

LA NUEVA VISIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ORIENTADA HACIA LA EFICACIA, EFICIENCIA Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Lic. Jesús Miguel Avila Corzo¹, Dra.C. Dianelys Nogueira Rivera², Dr.C. Juan Ramón Pentón López³

1. Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos, EMCOMED, Zona Industrial Km 1 ½ Reparto Dubrucq, Versalles Matanzas, Cuba. jesús.avila@umcc.cu

2. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. dianelys.nogueita@umcc.cu

3. Universidad de Matanzas – Sede “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3, Matanzas, Cuba. juan.penton@umcc.cu

Resumen

El panorama social es en sí mismo un reto que la administración tiene que enfrentar y no dejar perder los baluartes de la política social en nuestro país, conquista de gran importancia para todos los ciudadanos y garantía de la justicia social. Dar respuesta efectiva a las exigencias de la sociedad como un todo, constituye el reto principal de la administración pública. Sus organizaciones existen para ello, manteniéndose en constante interacción con un entorno cambiante, e influido permanentemente por los actores sociales. La nueva visión de la gestión de las administraciones públicas orientada hacia la eficacia y eficiencia y la satisfacción del ciudadano, aborda los orígenes de la Administración Pública, definiciones básicas, fundamentación, principios, estructura, fines y retos sobre la Administración Pública en Cuba. El presente puede ser empleado como material de consulta actualizado en el tema.

Palabras claves: Administración Pública, lineamientos, gestión pública, retos.

Introducción

Para (Tabares Neyra 2016) conceptualizar la Administración Pública impone un singular reto, sobre todo si se tienen en cuenta las valiosísimas opiniones que en torno a este tema y desde disímiles dimensiones han sido enarboladas a lo largo de la historia universal.

Muchos han sido los criterios vertidos al momento de definir qué es Estado, Gobierno y Administración Pública, interesantes polémicas se han suscitado en el intento de dar una definición delimitadora y en consecuencia acabada de esta última, pero debe reconocerse que, en el plano teórico, casi de manera general se entrelazan sus enunciados, lo que definitivamente ha incidido en su interpretación en la praxis cotidiana.

Plantea además lo indispensable que resulta, en medio del perfeccionamiento a que está llamado nuestro proyecto social socialista, en el contexto de actualización de nuestro modelo económico, poner en orden estos conceptos, que a la postre brinden coherencia de actuación y seguridad jurídica a los efectos de que su misión existencial sea cada vez más plausible.

1.1. Orígenes de la Administración Pública

Según (Carrillo Osorio 2018) para poder entender la administración se debe conocer su historia. La administración nace desde que los seres humanos debieron de incorporarse en grupos para lograr cubrir sus necesidades de supervivencia, por lo que se organizaron para complementar sus habilidades, definir reglas y cuidar sus recursos.

A medida que los grupos lograban mejorar sus sistemas de colaboración crecieron hasta formar civilizaciones, en donde la administración debía de adecuarse a las nuevas circunstancias a las que se enfrentaban

En Grecia lograron tener la capacidad para administrar las operaciones de compañías comerciales, desarrollaron un gobierno democrático que contenía un proceso administrativo, es en esta civilización donde se encuentra el origen del método científico, ya que descubrieron los criterios de investigación e introdujeron la ciencia y la educación en muchos aspectos a la administración. En China en los 500 A.C., los escritos de Mencius y Chow denotan que los chinos estudiaban principios de comportamiento sobre organización, planificación, dirección y control, además de conocimiento de conceptos como; organización, funciones, cooperación, procedimientos para mejorar la eficiencia y técnicas de control mismas que se encontraban en la constitución de Chow que era un directorio de todos los sirvientes del emperador. Por su parte, en Roma la mayor aportación que se les conoce es el de administrar una población de aproximadamente 50 millones de personas, por medio de estrategias de control y administración como la que se aplicó en el año 284 d. C. por Diocleciano que consistía en la delegación de autoridad, por medio de la división de su territorio en provincias, diócesis y divisiones geográficas.

La palabra administrar proviene del latín "administrare", "ad" (ir, hacia) y "ministrare" ("servir", "cuidar") y tiene relación con la actividad de los ministros romanos en la antigüedad. Según Von Stein ápuđ (Guerrero Orozco 2015) la administración ha sido colocada dentro de Estado y el Gobierno indistintamente; presentada como el Estado en acción, y se considera que nace de la idea del Estado operante: la Constitución, como órgano en sí, representa la voluntad; la administración, la obra.

1.1.1. Sobre el Estado, Gobierno y Administración Pública: definiciones básicas

Para llegar a una cabal definición de la Administración Pública y que no se confunda con otros términos, resulta indispensable en cualquier sistema político de que se trate tener claro qué es Estado, Gobierno y Administración.

Generalmente suele identificarse, desde una perspectiva marxista, al Estado como el conjunto más o menos desarrollado y complejo de organismos, órganos, mecanismos y aparatos encaminados a imponer sobre la sociedad la voluntad política de la clase económicamente dominante o de los sectores dominantes dentro de las clases hegemónicas en la sociedad (Fernández Bulté 2001). Es un conjunto de órganos, funciones e individuos que no son productivos y requieren, para su sostenimiento, la contribución de la población, que se obtiene desde épocas muy tempranas mediante el cobro de los impuestos.

Por su parte, el Gobierno, según el diccionario de la Real Academia engloba varios significados, entre ellos, conjunto de los ministros superiores de un Estado.

Desde diversas perspectivas se han manejado concepciones teóricas sobre la Administración Pública a lo largo de la historia, algunas de ellas resumidas en el cuadro 1.1

Cuadro 1.1 Definiciones de administración pública según el criterio de diferentes autores

Autores	Conceptos
Garcini (1986)	La Administración puede ser considerada como un sistema constituido por oficios públicos, mediante los cuales el Estado provee permanentemente el ejercicio activo de sus potestades para la satisfacción de las necesidades colectivas
Duharte (2006)	La Administración Pública significa estudio de los poderes y problemas, la organización y el personal, así como los métodos de dirección involucrados en la ejecución de las leyes y políticas de las autoridades gubernamentales
Woodrow (1900)	Administración Pública es el deber o los deberes del administrador, específicamente, las funciones ejecutivas del gobierno que consisten en el ejercicio de todos los poderes y deberes de gobierno, tanto general como local, y que no son ni el legislativo ni el judicial. La administración es la

	más variada, la más vasta, la más útil de todas las ciencias morales.
Gordon (1986)	“[...] todos los procesos, organizaciones e individuos vinculados a la ejecución de las leyes y otras normativas adoptadas por legislaturas, ejecutivos y tribunales.
Hood y Jackson (1997)	Sistema de capacidades, comunicación, realización, cooperación y ejecución, que tiene por objeto traducir en resultados lo que se concibe como idea y proyecto del Estado.
Dictionnaire de l'Administration Francaise	La Administración Pública como el conjunto de servicios públicos destinados a concurrir a la ejecución del pensamiento del gobierno y a la aplicación de las leyes de interés general.
Hobbes (1966)	La Administración Pública es la actividad que desarrolla la vida asociada a través del orden, la seguridad y la subsistencia; es decir, auspicia la convivencia civilizada. Consiste en una capacidad que produce civilidad.
Dimock (1937)	La Administración Pública es el Estado en acción, el Estado como constructor.
Gabino (1997)	La Administración Pública “debe entenderse desde el punto de vista formal como “el organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales”
Muñoz (1980)	“La Administración Pública es la fase del gobierno que consta de la ordenación cooperativa de personas mediante la planificación, organización, educación y dirección de su conducta, para la realización de los fines del sistema político”
Smithburg y Thompson (1991)	“Administración Pública significa, en el uso corriente, las actividades de las ramas ejecutivas de los gobiernos estatales y locales, las juntas y comisiones independientes creadas por el Congreso y las legislaturas de los estados, las corporaciones del gobierno y ciertas otras entidades de carácter especializado”.
Gournay (1967)	La Administración Pública es la rama del conocimiento que da cuenta y explica la actividad de los funcionarios encargados de preparar y ejecutar (o hacer ejecutar) las decisiones de las autoridades políticas (federales, estatales y municipales).
Ecured Bonnin (siglo XIX)	La Administración Pública es “la que tiene la gestión de los asuntos respecto a las personas, de los bienes y de las acciones del ciudadano como miembro del Estado, y de su persona, sus bienes y sus acciones como incumbiendo al orden público”.

Fuente: elaboración propia

En términos generales, se puede afirmar que prácticamente todas las definiciones de Administración Pública se entienden desde tres aspectos diferentes: como organismo público que ha recibido del poder político las competencias y los medios (recursos) necesarios para proveer satisfacción a necesidades de interés general, como una actividad del Estado a partir de la ejecución de leyes, políticas y normativas y como ciencia que estudia el espacio público y las relaciones entre éste y el espacio privado, es una disciplina cuyo objeto de investigación es la administración pública.

En opinión de (Tabares Neyra 2016) deberá prevalecer la idea defendida por Bonnin, desde 1808: “De la institución de la sociedad brota el gobierno y del gobierno nace la administración [...] El Estado es la organización política del pueblo, por lo que la administración no puede ser considerada una institución distinta del Estado [...] Gobernar es dirigir, ordenar, supervisar; administrar es obrar directamente [...] El gobierno es el pensamiento que dirige; la administración, el brazo que ejecuta”, a partir de la interrelación que se establece entre los conceptos abordados con anterioridad.

1.2. La Administración Pública en Cuba: fundamentación, principios, estructura, fines y retos

Dar respuesta efectiva a las exigencias de la sociedad como un todo, se constituye en el reto principal de la administración pública. Sus organizaciones existen para ello, manteniéndose en constante interacción con un entorno cambiante, e influido permanentemente por los actores sociales.

Actualmente en nuestro país, tales exigencias se concretan en un sistema de transformaciones económicas y sociopolíticas consecuencia de la implementación de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el VII Congreso del PCC.

Su fundamento descansa en un profundo y abarcador diagnóstico de la realidad socioeconómica cubana contemporánea, su perspectiva interna y externa, así como la necesidad de adecuar la realidad a un modelo de socialismo próspero y sostenible.

La administración pública en nuestro país, para su actuación y organización, se rige por principios fundamentales como los siguientes: prevalencia del interés público; legalidad; control; responsabilidad; autotutela; objetividad; proporcionalidad; eficiencia; eficacia; razonabilidad; transparencia; moralidad; competencia; jerarquía; coordinación; centralización; descentralización; concentración y desconcentración; participación ciudadana; y doble subordinación¹.

¹ Lourdes Margarita Tabares Neyra, editor, 2016. Centro de Estudios de la Administración Pública. Universidad de La Habana. Editorial Universitaria Calle 23 entre F y G, No. 564. El Vedado, La Habana, CP 10400, Cuba

Destacando la prevalencia del interés público como principio, determina todo el actuar y estructuración de la Administración Pública, para el logro de su finalidad, que se traduce en la satisfacción de los intereses y necesidades de la colectividad.

No pueden perderse de vista los ya referidos principios de actuación y organización reconocidos en la Administración Pública cubana. Cabe destacar algunos de sus principales presupuestos sobre los que ella se articula, entendiéndose, la racionalidad, objetividad, proporcionalidad a sus fines y la eficiencia, todo ello en busca de un legítimo objetivo que es el logro de la eficacia, en tanto tendrá que entenderse ésta como un presupuesto vital de la Administración Pública.

A juicio de (Tabares Neyra 2016) en la coyuntura actual deberá prevalecer el concepto esencial de que más que eficiencia de lo que está urgida la Administración Pública es de eficacia, claro está sin desdeñar su condicionamiento, criterio que el autor comparte.

1.2.1. Órganos que conforman la Administración Pública en Cuba

Administrativos:

- Organismos de la Administración Central del Estado.
- Consejo de Ministros, su Comité Ejecutivo y las entidades administrativas adscritas,
- Delegaciones y Direcciones territoriales provinciales y municipales,
- Consejos de la Administración provinciales y municipales; sus dependencias.

Legislativos: Asamblea Nacional del Poder Popular : único órgano con potestad constituyente y legislativa en la República.

Judicial: Tribunal Supremo Popular y demás Tribunales que la ley instituye (Tribunales Provinciales y Municipales Populares,

Control: Fiscalía de la República

- Contraloría General de la República

1.3.2. Fines y retos de la Administración Pública en Cuba

1. Su principal fin es asegurar la satisfacción de las necesidades de la sociedad.
2. Fortalecer la defensa de la patria frente a los agresores.
3. Salvaguardar el orden interno.

4. Proteger y desarrollar la propiedad socialista.
5. Garantiza los Derechos y los legítimos intereses de los ciudadanos.
6. Estimula el cumplimiento de sus deberes mediante la educación política- ideológica del pueblo.
7. Educa a las masas populares en un espíritu de disciplina consiente, de actitud comunista ante el trabajo.
8. Fomenta la solidaridad con los movimientos de liberación nacional de todos los pueblos oprimidos.
9. Permite la colaboración fraternal con los demás pueblos socialistas

Para (Tabares Neyra 2016) hoy en día la administración pública cubana enfrenta importantes desafíos, que se traducen, esencialmente, en la solución de problemas de carácter jurídico; de recursos humanos; de gestión urbana y ambiental; de aspectos que tienen que ver con la democracia y la participación ciudadana y con el desarrollo local. Se trata de asumir un proceso de planificación de nuevo tipo en el marco de nuevas formas de producción y gestión; de enfrentar con efectividad el proceso de reestructuración y racionalización del sistema de la administración pública; y de promover un sistema normativo y de gestión para guiar el funcionamiento organizativo, económico y de control.

El reto estaría sin lugar a dudas en diseñar un modelo de Administración que transite por patrones cada vez más descentralizados de gestión, unido al logro de una auténtica autonomía local donde el municipio alcance verdadera relevancia que le permita concretar sus acciones en pos del mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos.

1.3. La nueva gestión pública

Para Cabrero Mendoza ápu (Mabel Ivanega et al. 2016) la administración pública seguía un funcionamiento de administración de los recursos y servicios públicos orientada al mantenimiento y consecución de las políticas, pero sin considerar aspectos como la calidad de servicio o la satisfacción del ciudadano.

La nueva gestión pública es una visión de la gestión de las administraciones públicas orientada hacia la eficacia, la eficiencia y la satisfacción del ciudadano. Está vinculada directamente con la capacidad de cubrir expectativas y necesidades de la población local y de involucrar a la propia comunidad tanto en la implementación como en el control de las políticas sociales.

Según Makon Marcos ápu (Mabel Ivanega et al. 2016) en este marco conceptual se desarrolla la llamada “gestión por resultados”, modelo que propone la administración de los

recursos públicos centrándose en el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de gobierno, durante un periodo de tiempo determinado. Implica una administración de las organizaciones públicas, focalizada en la evaluación del cumplimiento de acciones estratégicas definidas en aquel plan. En ese contexto, este modelo incentiva una fuerte descentralización en la toma de decisiones de gestión, para que la Administración Pública pueda responder a las demandas sociales eficazmente, sin renunciar a la transparencia de la gestión. Este sistema se ha implementado en diversos países, con el principal objetivo de incrementar la eficacia y el impacto de las políticas del sector público aumentando la responsabilización de los funcionarios por los resultados de su gestión.

1.4. Conclusiones

La Administración Pública se puede confundir con la administración del Estado y el Gobierno si se entiende que lo público es solo lo estatal-gubernativo. Por lo tanto, preferimos considerar que la Administración Pública es una actividad compleja, entendiéndose como tal su sentido orgánico-personalista y su contenido material funcional, que intenta organizar y gestionar los intereses públicos, dígase populares a favor del mejoramiento de la vida social. En la Administración Pública debe jugar un papel muy importante el Estado y el Gobierno, porque lo público debe ser custodiado por lo estatal y ejecutado por lo gubernativo, pero controlado y evaluado por el pueblo soberano de lo público.

Bibliografía

BULTÉ, JULIO FERNÁNDEZ. Teoría del Estado, Editora Félix Varela, La Habana, 2001, Pág.11.

CABRERA, M.E. Del administrador público al gerente público, INAP. México, 1995.

CARRILLO OSORIO, M. I. Evolución de la administración y la teoría administrativa. Instituto Tecnológico de Orizaba, 2018.

GUERRERO OROZCO, O. Los grandes maestros de la administración pública:justi, Stein, Bonnin y González. Revista de Gestión Pública 2015, vol. IV, p. pp. 5-24

MABEL IVANEGA, M., E. ALONSO REGUEIRA y R. ARROYO JIMÉNEZ. El control de la actividad estatal. Edtion ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Asociación de Docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, 2016, 2016. ISBN 978-987-97935-9-6.

PARTIDO COMUNISTA DE CUBA. Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución, 6to Congreso del Partido Comunista de Cuba, La Habana, 18 de abril de 2011.

PARTIDO COMUNISTA DE CUBA. Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021, aprobados en el 7mo Congreso del Partido Comunista de Cuba y por la Asamblea Nacional del Poder Popular en julio de 2016, La Habana

TABARES NEYRA, L. M. Administración Pública: conceptos y realidades. Edtion ed., 2016. ISBN 978-959-16-3226-5.