24/06/2005>.

Ramírez, Juan (1999), "La gerencia pública: notas para su discusión", en *Revista Conmemorativa del Colegio* El estado del arte de la administración pública, México.

Rosenmann Roitmann, Marcos (S.F.): "La gobernabilidad ¿Un problema teórico – político?". En *Gobernabilidad y globalización*.

Torres, Christian (2004), "De la administración pública a la nueva gestión pública, desafíos para la nueva profesionalización de los gobiernos locales." en *Revista Cátedra UdC*, Colima.

Cuadro A: Niveles de análisis de la modernización de la administración pública.

Cabrero, Enrique. (1995) "Del administrador al gerente público", INAP, Pág. 24, México.

Cuadro B: Modelo de Reforma

Mularz, Jordán. Teoría de la Administración I: Paradigmas y debates en torno a la Reforma Administrativa. Tomado de la red mundial,

<http://www.monografias.com/trabajos13/parde/parde.shtml#as 24/06/2005>.

Reseña biográfica

Mi nombre es Jonnathan Josué Serrano Venancio, nací en Colima, Colima, en México, el día 15 de noviembre de 1986. Aquí estude mi educación básica y preparatoria. Estudio el segundo semestre de la licenciatura en Administración Pública y Ciencia Política en la Universidad de Colima.

Fui Director de difusión de la Brigada Universitaria de Primeros Auxilios (BUPA), 2001-2003, en la Universidad de Colima; Secretario de logística del comité local "Griselda Álvarez" de la ANECPAP 2004-2005; soy coordinador de asesores en el C.E.E. de la Federación de Estudiantes Colimenses.

Cuadros

Cuadro A: Niveles de análisis de la modernización de la administración pública

Niveles de análisis de la modernización de la administración pública							
Origen del impulso modernizador		Origen de la crisis de la administración pública	Concepción de la crisis de la administración pública	Objetivo de la modernización	Tipos de solución	Soluciones propuestas	Límites de la propuesta
Como un problema de eficiencia (insumo/producto)		Crisis de recursos	+Ineficiente. +Desperdicio de recursos. +Exceso de personal. +Técnicas administrativas obsoletas.	+cambio de técnicas y procedimientos para mayor racionalización	+técnico-administrativos	+achicamiento del aparato +racionalización del gasto +nuevas técnicas administrativas	aparato chico = aparato eficiente
Como un problema de eficiencia (logro de objetivos)	Visión mecánica	Crisis en el logro de objetivos estatales	+ineficaz +reglamentación arcaica	+cambio de estructura normativa y organizacional	+Jurídico-administrativos	+nueva normatividad +nuevas estructuras	+fracaso de las reformas administrativas
	Visión orgánica		+ineficaz +estructura decisión viciada	+cambio de la dinámica organizacional y ajuste de los procesos de identidad	+socio-organizacionales	+nueva dinámica organizacional +nuevas estructuras decisorias	+dificultad para inducir el cambio organizacional
Como un problema de legitimidad (democratización)		Crisis de legitimidad	+aparato que se reproduce a si mismo +unilateral +aparato de dominación +la sociedad sirve al aparato	+cambio de formas de interlocución y participación Estado-sociedad	+político-administrativo	+democratización del aparato +equilibrio de la participación social +aparato que sirva a la sociedad civil	+riesgo de populismo y demagogia +agotamiento de la credibilidad +capacidad de concertación

Cuadro B: Modelos de Reforma

	Reforma weberiana	Reforma Gerencial	Reforma Responsabilización
Diagnóstico	Personalismo, clientelismo, patrimonialismo	Ineficiencia, papeleo, rigidez, particularismo	Abuso de poder, arbitrariedad, falta de responsabilidad, ausencia de respuesta
Metas	Universalismo, profesionalismo, meritocracia	Eficiencia, capacidad de respuesta (ante los clientes), flexibilidad	Control democrático (directamente por los ciudadanos o indirectamente por las legislaturas)
P.S.N.P.(Rigidez, pérdida de responsabilización, ineficiencia	Clientelismo, pérdida de responsabilización	Politización, tardanzas excesivas, procedimientos engorrosos.