



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**



**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES**

**“LA COMUNICACIÓN POLITICA APLICADA A LA NUEVA GESTIÓN  
PÚBLICA: AYUNTAMIENTO DE METEPEC 2006-2012”**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PRESENTA:**

**MARÍA GUADALUPE JIMÉNEZ FLORES**

**DIRECTORA:**

**LIC. JUANA IRENE CABALLERO BECERRIL**

**TOLUCA, MÉXICO; 2018**

“LA COMUNICACIÓN POLITICA APLICADA A LA NUEVA GESTIÓN  
PÚBLICA: AYUNTAMIENTO DE METEPEC 2006-2012”

INDICE

	PAGINA
INTRODUCCIÓN	02
CAPÍTULO 1. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN POLÍTICA Y LA OPINION PÚBLICA EN LA NUEVA GESTION PÚBLICA	
1. 1 Comunicación política	05
1.2 Opinión Publica en la administración municipal	17
1.3 Participación de medios de comunicación en la Nueva Gestión Pública	24
CAPÍTULO 2. CULTURA POLÍTICA Y GOBIERNO EN EL MUNICIPIO DE METEPEC.	
2.1 Cultura Política	31
2.2 Clasificación de la Participación ciudadana	37
2.3 Uso de la tecnología en los Procesos Democráticos	41
2.4 Política y Gobierno	44
CAPITULO 3. NUEVA GESTION PÚBLICA EN METEPEC	
3.1 Elementos de la nueva gestión pública	48
3.2 Evolución de la Nueva Gestión Pública	56
3.3 Comunicación Política aplicada a la Nueva Gestión Pública	65

## CAPITULO 4. RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN POLÍTICA Y GOBIERNO

4.1 Resultados gubernamentales 2006-2012	70
4.2 La Comunicación Política y Gobierno en Metepec	74
4.3 Aportaciones y propuestas de la Nueva Gestión	76
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFIA	82

A mis padres; Rocío y Guadalupe  
por todo su amor y esfuerzo diario  
que me permitió hacer esto posible;  
Pero principalmente por creer en mí.

A mis hermanos por su cariño,  
apoyo y comprensión.

A mis apreciados maestros,  
por guiarme en este proceso  
Y por todas sus enseñanzas.

A Dios por permitirme llegar hasta aquí  
y por todas las bendiciones que me ha brindado.

## INTRODUCCION

El motivo del presente trabajo es abordar la relación que existe entre la comunicación política, y la administración pública; específicamente su participación en la Nueva Gestión Pública, desde los principios generales al igual que los conceptos básicos de la Comunicación Política, así como su participación en la gestión gubernamental apelando al estudio de la comunicación como herramienta indispensable de la Acción Política en la actualidad, y cómo es que el proceso comunicativo influye en el devenir de los acontecimientos políticos en la sociedad todo esto en el marco de la administración del municipio.

La Comunicación Política como forma de construir y presentar las propuestas políticas, en su contenido y en sus valores, se basa en la manera de transmitir las mismas, así como difundir lo relevante de la Política como forma de convivencia entre gobernantes y gobernados. Siendo así la Comunicación se convierte en un instrumento de la Política. Es decir, se abordan las dos facetas importantes de la comunicación política; desde la retórica hasta la persuasión y propaganda resaltando las actitudes o valores políticos contemporáneos, en donde cabe mencionar las diferencias entre el marketing político y la publicidad política, la inclusión de la opinión pública así como la relación entre políticos, medios y ciudadanos, así como la distinción entre las agendas pública, mediática y gubernamental, sin dejar de mencionar el uso de las nuevas tecnologías tanto en la Comunicación como en la Administración Pública; el internet como elemento esencial de la Nueva Gestión Pública y dentro de los medios de comunicación política; esto sin dejar de mencionar la relación entre poder e información.

Sin embargo debemos entender que la Comunicación es solo una herramienta de la actividad política para la mejor transmisión del mensaje político. De ninguna manera esta debe ser una técnica tendenciosa para la manipulación de la vida política, y en este sentido deben ser los principios, las ideas y los programas los que definan el futuro político, económico y social de los ciudadanos en las sociedades democráticas.

De lo contrario estaríamos privando al ciudadano de la información objetiva acerca de los contenidos y las propuestas que se definen en un proceso electoral. Son las necesidades de la ciudadanía, sus problemas y sus soluciones las que deben tener primacía por encima de los meros enunciados políticos.

De igual forma; el concepto de modernización administrativa se acuñó durante las décadas de los 80 y los 90, al calor de las ideas de la nueva gestión pública (NGP). Allí estaban en 1994 David Osborne y Ted Gaebler intentando “reinventar el gobierno”, aprovechando la influencia del espíritu empresarial. Y en el mismo año Al Gore, el presidenciable norteamericano, publicó su famoso informe con el propósito de “Crear una Administración Pública que funcione mejor y que cueste menos”.

Los objetivos de la época eran ambiciosos, sin duda. Las recetas: privatizar (o, bajo denominación más digerible, externalizar servicios), introducir mecanismos de mercado en la gestión de los servicios públicos, reforzar los instrumentos de control del gasto, además de la perenne simplificación administrativa, entre otras medidas. Los resultados: después de un par de décadas, seguimos hablando de lo mismo o de cosas similares. Todo esto en base a Teorías manejadas por autores como Iñáqui Ortiz, entre otros.

Por tal motivo la Administración pública además de afrontar los retos habituales de una buena gestión gubernamental, también debe hacer frente a la confrontación de asumir que el Estado o en este caso la administración municipal necesita ayuda para la prestación de servicios, pero al mismo tiempo no puede perder de vista los límites que debe tener la injerencia privada en asuntos gubernamentales. De igual manera existe la inclusión de los ciudadanos en la creación de políticas públicas.

En el primer capítulo se abordará el impacto de comunicación en la administración pública, específicamente en el caso de la Nueva Gestión, ya que esta incluye tanto la opinión pública y la participación de los medios de comunicación como la libertad de los ciudadanos de expresar sus opiniones al respecto mediante las nuevas herramientas de la comunicación; tal es el caso de las redes sociales. De esta manera; la comunicación influye en la evolución de la cultura política de la población al igual que en los diversos procesos electorales municipales debido al constante flujo de información y al surgimiento

de nuevas plataformas que ofrecen distintas ventajas a los ciudadanos, mismas que se abordarán en el segundo capítulo del presente trabajo.

Anteriormente la Gestión Pública se enfrentaba a un gran número de limitaciones debido a la precariedad de sus herramientas de información y desempeño; en el transcurso del tiempo la evolución de la tecnología facilitó la creación de una administración eficiente y eficaz, capaz de ofrecer mejor atención a los ciudadanos con un costo menor del que se requería en los procesos empleados anteriormente mediante la introducción de mecanismos de competencia que permitieron el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control con plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que por un lado, perfeccionen el sistema de gestión y por otro favorezca la participación ciudadana. El presente trabajo tiene como objetivo analizar las diversas actuaciones y reformas llevadas a cabo en el sector público en el ámbito municipal a lo largo de los diversos periodos gubernamentales. Posteriormente se analizarán los principales resultados que sustentan las nuevas tendencias emergentes, mediante un estudio de caso de la Administración Pública en el Municipio de Metepec de 2006 a 2012 así como de las políticas o cambios que han tenido, tienen o tendrán lugar en las administraciones.

# CAPÍTULO 1. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN POLÍTICA Y LA OPINION PÚBLICA EN LA NUEVA GESTION PÚBLICA

## 1.1 COMUNICACIÓN POLITICA

La comunicación y la política son actividades tan antiguas como la existencia de los seres humanos, desde el origen de la organización social hasta las antiguas civilizaciones, ya que estos dos elementos permitieron al hombre desarrollar una vida política a través de potenciales económicos y sociales. Su relación se basa en el propósito de la comunicación que implica obtener una reacción por parte de un receptor cuando un emisor concibe y emite un mensaje. Y la política, por su parte, busca conductas o lineamientos que en función de una idea se enfocan hacia un fin específico; de esta manera ambas buscan la construcción del entorno por medio de códigos, “crear” elementos con significados determinados, es decir, toda “realidad” conocida debe ser relacionada con un código compartido por todos. En el caso de la política la realidad social es el resultado de una serie de eventos que han sido propiciados por las relaciones de poder entre los individuos y los códigos que se comparten son las normas que las regulan.

Mientras que la comunicación surge como una necesidad de los seres humanos para comprender a sus semejantes y hacerse entender por ellos, a diferencia del poder, que es una sensación que se convierte en una necesidad. Lo que algunos autores definen como la necesidad de ser gobernados, para mantener un orden y equilibrio en la sociedad; Sin embargo, para lograr esto se deben reunir otras características, primeramente la capacidad de liderazgo, misma que permite todo tipo de organización, desde la más simple como lo es la familia hasta la más elaborada que es el Estado.

La comunicación y el poder establecen una estrecha relación desde los inicios de la organización social, de esta manera el flujo de información nutre, fundamenta y mantiene el poder mediante los procesos de comunicación, pues esta se encarga de crear las condiciones para una funcional relación dominante-dominado, es decir, un medio entre gobernantes y gobernados, tal y como lo plantea Webber. Por lo tanto la actividad política es fundamentada por la comunicación, es por eso que no puede haber política sin comunicación ni comunicación que no implique poder, ya que este



último es generado en automático por la influencia de la comunicación sobre los individuos.

Gaetano Mosca en su ensayo sobre “La Clase Política” habla de que para que se construya una élite de poder o clase política, existe una monopolización de la información para manipular al resto de los individuos inmersos en la sociedad y conseguir la centralización del poder, pues el papel de la comunicación es difundir la información en función de los intereses como legitimación de su acción interpretativa. Por lo tanto el quien tiene el control sobre la información, tiene el poder.

Por su parte los actores políticos actúan con estrategias de comunicación para difundir sus acciones en forma de mensajes a la sociedad, mismos que tienen como objetivo persuadir las decisiones de los individuos involucrando factores sociales, económicos y culturales para sustentar la aceptación de las elites de poder, pues de acuerdo con este autor, la clase política utiliza a la comunicación para conservar el poder.

Por su parte; Robert Michels explica que los partidos políticos actúan como empresarios que venden políticas a cambio de votos y este intercambio se lleva a cabo a través de la comunicación, preferentemente denominada comunicación política por lo tanto puede considerarse inherente a los partidos políticos.

La comunicación política como tal surge del poder de los medios de comunicación masivos hacia la población con fines políticos, identificando así a la comunicación política con propaganda pues tal y como la publicidad busca conquistar al consumidor, esta forma de comunicación busca convencer a los electores.

En este contexto la teoría del comportamiento electoral funciona en razón de la influencia de la información a la que tienen acceso los ciudadanos antes de emitir su voto. Sin embargo la comunicación política posee un sello único, la parte esencial que le distingue de otros procesos de comunicación es el arte que imprime en sus actividades, es decir; su capacidad de influir en las emociones y creencias de los individuos, así como la fabricación de nuevos valores que se desprenden de los ya existentes pero con una contextualización totalmente política y partidista para conseguir la simpatía del votante. Estas características aunadas a la implementación de herramientas metodológicas más completas que permiten crear relaciones

públicas solidas entre gobernantes y gobernados en un espacio mediático y la modernización de los sistemas de poder, son sin duda elementos fundamentales durante los primeros años de vida de la comunicación política.

No obstante, su desarrollo ha sido más notorio en la época actual, ya que a pesar de estar sustentada por algunos estudios en la materia desde los años cuarenta, este tipo de comunicación ha conseguido una mayor proyección a partir de las últimas dos décadas; primeramente se han fortalecido las relaciones de poder público, después mediante la propaganda política, la difusión de discursos, el propio discurso y su contenido, la relación entre los medios para consolidar las estructuras gubernamentales y la opinión pública. De esta manera la comunicación del tipo estratégico y político, se divide en dos principales ramas; la primera es la mercadotecnia política, comúnmente identificada por su imprescindible labor de propaganda en épocas de contienda electoral y la segunda es el tipo de comunicación que existe entre gobernantes y gobernados; relación que permite a los ciudadanos realimentar al gobierno mediante sus demandas, quejas y sugerencias. Puesto que las acciones de los gobernantes son difundidas a la sociedad con el objetivo de conocer la postura de los ciudadanos ante las mismas para fundamentar sus acciones futuras. Por lo tanto actuar y comunicar son cosas que deben dominar los actores políticos.

Así como los medios de comunicación y la manera de informar están obligados a evolucionar junto a la sociedad, la forma de hacer mercadotecnia política también debe cambiar, sin embargo la aparición de nuevas técnicas no ha logrado extinguir a las prácticas antiguas, que cabe mencionar son más personales y directas por lo tanto pueden tener un impacto más eficaz en los votantes, como lo es convocar a mitin mediante las plazas públicas, o las visitas domiciliarias, de esta forma la evolución de la comunicación política solo es notoria en el alcance que tiene actualmente, pues estas nuevas formas combinan las prácticas tradicionales con los medios modernos.

Y es que los políticos han simplificado la manera de difundir sus mensajes y la organización que tendrán sus actividades para hacerlos llegar a ciertos sectores de la población, tomando en cuenta los factores complementarios y contradictorios que existen en las relaciones de poder y la proyección que tienen mediante la imagen pública y la elaboración de campañas electorales y los temas específicos de la

comunicación política. Dentro de estos temas sin duda se encuentran las nuevas exigencias de la sociedad, las necesidades y problemáticas de algunos sectores de la sociedad, los grupos de presión y los temas de la agenda pública. Para acceder a la información, es necesario emplear técnicas de investigación y realizar estudios simples pero concisos como las encuestas.

La comunicación política es un elemento fundamental de los procesos electorales debido a su carácter multidisciplinario, de esta forma permite a la democracia desarrollar un ciclo de realimentación en el que los actores políticos difunden sus mensajes al electorado y al mismo tiempo reciben información de la opinión pública y esto permite fortalecer y actualizar el sistema electoral.

En la actualidad la comunicación se vuelve política solo por el contexto de la información que difunde, ya que el uso de herramientas de mercadotecnia y técnicas diversas de persuasión son muy útiles en las etapas electorales, sin embargo una vez que pasan las elecciones la comunicación se vuelve esencialmente política cuando existe un vínculo de información entre el gobierno y los ciudadanos, y esta interacción permite modificar el sistema político y social.

Sin importar el sistema político ejercido, la comunicación siempre se encuentra presente en cada una de las formas de gobierno; como un instrumento, como una herramienta mercantil o como un medio para enriquecer al sistema de gobierno y la cultura política de los ciudadanos. En un sistema democrático la comunicación política legitima al sistema político mediante la acentuación de los valores creados, implementados o comunes que fundamentan las actividades gubernamentales, para la construcción de la democracia en la sociedad, las actividades comunicativas son importantes debido a que estos valores fueron colocados por los ciudadanos al tener la capacidad de elegir en función de la información que los medios de comunicación ponen a su alcance, por esta razón el electorado asume su capacidad de hacerse escuchar cómo y por los protagonistas del desarrollo político del país.

Actualmente la relación entre medios de comunicación y política es tan estrecha que los periodistas han pasado a formar parte de los agentes políticos, de alguna manera, son parte de la escena política debido a que los actores políticos han adoptado y desarrollado nuevas formas de llegar al electorado, no solo como tal, sino como auditorio de los medios de comunicación masiva. De esta manera los partidos pasan

a un segundo plano para dar paso a la creación de figuras más comerciales y carismáticas al frente de los mismos; los partidos políticos prefieren apostar por la imagen de sus candidatos que por la figura institucional de sí mismos, ya que solo se encargan de sostener a los candidatos y de que los candidatos alcancen una proyección espectacular, similar a la de los íconos de la cultura popular haciendo uso de los medios de comunicación.

El segundo aspecto esencial de la comunicación política son las características que le distinguen de otras formas de comunicación, es decir, la comunicación es política mediante el contexto de la información que difunde. Actualmente se pueden encontrar mensajes de contenido político en absolutamente todos los medios de comunicación y son difundidos según los intereses del momento, prácticamente podría decirse que existe un mensaje con connotaciones o de contexto político para cada ocasión.

En un sentido amplio la canalización de la información es bien sabido que la lleva a cabo los medios masivos de comunicación, sin embargo, la información que ellos canalizan y difunden ya ha pasado por una selección y reestructuración en función de los intereses de los partidos políticos y los denominados “dueños de los medios” sin mencionar a los “dueños de la opinión pública” o “dueños de la verdad” ya que estos últimos solo se encargan de legitimar y dar credibilidad a la información “retocada” o no que convenientemente otorgan los medios de comunicación, pero este y otros aspectos similares serán expuestos más adelante.

Como en todos los procesos de comunicación, es necesaria la existencia de un emisor, un mensaje, un receptor y una realimentación. Para el caso de la comunicación política existe un canal o medios para la difusión de este mensaje. Un medio por el cual se produce automáticamente el intercambio de información, lo cual permite conocer no solo las preferencias y necesidades de la población, sino las reacciones de la sociedad ante el comportamiento de los actores políticos y las acciones gubernamentales.

El emisor al inicio de este proceso surge en los espacios públicos, que en el proceso inicial son los partidos políticos, las instituciones gubernamentales y los candidatos como parte del grupo de los actores políticos quienes representan este primer eslabón de la comunicación, pues mediante un mensaje político que contiene argumentos ideológicos entre otros datos, se busca en primer plano provocar que los individuos

opinen respecto a algún tema o suceso de la vida política del país. En el caso de los periodos electorales inicialmente se presenta su propuesta política y a su(s) candidatos, mientras que en los periodos gubernamentales se dan a conocer las acciones de los gobernantes y los resultados de las mismas.

La siguiente fase de la comunicación es la persuasión; una vez expuesta la información viene la labor de convencimiento; es decir, se promueve la aceptación de la información difundida a fin de obtener la simpatía del electorado hacia el partido o el candidato, y en el periodo de gestión pretende la aprobación de los ciudadanos ante las acciones o decisiones del gobierno. Generalmente el mensaje es expresado de forma verbal, y cuando se transmite de forma escrita, no solo se limita a los medios impresos ya que actualmente es común el uso de redes sociales para su difusión, además de las esporádicas apariciones de imágenes de propaganda en programas de televisión y otros medios de entretenimiento.

El receptor de estos mensajes es la sociedad, en la etapa de elecciones son los votantes que se encuentran sectorizados por los equipos de campaña de los contendientes, con la finalidad de dirigir un tipo de mensaje en específico para cada sector del electorado. En periodos ordinarios, el receptor es la población en general, y en casos particulares; los sectores de la población a los que afectan principalmente las acciones emprendidas por el gobierno.

El canal por el cual se difunden los mensajes es el contacto con los actores políticos, como los discursos en mitin o el uso de plazas públicas, también surgen otras formas de difusión en el que intervienen los medios masivos.

La comunicación política no es un proceso lineal de comunicación ya que la información fluye en forma ascendente y descendente, en un ciclo constante. En el segundo periodo de este proceso de comunicación; el receptor se convierte en emisor, es decir, la sociedad emite su opinión respecto a los temas que se han tratado en los mensajes iniciales mediante sondeos, encuestas y expresiones que van desde compartir enlaces y emitir opiniones en redes sociales hasta reacciones fácticas ante lo que ocurre en la vida política de la nación. Los resultados de esta realimentación se manifiestan en el voto expresado en las urnas, cuando los intereses sociales concuerdan y se marca una tendencia de los ciudadanos hacia un partido o candidato, o la legitimación o rechazo a las manifestaciones y decisiones de los líderes políticos.

Los actores políticos no pueden ignorar las preferencias y opiniones de la sociedad ya que eso implicaría perder el poder, pues al ser agentes de representación social, por fuerza requieren de la aprobación y legitimación de al menos un sector de la población, en este punto, entre más grande sea este sector mejor, pues garantiza la supremacía ante las otras opciones por más tiempo.

Los medios de comunicación son organizaciones que al igual que los partidos políticos tienen intereses; tal y como la comunicación y la actividad política tienen la necesidad de trabajar en conjunto, los intereses de los medios de comunicación convergen con los de los líderes o partidos políticos.

Estos intereses modulan las acciones de los medios al clasificar, definir, manipular y transmitir la información para efecto de favorecer o generar una tendencia si de temas de política se trata. Los periodistas no solo se introducen en la vida política, sino que además participan en ella de cierta forma, ya que ellos tienen el poder de materializar los ideales y deseos de los agentes políticos al momento de difundirlas a la población mediante los medios que dominan.

Existe primeramente la jerarquización de necesidades de la población y de los intereses de los políticos y dueños de los medios, esta relación entre necesidades e intereses es lo que determina la actuación de los periodistas y de los medios de comunicación. En primer lugar los dueños de los medios tienen particularmente intereses económicos, secundados por el prestigio y la credibilidad del auditorio, mientras que los líderes políticos poseen la necesidad de ser reconocidos, aceptados y legitimados por la sociedad. Por su parte la sociedad en general da preferencia al candidato que promete atender de forma eficiente e inmediata las necesidades más apremiantes de la población, el que le inspire mayor confianza y al que considere capaz de satisfacer sus expectativas, ya que los votantes tienden a sentir simpatía por un candidato cuando lo consideran suyo, es decir; de ser el representante de la izquierda, la derecha o el centro, pasa a ser “su” candidato. Entonces surge un proceso de idealización del candidato y automáticamente se asume que será capaz de cubrir los dos aspectos anteriores. Este último efecto es creado y reforzado por los medios de comunicación masiva.

En los últimos años, estos medios masivos de comunicación han incluido el uso del internet; específicamente las redes sociales, pues en ellas se muestra de forma

tangible la participación ciudadana. Mediante el uso de las mismas la ciudadanía busca participar en la creación y evaluación de políticas públicas, además de intercambiar argumentos con otros ciudadanos y actores políticos.

En periodos de campaña, las redes sociales son de utilidad para la difusión de mensajes de propaganda, pero también para ocasionar que los votantes hagan sugerencias, expresen sus opiniones acerca de las propuestas y emitan demandas sociales que enriquecerán los discursos de los candidatos, estas redes también son un medio para convocar al electorado a participar en los eventos masivos de campaña. De esta forma se alimenta el sentido de pertenencia de los simpatizantes asegurando su fidelidad en las urnas, se pretende llegar a los grupos indecisos y se evalúan los logros obtenidos así como los proyectos de desarrollo, para mejorarlos o enaltecerlos.

Considerando todos los aspectos expuestos anteriormente, la comunicación política tiene un impacto real sobre la gestión pública, ya que es una de las funciones de la comunicación dentro de la vida política del territorio sobre el que actúa al transmitir a los ciudadanos los mensajes de los políticos, pero hace retornar a estos las opiniones y posturas de la sociedad. Es el medio por el cual interactúan gobernantes y gobernados mediante un intercambio cíclico de información, misma que resulta esencial para ambas partes y que desde luego tiene un impacto sobre las acciones de la administración pública.

Para el caso de la nueva gestión pública; los medios de comunicación son fundamentales puesto que funciona en conjunto con ellos, los medios de comunicación masiva, en especial los que involucran las nuevas tecnologías son parte de ella. Por lo tanto depende totalmente de la comunicación política debido a que su función es superar a las formas de administración anteriores con el objetivo de crear un buen gobierno, pues los requerimientos son desde luego satisfacer las necesidades de la población eficientemente y reivindicar la imagen de las instituciones públicas eliminando el derroche de recursos públicos, el clientelismo y las relaciones de compadrazgo al momento de crear políticas públicas atendiendo puntualmente las demandas de los ciudadanos, pues los hace partícipes de esta nueva forma de gobernar basando sus políticas en lo que expresan los individuos en las redes sociales principalmente, encuestas y sondeos. La nueva gestión pública es

la evolución de la relación entre política y comunicación, es una nueva forma de gobernar, ahora desde una perspectiva socio tecnológica, siendo el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y de competitividad de los sistemas de gestión administrativa, pues se ha implementado casi en todos los países industrializados desde la década de los ochenta, para impulsar el desarrollo económico y social de las regiones en las que ha sido adoptado mediante la inclusión de las nuevas tecnologías de comunicación por lo tanto existe una participación activa de los ciudadanos.

Por lo tanto la nueva gestión pública, en función de la comunicación política colabora en la construcción y fortalecimiento de la democracia en la sociedad. Es por eso que una de las funciones de la comunicación es sin duda el marketing político en periodos de “renovación de la clase política” según lo expresaría Mosca.

En este punto aun cuando se utilicen herramientas del marketing convencional, este tipo de mercadotecnia se basa en la venta de personas o de ideas, por lo tanto se requiere trabajar con cualidades que los productos por si mismos no tienen, como lo son las emociones, los pensamientos y formas de expresión que puede tener un candidato. Un producto común puede ser modificado en su imagen sin mayor problema para incrementar sus ventas; en el caso de un candidato, no puede alterarse su imagen de forma radical ya que esto puede traer repercusiones negativas y contrarias a sus fines.

Otro factor importante en el proceso es el tiempo, ya que mientras un producto puede ser adquirido por el consumidor en cualquier momento y época del año, un candidato solo puede ser elegido en un momento determinado y específico, ya que las elecciones se llevan a cabo únicamente un solo día. Por esta razón el marketing político se vuelve un híbrido entre la mercadotecnia convencional, las estrategias de la teoría de juegos y la política; todo esto a través de los medios de comunicación, masivos en su mayoría.

No obstante la publicidad no basta en este proceso, ya que existen dos tipos básicos de hacer marketing político, el primero es usando un elemento intuitivo y el segundo es el tipo estratégico. El uso de la intuición no permite del todo el desarrollo de una estrategia de estudios de opinión como las encuestas, para conseguir la realimentación mediante el conocimiento del elector, por lo tanto se atrofia el proceso



de la comunicación política y se convierte en un emisor sin receptor o viceversa, ya que los gobernantes o aspirantes a ello desconocen lo que el electorado desea o necesita.

De esta forma, contratar a una agencia de publicidad para que se encargue del manejo de los medios y de la construcción de la imagen pública, es solo un elemento de este proceso, más no puede ser lo único ya que no puede establecerse una estrategia de comunicación sin conocer al electorado pues podría llevar a orientar el mensaje al sector equivocado; es como llevar el proceso a ciegas.

Una buena estrategia de comunicación es vital en una campaña porque actualmente no es suficiente el peso de un buen partido político pues estos han perdido su poder de alguna manera, por lo tanto no basta con la movilización del partido para garantizar los votos. En este momento es necesario abordar al votante de una forma profunda, es decir, se deben conocer a fondo sus preferencias para utilizar una estrategia de comunicación que sea capaz de persuadirlo de forma eficiente.

La comunicación tiene como objetivo principal estimular las emociones del receptor, en el caso del marketing político se incentivan las emociones de votante con el conocimiento previo de las necesidades del votante, de esta manera el mensaje llega directamente a despertar ciertas emociones y a generar automáticamente la preferencia.

El papel de la información en una campaña electoral profesional es sumamente importante pues entre más precisa sea la información que se tiene sobre el electorado, más exacta es la estrategia y como resultado habrá un mensaje más específico y efectivo. Cuando no existe una realimentación en este proceso de comunicación no puede haber una estrategia exitosa pues no está presente una fuente de información, pues al ignorar las necesidades, los deseos, opiniones y posturas de los ciudadanos no solo entorpece la labor del marketing político, sino que obstaculiza la labor de la comunicación política.

Para lograr una estrategia de comunicación exitosa es preciso abarcar todos los medios de comunicación posibles; el uso de la tecnología permite establecer una relación de dos vías entre electores y candidatos para crear un vínculo que permita

establecer un dialogo con los votantes es una gran oportunidad brindada por la tecnología, es por eso que la comunicación y la gestión pública deben estar al día.

El surgimiento de las nuevas tecnologías facilita el flujo de información de tal forma que los ciudadanos se consideran parte del proceso electoral y de gobierno. En el caso de las redes sociales, son una herramienta que permite segmentar a los usuarios mediante su participación en el debate político, pues al expresar sus opiniones de inmediato dejan en claro sus preferencias lo que permite agruparlos de acuerdo a su afinidad ideológica, además de cumplir con los objetivos anteriormente mencionados.

Y lo que respecta a la acción gubernamental, los parlamentos debido a que los partidos políticos han perdido fuerza ante la ciudadanía, se han vuelto susceptibles a la importancia de la comunicación con los ciudadanos, pues la comunicación y la política encuentran otro punto en el que convergen puesto que finalmente se trata de personas convenciendo a otras personas, a través de la forma en que los ciudadanos y políticos se comunican entre sí está en constante renovación gracias al internet.

En primer plano, percibir a las redes sociales como una moda es algo erróneo ya que el uso del internet es en la actualidad la principal herramienta de la modernización de la gestión pública y de la manera de hacer política.

“La comunicación política ha sido tradicionalmente unidireccional. El partido decidía un mensaje que trasladaba a los votantes a través de diferentes soportes: televisión, radio, prensa, vallas, etc. El ciudadano recibía dicho mensaje y actuaba o no en consecuencia. Pero ahí terminaba el proceso. Ahora, las reglas del juego han cambiado...

La comunicación se rige por un sistema bidireccional, donde el concepto clave es la conversación. El votante ya no sólo escucha, sino que también habla. Por ello, el papel de los políticos cambia notablemente, lo cual obliga a los políticos a cambiar.”(Leo Bogart 1956 pp187)

En un principio el uso del internet comenzó a tomar fuerza dentro de las campañas políticas mediante el correo electrónico permitiendo así un contacto “personal” entre el candidato y el votante para segmentar al electorado de acuerdo a su problemática y sus inquietudes para conseguir la difusión de un mensaje conciso y más efectivo.

“Internet se ha convertido en el gran baúl donde los internautas buscan información para su ocio, su trabajo, sus compras, sus viajes, sus relaciones sociales, etc. El poder de prescripción que tiene la Red es enorme. Por ello, si no estás en Google no existes. Internet se asemeja a un gran patio de vecinos, donde unos hablan con otros sobre diferentes temas. Por ello, si un candidato - o bien sus seguidores- no participa de manera activa en esa gran conversación no estará presente.

La Red es un espacio nuevo en el que las organizaciones políticas y sus líderes deben estar presentes. Los ciudadanos cada vez pasan más tiempo en las redes sociales, por lo que los candidatos deben acudir a donde estén sus votantes, no sólo al mercado y a las fiestas patronales.” (Almond-Verba, 1963 página 237)

La comunicación política debe ser cada vez más versátil pues mediante múltiples facetas y usos van surgiendo y resurgiendo las prácticas políticas con la finalidad de extender la proyección de los candidatos y la conservación del poder en manos de los diversos partidos políticos, por lo tanto; quienes logran monopolizar el poder haciendo uso de los diversos medios de persuasión, son quienes saben aprovechar mejor las herramientas de la comunicación.

La comunicación política es una constante en la vida política de un país con un régimen democrático debido a que promueve, valora y manipula la percepción de los individuos pero también da otra perspectiva de la realidad social.

“El enfoque de la Comunicación Política introduce un factor de realidad inmediata en el análisis político, al observar el fenómeno ideológico desde la nueva perspectiva de los medios de comunicación, que son más que vehículos o transportes de las ideas: las forman o deforman de un modo que aún no conocemos suficientemente. Todo indica que está emergiendo una forma de hacer política y de entender las ideologías fuertemente mediada por los medios, y aquí sí vale la redundancia.” (Fermín Bouza Publicado en Praxis Sociológica nº 3 (1998), pp. 49-58)

Partiendo de esta idea, la comunicación y la política se convierten en elementos determinantes en la construcción de la vida política de la nación.

Como primer resultado de sus acciones se encuentra el surgimiento de la opinión pública. Pues se aborda a la política como un fenómeno ideológico en un proceso mediático, por lo tanto esta “nueva política” se vuelve distinta aunque no del todo mejor que “política clásica o tradicional”.

## I.2 OPINIÓN PÚBLICA EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Las opiniones que surgen como resultado de un proceso de comunicación política generan la existencia de otro aspecto inmerso en la relación entre política y comunicación: la opinión pública, pues es la fusión de los medios y las acciones políticas.

De acuerdo con Habermas la esfera pública involucra a la sociedad y sus problemas, retomando hechos naturales tal y como suceden, para tener un espacio en el que se desatan, se ocupan y se resuelven una vez conocidas sus consecuencias. Igualmente permite ubicar los espacios en los que se discuten y asumen los problemas. De estos espacios surge la opinión pública.

Este tipo de opinión puede ser publicada o publicitada, y en ambos casos los medios de comunicación son responsables de ello. Pues son quienes en función de la credibilidad y autonomía de quienes participen en ella le dan fuerza y le distinguen de una mera opinión individual, de acuerdo con la forma en que se interpretan los mensajes y acciones políticos, y las reacciones que se generan en torno a ellos.

La opinión pública está formada principalmente por la ideología y acción de los políticos, es manejada por los medios de comunicación y es expresada principalmente por los periodistas considerando las posturas de los ciudadanos respecto a los temas de la actividad política.

La comunicación política forma a la opinión pública pues se transmite del emisor, es decir; de los actores políticos a los líderes de opinión y ese líder de opinión emite su

interpretación de este mensaje en el ámbito correspondiente. Por lo tanto este líder de opinión tendrá que multiplicar la difusión y el impacto de su opinión a modo de convertirla en una opinión generalizada. De igual forma es parte del proceso de la democracia ya que esta no puede existir sin tomar en cuenta a la opinión pública pues una de sus funciones es reflejar los problemas y deficiencias que la democracia presenta.

Dentro de la intervención de lo que en la actualidad conocemos como mass media dentro de la opinión pública, se genera una centralidad de la información por parte de los medios de comunicación en función de intereses económicos y políticos, entonces la información es manipulada al momento de generar una opinión. Una opinión mediatizada es un fragmento de la realidad con la intención de involucrar el fenómeno o hecho político en el momento en el que se vive en el contexto económico o social a fin de exigir la aplicación de políticas públicas.

Generalmente la opinión pública involucra la agenda mediática, la agenda pública y desde luego la agenda gubernamental. Puede ser de forma nacional o internacional.

Según Luhman los medios pretenden maximizar o minimizar un fenómeno de carácter social de acuerdo a sus intereses, puesto que pueden crear, influir y hacer respecto a este fenómeno. En este sentido Luhman señala que la opinión pública es entendida como la estructura temática de la comunicación pública.

Sin embargo, la aparición de la opinión pública va más allá del sentir común de los ciudadanos respecto a su aprobación o rechazo hacia las acciones gubernamentales, pues su importancia radica en que es un espacio de discusión racional, legitimador del consenso de las democracias modernas según la idea de Locke.

Por lo tanto la opinión pública como variable de la política, tiene el poder de influir no solo en el auditorio de los medios de comunicación, sino en la acción gubernamental y en la intención de voto de los ciudadanos sin importar sus modalidades comunicativas.

La opinión pública es un mecanismo legitimador que solo puede acompañar a las sociedades democráticas por ser el reflejo de las impresiones del pueblo. Por lo tanto el objeto principal de la opinión pública son las percepciones en torno a las acciones políticas, los acontecimientos públicos y son manejados por los principales actores

políticos. Es un elemento activo respecto de la democracia ya que la aceptación o rechazo ante las políticas públicas, personas y factores que involucran incluso al sector privado se proyectan en forma de evaluación de proyectos y por lo tanto influyen en la formación de la ley. Por lo tanto la opinión pública tiene dimensiones de carácter político y comunicativo de esta forma se convierte en mecanismo central del poder político que se ejerce mediante una opinión libre y en un espacio público.

Una característica elemental de la opinión pública es su capacidad de ser difundida en cualquier espacio público, su poder de involucrar la comunicación y los factores políticos en un mismo proceso al mismo tiempo, además de crear la perspectiva que compartirá la mayoría respecto a un tema de agenda pública y gubernamental en específico.

Si las tareas del poder político se convierten en tareas técnicas, un control verdaderamente democrático de ese poder, a través de una opinión pública que discuta sus decisiones desde un punto de vista moral, se hace imposible: la solución de tareas técnicas no puede ser objeto de discusión pública.

La calidad de los medios de comunicación, el tipo de mensajes transmitidos y la frecuencia de los mismos son determinantes para la formación de las actitudes de la opinión pública. Se relaciona con la nueva gestión pública ya que expresa las diversas posturas en torno a los temas de la agenda gubernamental.

Para Rousseau la opinión pública es parte de la democracia directa en donde lo público y lo privado no estuviese ajeno lo uno de lo otro, tal y como se conoce en los sistemas de democracia actual, convirtiéndola así en el resultado de la discusión racional de los asuntos públicos.

La opinión pública tiene que ver con la reputación de los actores políticos, por lo tanto en ella reside la soberanía del pueblo ya que los gobernantes tienen que acatar los intereses de las mayorías que representan. Las imágenes y percepciones de los acontecimientos políticos además de los asuntos públicos fundamentan el carácter legitimador de la opinión pública, esto la convierte en una variable política pues la aceptación o rechazo hacia las propuestas o a ciertos temas define el destino político de un país democrático y expresa su influencia sobre la vida política a través de mecanismos comunicativos.

Y como consecuencia de su dimensión política y comunicativa favorece la toma de decisiones mediante el consenso o el disenso; de esta forma la adjudicación del poder político se da a través de los medios de comunicación, pues es en ellos donde se desarrollan los debates políticos y la esfera pública.

Sin embargo la divulgación de la esfera política no es su única utilidad, puesto que como su nombre lo indica, al ser una opinión de masas necesariamente involucra a la sociedad, por lo tanto da pauta a investigaciones de carácter sociológico como sondeos y estudios de estadística. De esta manera la transformación del interés privado por la propiedad privada en un interés público, arroja datos útiles para ambos sectores lo que genera un incremento de capitales pero una incapacidad de agrupar y concentrar a las masas, es la opinión pública quien se encarga de construir con las opiniones una de mayor peso y valor social. Habermas en su concepto de opinión pública destaca la doble eficacia del mismo puesto que posee un carácter explicativo y normativo; es decir:

“La esfera o el espacio de la opinión pública no puede entenderse como institución y, ciertamente, tampoco como organización; no es un entramado de normas con diferenciación de competencia y de roles, con regulación de las condiciones de pertenencia, etc.; tampoco representa un sistema; permite, ciertamente, trazados internos de límites, pero se caracteriza por horizontes abiertos, porosos y desplazables hacia el exterior. El espacio de la opinión pública, como mejor puede describirse es como una red para la comunicación de contenidos y tomas de postura, es decir, de *opiniones*, y en él los flujos de comunicación quedan filtrados y sintetizados de tal suerte que se condensan en opiniones públicas agavilladas en torno a temas específicos.” (Hannah ARENDT, *La condición humana*, op. cit., p. 62)

Se debe reconocer que el primer medio para el surgimiento de la opinión pública es el intercambio de información entre los individuos en la vida cotidiana, pues de esta manera se crean argumentos, creencias, influencias y por lo tanto opiniones a partir de un tema.

Posteriormente se arraigan en las creencias de los individuos las posturas e ideas expresadas en los medios de comunicación, entonces el espacio público es arraigado de forma estratégica debido a que la opinión pública puede manipularse de manera instrumental en función de diversos intereses. Y como resultado de esta manipulación trae como resultado la alteración de la realidad

que los individuos perciben a partir de engrandecer o minimizar un evento y las circunstancias inmersas en él, creando una realidad simbólica que trastorna el sentido de la vida de los individuos en busca de una legitimación racional de determinados hechos, decisiones y acciones generalmente de orden político y de carácter gubernamental

“La opinión pública resulta afectada por el conocimiento de sí misma: es la reflexividad típica de las ciencias sociales, analizada entre nosotros por el sociólogo Lamo de Espinosa (1990). En una situación política muy estable, estos efectos reflexivos pueden no tener gran importancia, pero en una situación confusa y cambiante (como ocurrió en las generales de 1996), los cambios en la opinión pueden ser significativos. La opinión pública se rige por la retroactividad, retroacción o realimentación, que de estas formas y otras se traduce el término *feedback*: se nutre y modifica de la información que recibe, y un votante racional-ideal está atento a recibirla, integrarla y traducirla en conducta de voto.”(Fermín Bouza Publicado en *Praxis Sociológica* nº 3 (1998), pp. 49-58)

Sin embargo cuando en el espacio público no se permite la plena sinceridad en las expresiones de forma abierta y concisa, se pierde la interacción entre los agentes sociales, es decir; la integración social incrementando las contradicciones entre la realidad social y la realidad simbólica representada por los medios de comunicación.

Por lo tanto la calidad de la opinión pública está determinada tanto por su magnitud empírica como por su capacidad de representar la mayor parte de las impresiones de los individuos. En este sentido se convierte en una forma simbólica de generalizar la comunicación controlando las interacciones de acuerdo a las convicciones razonadas o sugestivas de los individuos para legitimar o deslegitimar un acontecimiento social, gubernamental y por ende político. Entonces los ciudadanos se agrupan de acuerdo a sus interpretaciones públicas o sus intereses sociales; estas experiencias conllevan a la institucionalización de la opinión pública y generar voluntades políticas.

De acuerdo con la importancia y vitalidad del espacio del que surjan las opiniones así como de la autonomía de los ciudadanos dependen la legitimación de las decisiones en el ámbito político, así como la regulación de la cohesión social.



Para el proceso de toma de decisiones colectivas es importante la distinción entre poder político y poder comunicativo, ya que el segundo posee un carácter persuasivo, lo que genera las reacciones deseadas de forma pasiva y de propia voluntad de los individuos; mientras que el poder político posee un carácter coercitivo, lo cual genera imposición más que convicción.

De esta manera la soberanía comunicativa tiene un papel fundamental dentro de este proceso ya que al hacerse valer por medio del poder de los discursos públicos para formar parte de los acuerdos legislativos de carácter democrático y responsabilidad política, se cumple el verdadero énfasis de representación de intereses de las masas al generar decisiones mayoritarias fundamentadas en la estructura discursiva de las comunicaciones públicas. Entonces la soberanía popular ocupa un lugar central en la legitimación de las prácticas y decisiones políticas.

“Los procedimientos democráticos estatuidos en términos de Estado de derecho [...] permiten esperar resultados racionales en la medida en que la formación de la opinión dentro de las instancias parlamentarias permanezca sensible a los resultados de una formación informal de la opinión en el entorno de esas instancias, formación que no puede brotar sino de espacios públicos autónomos. Sin duda, [...] el presupuesto de un espacio público político no hipotecado, es un presupuesto carente de realismo; pero bien entendido, no se le puede calificar de utópico en sentido peyorativo.” (J. HABERMAS, *Historia y crítica de la opinión pública*, op. cit., p. 43.)

Debido a la manipulación de los espacios públicos de expresión, los medios de comunicación dan preferencia a los intereses de los grupos poderosos económica y socialmente de manera que la apreciación de la realidad es altamente distorsionada.

“[...] uno tiende a valorar con muchas reservas las oportunidades que la sociedad civil pueda tener de ejercer influencia sobre el sistema político. Sin embargo, esta estimación sólo se refiere a un *espacio público en estado de reposo*. En los instantes de movilización empiezan a vibrar las estructuras en las que propiamente se apoya la autoridad de un público que se decide a tomar posición.

Pues entonces cambian las relaciones de fuerza entre la sociedad civil y el sistema Político.” (KANT, *Werke*, vol. VI, E. CASSIRER (ed.), Berlín: Cassirer, p. 467, citado por J. HABERMAS, *Historia y crítica de la opinión pública*, op. cit., p. 136.)

Por lo tanto la opinión pública es objeto de manipulación para generar control sobre los grupos de menor poder, sometiéndolos a un régimen de desigualdad y dominio social, debido a que responde a intereses particulares, generando condiciones de inequidad debido al abuso de este poder.

Pues una de las principales consecuencias de este fenómeno es la inclusión de sectores empresariales y privados sobre temas de carácter social, generando nuevas creencias e ideas respecto a los mismos.

En este sentido existen muchas fuerzas externas que tienen la capacidad de influir en la opinión pública, en primer plano se encuentra el entorno social inmediato de los individuos, como lo es la familia, la iglesia, la escuela y después esta la influencia de los medios de comunicación como la radio, la prensa, el internet, etc.

“- La opinión pública es terca en relación a la prensa y ésta tiene poca influencia sobre ella.

- La prensa diaria y otras fuerzas, aceptan, reflejan e intensifican la opinión pública establecida y son por lo tanto, responsables de la uniformidad de la opinión pública.

- La prensa, igual que otros medios de divulgación y educación, provocan un cambio definitivo en la opinión pública.”(Bernays, 2010 pp.116)

Debido a la importancia de los canales de comunicación la relación entre opinión pública y los órganos que la sustentan permite la aparición de grupos dominantes en los medios de comunicación que se encargan de legitimar y dar credibilidad a la opinión pública.

La subdivisión de públicos es un novedoso método de producción de opinión pública dado que esta última es un conjunto de percepciones individuales, lo que permite dirigir a las masas a través de estímulos individuales en función de las creencias e ideología de los individuos tomando en cuenta los factores externos para la formación del punto de vista público.

Los métodos para modificar el punto de vista de los grupos es similar a la búsqueda de la solución de un problema, y en términos generales, la opinión pública tiene como fin abordar los problemas y hechos sociales a fin de persuadir y legitimar acciones gubernamentales

### I.3 PARTICIPACION DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA.

Los principales medios de comunicación involucrados en la nueva gestión pública son las redes sociales por ser de tan fácil acceso para la mayoría de los ciudadanos, pues la información de cualquier tipo fluye a través de ellas y es retomada en los diversos espacios de información, por lo tanto el uso de las nuevas tecnologías permite que los ciudadanos y la administración pública se conecten con el mundo en tiempo real. Para intercambiar información, que enriquezcan sus opiniones, perspectivas y formas de participación a fin de mejorar la gestión pública en función de lo que sucede en los países desarrollados o industrializados.

Este tipo de intercambio de información permite comparar y adaptar modelos de desarrollo de otras administraciones para lograr un desarrollo progresivo y eficaz, eliminando los errores de las formas de administración tradicionales.

La realimentación entre administración pública y ciudadanos se da en los portales de internet diseñados por las dependencias gubernamentales para simplificar algunos trámites y reducir la burocracia que implicaba la realización de los mismos, en los comentarios, quejas y sugerencias que emergen de las redes sociales y que van dirigidos a los actores políticos responsables de los mismos.

La nueva gestión pública interpreta los procesos de comunicación por medio de las nuevas tecnologías, de esta forma la manera de comunicar y gestionar ha evolucionado, de igual manera la sociedad ha evolucionado no solo en términos demográficos, económicos o culturales, ya que el internet es totalmente social, y la sociedad es tecnológica, pues mediante el internet se expresan los procesos sociales, los intereses, los valores y por lo tanto las instituciones.

Entonces la gestión pública funciona mediante una infraestructura tecnológica para abrir un campo de participación social como parte de la vida democrática del país al atender sus necesidades mediante la creación de leyes que surgen de las redes sociales, de las demandas expresadas en blogs y páginas de las instituciones gubernamentales para garantizar la eficiencia de la gestión pública.

De esta manera la nueva gestión pública aprovecha estas plataformas tecnológicas para poder impulsar desde diferentes factores el desarrollo social y político; la democracia se vuelve directa mediante la aplicación del internet a la política y mejor aún, al fortalecimiento del sistema democrático a través de la participación directa de los ciudadanos.

Por lo que una modernización de la administración pública, abre un espacio a una administración electrónica con el fin de ser más eficaz, eficiente y desde luego para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

“Los municipios no han sido desde luego ajenos a estos aires de modernización y cambio e incluso se constata que en muchas ocasiones sus procesos de cambio y modernización ha ido mucho más allá que lo que se ha dado en administraciones autonómicas o en la administración central.” (Mondragón Ruiz de Lezana, Jaione, (2005), 11; 11-21).

Por ser una administración abierta y cercana, tiene la obligación de atender con mayor prontitud a sus demandas, sin embargo no debe olvidarse que “los municipios se mueven en un entorno de mercado mucho más que ningún otro nivel de administración” (Díaz, 2000:100).

Y como en todo mercado, la administración municipal se diferencia según el éxito con el que se desempeña, este éxito es producido por la participación de sus habitantes, misma que se da a través de quejas y sugerencias u opiniones en general.

También se promueve una participación colectiva mediante el surgimiento de asociaciones, foros de encuentro con organizaciones civiles, etc.

Esta nueva forma de administración municipal se caracteriza por que los municipios canalizan un número creciente de demandas políticas y económicas, de modo que el desarrollo de iniciativas novedosas que sean más exitosas al resolver las demandas ciudadanas, ya que desde su posición de gobierno local puede dar una eficaz respuesta a las demandas y necesidades de los ciudadanos.

Como parte de la modernización de la gestión pública:

“...ya no se trata de construir, sino de mantener, ya no se trata de hacer sino de priorizar, ya no se trata de gestionar sino de dirigir, ya no se trata de poner horas y esfuerzos, sino de tener ideas y capacidad de elección,(...) pensemos que la reciente proliferación en el ámbito local de planes estratégicos o de mecanismos de comunicación-participación es la manifestación de dos actividades

esencialmente políticas: tener un proyecto a medio y largo plazo que exprese opciones, y vehicular tanto el dialogo con la comunidad como la capacidad de escuchar a sus ciudadanos” (Brugué y Gomá, 1998:21).

De esta manera los nuevos canales de flujo de información tienen como finalidad informar, comunicar e incentivar la participación ciudadana mediante un modelo de relaciones entre los individuos y los órganos de los gobiernos locales.

Es realmente útil la inclusión de las nuevas tecnologías en la administración pública ya que obliga a la actualización constante por ser medios en continuo cambio.

“La aplicación de las nuevas tecnologías sobre el gobierno y la administración, consideramos se puede llevar a cabo a través de dos frentes: *el que tiene que ver con las organizaciones públicas y su gestión*, con una finalidad más dirigida a hacer la administración más accesible al ciudadano, *y otro de orden más político, más enraizado con la práctica de la democracia, con la participación ciudadana*, en definitiva con las posibilidades informáticas aplicadas a la política.” (J. HABERMAS, *Facticidad y validez*, op. cit., p. 444-445.) De esta forma el sistema gubernamental se convierte en una democracia directa.

La administración electrónica por ejemplo, forma parte de estos procesos globales de modernización, reforma y cambio de las administraciones públicas. En los municipios estos cambios pueden percibirse en menor cantidad de tiempo, así como sus resultados debido a la proximidad de los órganos gubernamentales con los ciudadanos, situación que es diferente en las administraciones autonómicas o en la propia administración central.

Naturalmente los municipios que han conseguido progresar exitosamente son municipios que han registrado una gran participación de los ciudadanos ya sea de forma directa o individual al igual que en forma colectiva.

La participación de los ciudadanos siempre generará voluntad política que habrá de sumarse a una cultura administrativa que incentive el cambio y la modernización para eliminar la burocracia con la colaboración ciudadana.

“La aplicación de las nuevas tecnologías no son piezas aisladas sino que han de entenderse junto a otros instrumentos de mejora de la gestión como pueden ser: *La externalización, o contracting-out, la privatización; la descentralización; el marketing público; la nueva gestión de recursos humanos*, introduciendo

elementos nuevos como la *evaluación del rendimiento*; la *evaluación de los programas y políticas públicas*; la *nuevas técnicas de atención al cliente*; *cartas de servicios* y la *administración electrónica*. En esta época de cambio permanente y modernización organizativa, la comunicación es uno de los principales instrumentos para la gestión” (Pastor Albaladejo, 2001)

De esta forma se crea un vínculo entre ciudadanos, gobierno y cultura política, que tiene por objetivo además de optimizar el desarrollo social y la eficiencia de la administración municipal, crear una verdadera cultura política al despertar el interés de todos los ciudadanos por los procesos gubernamentales y acontecimientos políticos, primeramente incentivándolos a mantenerse informados respecto a los sucesos que afectan su entorno, poniendo al alcance la información y de igual manera abriendo espacios de expresión para los ciudadanos. De modo los ciudadanos comenzaran a involucrarse en asuntos gubernamentales, a opinar, proponer y evaluar las nuevas políticas públicas.

La acción pública pretende introducir ampliamente el uso de las nuevas tecnologías mediante distintos programas de diseño, implementación y evaluación de las acciones de la administración pública.

Estas tecnologías permiten la mejora de la información a la que tienen acceso los ciudadanos y viceversa, mediante el acceso a las bases de datos de los órganos, así como los portales en internet de las diversas dependencias de gobierno con el objetivo de agilizar los trámites administrativos. De igual manera la aplicación de las nuevas tecnologías en la gestión interna de la organización a través de las relaciones gubernamentales y en diferentes ámbitos como la gestión presupuestaria así como el control y la evaluación de proyectos así como de políticas públicas sin mencionar su aplicación a la mejora de la gobernabilidad a través de nuevas formas de participación ciudadana.

“En general cuando se habla de comunicación en relación con las administraciones públicas se entiende está referida a la atención al público, a los ciudadanos y, por lo tanto, se ha dedicado una atención menor a la comunicación dentro de y entre organismos públicos” (Garnett, 1997)

Los procesos de modernización de las administraciones públicas aparentemente son superficiales debido a los medios que se emplean sin embargo va más allá

de una revolución tecnológica pues los cambios también se producen en el ámbito político y social.

La importancia de las tecnologías de la comunicación se refleja al interior y exterior de los organismos gubernamentales. Al interior tiene por objetivo informar acerca de los objetivos organizacionales a fin de difundir sus misiones como organización. Motivar la unión entre los administradores de la organización, además de ayudar en la toma de decisiones así como transmitir una nueva cultura administrativa proclive al cambio mediante el uso de estos nuevos instrumentos de la gestión pública.

“Sin embargo, para llevar a cabo tales funciones nuestras administraciones públicas, podríamos decir que en una gran mayoría de casos, no están a la altura, en otras palabras, que encontramos, dado el tipo de administraciones que tenemos, unos obstáculos tremendos para que tal comunicación se lleve a cabo. Entre estos obstáculos podríamos citar el exceso de niveles jerárquicos, la falta de receptividad por parte de los niveles directivos, la insuficiencia de canales para que los niveles inferiores se expresen libremente y finalmente una serie de obstáculos, pero que no son exclusivos de una organización pública, sino de cualquier organización, como pueden ser: la rivalidad personal, la distancia física, la desconfianza y la inexistencia de un lenguaje común” (Pastor Albaladaejo, 2001:264)

Las transformaciones de la estructura de la administración pública parte del diseño de un plan de comunicación interna y finalmente una evaluación de su impacto en la organización. De esta forma las nuevas tecnologías facilitan la comunicación directa eliminando intermediarios, lo que representa ahorro en tiempo y dinero.

La presencia de las nuevas tecnologías en las políticas públicas en el diseño, las decisiones, la implementación y evaluación de los programas públicos se centra en el impacto de los mismos, a través de la modificación de sus estructuras y de procesos en una mejora continua.

“Una nueva gestión pública debe tener presente la importancia del factor exterior, precisamente analizando las características de los distintos agentes, grupos de interés, partidos, y otras organizaciones burocráticas, con los que debe interaccionar, para poder generar y llevar a cabo políticas” (Sancho Royo, 1999:20).

Las relaciones externas de la administración municipal con su entorno en primer lugar sitúa la participación, misma que surge de los sistemas de información a los que tiene acceso el ciudadano, y las relaciones públicas exteriores.

“Los sistemas de información al ciudadano están siendo en la actualidad transformados en la medida que se aplican las nuevas tecnologías de información y comunicación. Así, Sancho Royo, destaca las siguientes iniciativas que tienen como fin facilitar la comunicación y la transmisión de información entre la administración y ciudadano” (1999:24)

La información emitida por los órganos de la administración adquiere un mayor alcance a través del internet para facilitar el acceso a la información y los trámites administrativos como inicialmente se hacía mediante la información telefónica.

Los autoservicios de la información, el uso de ventanillas únicas así como la creación de páginas de internet de los organismos gubernamentales entre otros instrumentos, genera una relación más estrecha entre ciudadanos y administración.

A pesar de que estos elementos representan una apertura al acceso a la información deben estar reguladas y limitadas a los ciudadanos solo a determinados servicios. Aunque el tema central es la relación entre administración y ciudadanos, no se puede ignorar la relación entre administración, relaciones de prensa, marketing público y comunicación corporativa, así como todo lo que respecta a organización de eventos, conferencias, difusión cultural y publicaciones. Público y comunicación corporativa, así como todo lo que respecta a organización de eventos, conferencias, difusión cultural y publicaciones.

“Hasta aquí lo que hemos visto en los epígrafes anteriores responde a lo que serían los sistemas de información ciudadana, pero no hemos de confundirlo con la participación ciudadana en la administración pública, en sus políticas públicas. Para esto último la administración debería propiciar la creación de instrumentos que facilitaran la participación del ciudadano a través por ejemplo de foros de encuentro y consulta” Sancho Royo (1999) cita los siguientes como métodos participativos: “los focus groups, los consejos de ciudadanos, las iniciativas de foros de democracia electrónica y las estrategias de participación en políticas regulativas” Es por eso que el uso adecuado de las nuevas tecnologías de información y comunicación ofrece la posibilidad de conseguir un aumento en la



eficacia del funcionamiento administrativo, mediante el acceso de los ciudadanos a los servicios administrativos y la participación de los mismos en los asuntos públicos así como en los procesos de tomas de decisión.

## CAPÍTULO 2. CULTURA POLITICA Y GOBIERNO EN EL MUNICIPIO DE METEPEC.

### 2. 1 CULTURA POLÍTICA

El concepto de democracia, en la mayoría de los casos es entendido como la capacidad que tienen los ciudadanos de un territorio a acceder a los derechos, a una participación efectiva, toma de decisiones y autonomía. Se presupone que la mayoría de los ciudadanos intervienen en la organización del poder público, al mismo tiempo que los asuntos públicos se resuelven en conjunto por aquellas mayorías; es así como los gobernantes son designados por los ciudadanos en las elecciones políticas. En este contexto, la soberanía de una entidad jurídica como los municipios radica en el pueblo pues la participación ciudadana se fundamenta en este principio democrático.

La democracia como forma de gobierno, al igual que todo lo que respecta a la Administración Pública, mantiene un proceso constante de modernización prácticamente desde su aparición dentro de la terminología de la ciencia política, en la época de los antiguos griegos. En la actualidad los sistemas democráticos están basados en un Estado de derecho en el que se reconoce la propiedad, la educación, fuerza de trabajo instruida, así como los acuerdos contractuales del capital social; estos valores fundamentan la acción política contemporánea de manera que la libertad, la igualdad y la fraternidad o comunidad anteriormente conceptualizadas por los griegos en conjunto con la soberanía nacional, el reconocimiento de los derechos humanos fundamentales han permitido a las instituciones democráticas sobrevivir a las modificaciones que a lo largo de la historia ha sufrido el marco legal; como por ejemplo la influencia del principio de representatividad y el conjunto de nuevas atribuciones a los gobernantes en función del bienestar de los gobernados.

Por lo tanto un Estado democrático implica competitividad, así como consensos a través de la diversidad de opiniones a fin de legitimar la postura de la mayoría; es fundamental la participación civil y la cultura política para su existencia. La eficiencia de los sistemas democráticos se basa en la libertad de los individuos inmersos en él ya que algunos autores como Fareed Zakaria mencionan que existen dos tipos de democracia; uno de ellos es la democracia liberal. Sin embargo, para Aristóteles estas dos formas de democracia constituían la política

ya que en una existe un sistema de elección libre y en la segunda, la igualdad entre los individuos, pues a pesar de que él creía en una diferencia de clases consideraba que el poder radicaba en las propiedades de las mismas, surge entonces el concepto de Aristocracia.

Considerando que todos los ciudadanos actualmente son políticamente iguales, la participación efectiva ejerciendo el derecho de hacerse escuchar, la profesionalización así como la cultura política de la sociedad, el derecho de votar y ser votado así como el acceso a la información de forma simple e ilimitada permite a los ciudadanos elegir y actuar racionalmente, facilitando de esta manera la delegación del poder. Es así como el principio de representación en el que se basa el poder legislativo, tiene principios inviolables como la autodeterminación y la autonomía al momento de manipular el poder cuando se promulgan leyes que tienen por objetivo el interés y bienestar común, pues dichas leyes son diseñadas para quienes están dirigidas prácticamente por su propia elección, leyes desde luego amparadas en el principio elemental de la libertad aun cuando esto signifique una contradicción puesto que es la libertad la que se restringe por el Estado al ceder al mismo una porción de esta, situación que diversos autores definen como “un mal necesario” para la sociedad.

“Lo que la mayoría de la gente desea es una democracia con organización del centro del poder político y un régimen democrático con principios, leyes y reglas que lo hagan estable para vivir en un estado de derecho donde los poderes públicos estén regulados por normas generales, fundamentales y constitucionales” (Benedict De Spinoza, Chief Works, 1957 pp57)

Sin embargo la democracia iliberal está en contra de este estado de derecho por lo tanto la democracia iliberal no es reconocida como una democracia por algunos autores como Mark Plattner. El régimen democrático constitucional eficiente debe contar con una oposición y posibilidad de alternancia, con la debida conciencia política y social así como responsabilidad al tener cabida en las acciones de gobierno. En términos de Soberanía popular la representación política presenta un problema entre la persona natural, cuyas acciones y decisiones son propias, y la persona artificial que es quien ejecuta y encarna las palabras así como las acciones de otros, tal como lo plantea Hobbes en su obra *El Leviatán*. Es decir; no existe la certeza de que los actores políticos plenamente

representativos sean realmente representantes del resto y no solo de sus fines egoístas o de quienes comparten estos intereses.

Es por eso que otros más como John Locke consideran más apropiado que sea el pueblo quien no solo determine las leyes por medio de lo que Rousseau llamó democracia directa, sino que también nombre a los funcionarios encargados de ejecutarlas para garantizar una participación y representación política real a través de esta forma de pensamiento liberal que fue desarrollándose a lo largo de la historia hasta conformar la democracia actual en donde el pueblo puede tomar sus decisiones por personas especializadas en diferentes ramas de la acción política para deliberar asuntos públicos.

Dado que a pesar de ser este el ideal de la democracia directa, las limitantes lógicas de las masas impiden llevar a cabo este tipo de democracia, es por eso que el sustituto inmediato de un sistema democrático puro es la representación política. Es imposible que todos los ciudadanos aptos para hacerlo puedan reunirse para resolver los asuntos públicos pero si pueden tomarse tiempo para nombrar representantes de acuerdo a la cantidad de habitantes por región, pues a través de la ramificación de circunscripciones como los municipios se pretende tomar en cuenta los diversos puntos de vista de la población, atender sus demandas y hacerles partícipes de los asuntos públicos, pues de otra manera es sumamente difícil convocar a toda la población para participar en un referéndum para cada asunto, sin mencionar lo difícil que resultaría llegar a un consenso.

Pero la representación política a través de ciudadanos e instituciones no elimina el riesgo de perder la objetividad de la democracia, siendo este el mayor mal de la misma, pues la representación de intereses y no de personas amenaza el bien común, que es la finalidad de la democracia. La capacidad de las instituciones para establecer un punto de equilibrio bloqueando las facciones y controlando el vínculo entre la representación política y los intereses o fines egoístas como los llamaría Anthony Downs. Y es este mismo autor quien señala que en el bienestar común siempre está vinculados la acción social y los beneficios personales.

De esta forma deben surgir leyes que beneficien al mayor número de personas para garantizar la eficiencia de la representación dando como resultado la congruencia de la relación entre los intereses en común y el gobierno, por esta

razón la elección frecuente de los representantes busca garantizar que estos actúen en beneficio de sus representados.

Así como las leyes son consideradas una restricción de la voluntad privada, un gobierno representativo también debe estar limitado por el mismo principio de libertad, de esta manera la igualdad de circunstancias mejora la capacidad de gobernar a partir de la no dominación, para respetar la voz de las minorías pues la representación debe entre otras cosas hacer respetar los derechos de todos los electores. Sin embargo al momento de legislar, el representante no es íntegramente fiel a los intereses de sus representados pues su lealtad se divide entre su partido político y sus valores ideológicos y personales. Giovanni Sartori se refiere a este sistema de representación como una democracia indirecta, pues el pueblo no gobierna pero elige a quien gobierne, y este debe ser alguien que comparta la misma ideología de la porción del electorado que vota por él, y de la organización política que lo respalda. De esta forma surge la democracia participativa pues la verdadera representación política no es posible sin la participación de los ciudadanos no solo a través del voto sino interviniendo en la acción política manifestando sus ideales y ejerciendo presión sobre los actores políticos para evitar que surja un personaje que concentre el poder y no respete las decisiones de los representantes ni de los representados llevando el sistema a caer en una tiranía.

Como se mencionó en párrafos anteriores la democracia debe proteger la igualdad entre los individuos es por eso que los representantes son los encargados directos de velar por la porción de la libertad que los ciudadanos ceden al gobierno y de asumir el cuidado de los intereses públicos, con leyes elaboradas por el pueblo a través de sus demandas.

Pues la democracia es compuesta por la elección voluntaria de representantes y la aceptación interna del gobierno y de las leyes. Contrario a la concentración del poder, es la capacidad del electorado de elegir a la persona más preparada, como resultado de un poder colectivo y soberano para que opte por las mejores opciones al momento de gobernar. Esta forma de representación está plasmada en las constituciones de los sistemas de gobierno democráticos como pactos contraídos con los ciudadanos, y en estos acuerdos hay obligaciones por todas las partes durante el proceso de legalización de los poderes del Estado. En este caso el papel de la democracia es detentar el poder del Estado sobre los

ciudadanos y la legitimidad del gobierno así como regular la autoridad adquirida mediante los sufragios o elecciones internas de los partidos y su forma de ejercerla en armonía con la opinión pública y los intereses de los gobernados en el sistema.

Un sistema político democrático debe tener leyes que otorgan derecho y obligaciones justos, la existencia de un estado de derecho, además de reconocer la soberanía del pueblo y respetar su derecho a tener representantes. En donde los derechos como la igualdad ante la ley, el derecho al voto y a la asociación dan legitimidad a los eventos sociales como también a los ciudadanos electos por los ciudadanos para conseguir efectividad, gobernabilidad y estabilidad para impulsar el desarrollo de una sociedad libre, autónoma y soberana además de una burocracia eficaz que lleve a un desarrollo integral.

Otro de los aspectos que caracterizan a los gobiernos democráticos y liberales, es la existencia de libertades necesarias para ejercer correctamente el poder democrático, en función de los derechos de los ciudadanos. Uno de estos derechos o libertades civiles es la libertad de prensa y de expresión, de esta manera los ciudadanos tienen acceso a la información en ejercicio de otro de sus derechos.

El sistema democrático se sustenta en el pueblo por lo tanto, el gobierno debe estar en constante interacción con los gobernados para conocer sus perspectivas y posturas con el objetivo de dar un mejor enfoque a las políticas y acciones ejercidas sobre ellos, ya sea para resolver conflictos o para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través del poder del Estado con la colaboración de los ciudadanos para garantizar la eficiencia de la gestión, pues no debe perder de vista los intereses de los representados en donde el flujo de información es constante por medio de la prensa, gacetas oficiales, actas parlamentarias, entre otros elementos que permiten a los ciudadanos el acceso a la información y solo aplica algún tipo de restricción en el caso de la autocracia en donde existen secretos de Estado.

Como la democracia es una forma libre de ejercer el poder político por los ciudadanos a través de la representación y la información; existen varias opciones de actores políticos que buscan obtener el voto de los ciudadanos, estos agentes son conocidos como partidos políticos, pues como asociaciones pretenden representar al grupo de votantes que apoyan los estatutos del partido.

Es así como surgen las elecciones periódicas que a su vez deben cumplir con ciertos requisitos para ser legítimas: deben ser libres, imparciales y deben respetar la igualdad del voto, que además debe ser secreto.

Para apoyar esta parte de la democracia el electorado debe informarse acerca de los procesos de gobierno, las campañas políticas y otras fuentes de información, mismas que deben ser claras, concisas y de fácil comprensión para todos los votantes, esto incentivará la conciencia, el compromiso y la cultura política en la sociedad para que los objetivos de la democracia pueda llevarse a cabo.

Sin embargo la democracia puede manifestarse de diferentes formas de acuerdo con el sistema político según el tipo de representación: parlamentaria, presidencial o semi presidencial.

Otros de los elementos son la descentralización, los límites del poder del Estado, así como los contrapesos y la separación de poderes son implementados por los gobiernos de acuerdo a la forma de democracia que ejercen. Además de que el gobierno democrático debe ser pluripartidista para evitar el autoritarismo por medio de una oposición constitucional que garantice una alternancia real. La sociedad tiene un papel fundamental en este proceso pues debe ser crítica pero también propositiva para mejorar el entorno de la comunidad pues la democratización del gobierno consiste en hacer que la sociedad forme parte de la política y puede ejercer en sus actividades al igual que en sus decisiones.

Por su parte, quienes resultan electos deben ejercer sus funciones gubernamentales fomentando la tolerancia y la multiétnicidad para garantizar los derechos de las minorías, así como legislar con efectiva vigilancia y apego tanto a la constitución como a su marco jurídico.

Para mantener el equilibrio entre sociedad y gobierno es necesario que la sociedad tenga límites en cuanto a lo que respecta a sus derechos y obligaciones al igual que los representantes; esta es otra de las características de un régimen democrático.

La democracia es un tipo de gobierno que para el Estado resulta factible siempre y cuando la sociedad esté dispuesta a participar en su aplicación, pues un sistema democrático requiere del compromiso de los representados y de los representantes para con la nación que conforman. Aun cuando no existe una forma universal de democracia, un sistema democrático siempre ofrece grandes

oportunidades para los electores y para los representantes, pues garantiza una sociedad mucho más libre con un gobierno propio donde los ciudadanos pueden hacer escuchar sus opiniones y necesidades en un ambiente de justicia y organización social.

## 2.2 CLASIFICACION DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

Para autores como Sartori la opinión pública y la democracia electoral exigen una dimensión horizontal de la política como base de una dimensión de política vertical, en la que se hace presente la jerarquización entre quien manda y quien es mandado; es decir, lo que conocemos como sistema de gobierno.

“La democracia es el mandato de la mayoría, si se entiende por mayoría que en la democracia se someten las decisiones a la regla mayoritaria. Pero no es el mandato de la mayoría si por ello se entiende y se pretende -parafraseando a Rousseau- que gobierne el mayor número y que el menor número sea gobernado” (Sartori, 2003 página 34)

En su texto *¿Qué es la Democracia?* Sartori señala dos tipos de democracia: la democracia directa o referida y la democracia indirecta y representativa. La primera se considera un régimen democrático fundado en la participación de los ciudadanos en el gobierno de su comunidad, en este caso de su municipio. Mientras que en la democracia representativa la participación reside en los mecanismos representativos de delegación del poder, mas significativamente representados por el voto de los ciudadanos y la mecánica de transmisión del poder, como por ejemplo las elecciones.

Por lo tanto la idea predominante es que la democracia es el gobierno del pueblo sobre el pueblo ya que ambos se relacionan porque el electorado a través del sufragio es en parte gobernante y en parte gobernado. La sociedad se vuelve un pueblo gobernante cada que es convocado a elecciones a pesar de que estas determinan quien gobernará. Las elecciones son medio por el cual se puede gobernar ampliamente en conjunto con la opinión pública pues la democracia de cualquier manera es un gobierno de opinión, misma que es formada libremente.



El concepto de opinión pública en el ámbito democrático se refiere a una sociedad interesada en la cosa pública ya que para la democracia indirecta o representativa una opinión debe estar respaldada cuando menos por el conocimiento del espacio público pues este sustenta la participación en una forma directa.

El conjunto de estos elementos constituye la cultura política democrática, pues la cultura es un conjunto de valores y aptitudes orientadas hacia un fin político, por lo tanto es un conjunto de elementos que conforman la percepción subjetiva que tienen los ciudadanos respecto al poder político. Entonces esta cultura busca averiguar la percepción de la sociedad en relación a las interacciones de mandato y obediencia, así como su postura ante las actividades que se realizan, sus reacciones y expectativas de forma que permita analizar el impacto que tiene el entorno político sobre los ciudadanos y la capacidad de estos para influir en el.

Por otra parte, la ideología política es un elemento de la vida política distinto a la cultura ya que la ideología no es general como la cultura, sino que se centra más bien en un grupo definido de la población y se formula con similitud a una doctrina, de igual manera la actitud política es una inclinación organizada en función de asuntos políticos, es una especie de disposición mental del individuo y que tiene variables particulares que tienden a ser cambiantes ya que involucran la opinión respecto a los temas o asuntos de política y la conducta a través de un comportamiento activo. A pesar de ser diferentes a lo que se entiende por cultura política, estos elementos también forman parte de sus estructuras.

El funcionamiento de una estructura política está determinado por la cultura cívica, pues esta es uno de los elementos base para el surgimiento de la cultura política. De acuerdo con Aldmon y Verba, quienes realizaron un estudio en la década de los sesenta sobre la clasificación de los diversos tipos de cultura política; encontraron que existen tres tipos puros de cultura política a partir de las tres orientaciones que los definen. Estas corrientes ideológicas son: la cognoscitiva, que se relaciona con la información a la que los individuos tienen acceso en torno a quienes son los actores políticos, cuáles han sido sus acciones y cuál es su postura en función de los intereses y necesidades de la sociedad.

La segunda es la afectiva, que tiene que ver con los sentimientos que el electorado tiene en relación con el sistema político, que pueden ser de aceptación o de rechazo y la tercera que es la evolutiva, esta involucra los juicios y opiniones de los individuos respecto al sistema político.

Entonces la cultura política se vuelve democrática cuando exista una ventaja de los componentes cognoscitivos para con los evaluativos y que ambos sobrepasen a los afectivos. Por lo tanto una cultura política democrática genera una sociedad que se relaciona con las instituciones para velar por la satisfacción de las demandas de los ciudadanos formulando decretos o disposiciones políticas que les beneficien, pues por medio de la organización social mantienen una actitud propositiva y no solo reactiva a partir de las acciones gubernamentales.

Para que exista una cultura política de este tipo, el individuo tiene que asumirse como protagonista del devenir político por ser miembro de una sociedad que tiene la capacidad de hacerse escuchar organizándose para demandar bienes y servicios del gobierno e influir en las decisiones políticas para vigilar sus intereses a través de sus representantes y la acción propia. Este es el principal objetivo de la cultura política.

Respecto a los tipos de cultura política encontrados Vera y Aldmon señalan que existe una cultura política parroquial, pues los individuos vagamente saben de la existencia de un gobierno central y no se sienten capaces de participar en la vida política. Por su parte la cultura política subordinada es aquella en la que los ciudadanos tienen conocimiento del sistema político nacional pero se consideran subordinados del gobierno, más que participantes del mismo y solo se involucran lo mínimo necesario, por ejemplo, votan por las propuestas pero no participan al momento de formularlas y por último la cultura democrática participativa se caracteriza por que los ciudadanos no solo tienen conciencia del sistema político nacional, sino que además participan en él pues están interesados en la forma en que opera, pues consideran que pueden contribuir con este sistema debido a su capacidad de influir en la formulación de las políticas públicas. Por lo tanto una democracia estable solo es posible en una sociedad donde existe una cultura política de participación pero que esta equilibrada por la presencia de los

otros dos tipos de cultura, por esta razón Aldmon y Vera llamaron a esta cultura política mixta una cultura cívica.

Para que una cultura política sea democrática deben existir diversos elementos; en primer lugar la ciudadanía debe percibirse como un grupo de individuos racionales, libres e iguales ante la ley que forman parte de la cosa pública y de la legitimación del poder. Por lo tanto el ciudadano es el protagonista de la esfera pública en vez de ser el súbdito del Estado pues tiene la capacidad de participar directa o indirectamente en el diseño de las disposiciones del Estado y no solo someterse a ellas, así como fundamentar su poder como titular de la soberanía del Estado.

Su participación radica en su interés por ser sujeto activo de la política como miembro de la sociedad con la capacidad de nombrar a sus representantes y a sus gobernantes, pero que también pueda organizarse para defender sus derechos para ser escuchado por el gobierno con la finalidad de influir en el rumbo de la vida política, por lo tanto el potencial democrático de un sistema de gobierno está sustentado en este tipo de participación por que los ciudadanos conforman una sociedad vigilante de los actos de gobierno e interesada en participar en ellos.

Una sociedad abierta, con iniciativa y deliberativa se encuentra motivada por principios sociales de autonomía frente al Estado. En la actualidad estas sociedades forman una gran cantidad de organizaciones y asociaciones formadas para promover diversos ideales y hacer escuchar las demandas sociales como lo es el combate a la pobreza, las causas ecológicas, las organizaciones feministas, entre otros casos. Este tipo de activismo social se conoce como ONG (Organismos No Gubernamentales) y su característica distintiva es su deseo de mantenerse independientes de cualquier tipo de injerencia del gobierno.

Por su parte la desvalorización de la cultura se da cuando las creencias, percepciones y sentimientos así como actitudes de los objetos políticos, los estilos ideológicos y dogmáticos son rígidos y dependen de una voluntad ajena pero pueden abrirse a todo tipo de información y conservar el libre albedrío y la tolerancia al flujo de cambios.

Todas ellas involucran la capacidad de los individuos de organizarse para plantear demandas y reaccionar ante las acciones de gobierno con las que no esté de acuerdo, esto se conoce como competencia o eficacia cívica pues es la expansión de derechos y libertades civiles.

En este contexto el escenario político está compuesto por un espacio reglamentado que se fundamenta en las obligaciones de los individuos por medio de sanciones a ciertas conductas que violan esta normatividad pero también ofrece garantías o resguardos frente a actos arbitrarios incluso cuando estos vienen de gobierno, este marco de legalidad legitima tanto el poder del Estado como el derecho de las masas a reaccionar frente a él. Esta es otra de las características de la democracia y no puede ser ignorada al hablar de cultura política.

Otra de las cualidades del sistema democrático que fomenta la cultura política es la pluralidad pues está acompañada de la competencia para evitar el abuso en el ejercicio del poder para que exista alternancia entre proyectos políticos y distintos aspirantes. En este punto la información es muy importante debido a que los procesos políticos como las elecciones son de suma importancia para la participación esporádica y permanente de la vida política

### 2.3 USO DE LA TECNOLOGIA EN LOS PROCESOS DEMOCRATICOS

El gobierno electrónico es una plataforma tecnológica que acerca los servicios públicos, la información y simplifica los trámites oficiales. Un gobierno progresista hace uso de esta herramienta para garantizar una gestión pública eficaz, ofertar servicios, simplificar trámites, aprovechar recursos y abrir los procesos administrativos al escrutinio de la ciudadanía. Este tipo de gobierno en el municipio de Metepec tiene por objetivo usar de manera adecuada las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación [TIC's] con el fin de promover un gobierno municipal de resultados, haciendo los servicios públicos más accesibles a la ciudadanía y permitiendo un mayor acceso a la información pública. Todo esto con el propósito de transformar al gobierno en una institución innovadora y cercana a la gente.

Desarrollar la infraestructura y la plataforma tecnológica del gobierno electrónico municipal, así como contar con el personal capacitado para configurar, desarrollar y administrar estos recursos. Planificar la transición hacia el gobierno electrónico para solventar las necesidades organizacionales, legales y estratégicas vinculadas a su operación. De igual manera pretende Re estructurar la administración pública municipal para adoptar esquemas de gestión de la información en las dependencias de gobierno, como parte de un esfuerzo integral de modernización del sector público. Todo lo anterior para conseguir un municipio de resultados más eficaz y accesible.

De esta manera la ciudadanía participa en el control y evaluación de las políticas públicas; de modo que el gobierno a la participación ciudadana, emplea las tecnologías para modernizar la administración pública, reduciendo requisitos y simplificando trámites públicos.

Un municipio de progreso requiere de un nuevo marco regulatorio para crecer en la economía del conocimiento, generar servicios de valor agregado, ofrecer empleos dignos y, en general, elevar la calidad de vida de la gente.

Para lograr un municipio global y moderno se requiere reformar la administración pública municipal para agilizar la gestión gubernamental y asegurar un gobierno eficaz que escuche y resuelva con oportunidad los problemas de la gente. Así como diseñar un nuevo marco regulatorio municipal, coherente y simplificado, para aprovechar las oportunidades de la globalización y detonar las nuevas empresas de la economía del conocimiento. De igual manera eliminar requisitos normativos improductivos, obviar procedimientos, homologar las diversas bases de registro, cuentas de usuarios y agilizar los mecanismos de resolución través del gobierno electrónico.

De esta manera, consolidar el funcionamiento del sistema municipal de información, institución o unidad administrativa responsable de la implementación de la mejora regulatoria local. Genera una mayor colaboración en materia de mejora regulatoria con el gobierno federal, así como con el gobierno del Estado de México con estricto respeto de la autonomía municipal. Establecer una comunicación adecuada con el público para informar de manera oportuna, transparente y expedita sobre el nuevo marco regulatorio, aportando así a un mayor nivel de competitividad municipal. Un gobierno eficiente, moderno y abierto cuenta con una administración pública simplificada.

La Administración Pública debe considerar su contexto y la manera en que éste se interrelaciona con los diversos sectores y recursos que conforman su ambiente; al propiciar la interacción gobierno-ciudadano en la elaboración de sus políticas públicas y en la detección de las necesidades que el ciudadano quiere resolver mediante la prestación de los servicios públicos. El empleo de las TIC en la administración pública no deja de crecer, convirtiéndose en un elemento de mayor importancia para la modernización administrativa, por lo tanto, la administración electrónica está concebida para la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, para realizar trámites de los ciudadanos, reduciendo el tiempo de su gestión; también refuerza la cooperación entre las autoridades nacionales, regionales y locales. La Administración Electrónica ha surgido para permitir: optimizar la prestación de los servicios y el acceso a la información; economías de escala y que el costo unitario de cada operación del gobierno sea más bajo, mejorando la capacidad de respuesta a los ciudadanos, entre otros beneficios.

En cuanto a Metepec, la administración pública tiene la misión de maximizar una gran inversión monetaria, para que los beneficios sean compartidos por la administración como por la población, la primera por la eficiencia y eficacia al interior de la administración que presta el servicio, donde se generan canales más rápidos de interacción y comunicación entre las diferentes dependencias, y por el otro lado la calidad del servicio hacia el ciudadano, por lo tanto, se reconoce el impulso a la administración electrónica por parte de este municipio. La implementación de las TICS como una forma novedosa de mejorar al gobierno y a la administración pública, provoca que los ciudadanos vean a los servicios públicos dentro de la administración electrónica como una herramienta trascendental en un futuro. De esta manera la administración pública concibe al gobierno electrónico como el aprovechamiento de las TIC para hacer más eficientes todas las áreas del gobierno. Esta escuela lo define como un “gobierno inteligente”, que utiliza la tecnología de Internet para conectar las partes internas del gobierno que le permitan una mejor operación integral hacia adentro y hacia afuera del aparato gubernamental, convirtiendo al internet en un medio de comunicación trascendental y determinante en el rendimiento de la nueva gestión pública.

## 2.4 POLÍTICA Y GOBIERNO

La institución municipal es un órgano jurídico y social que se ha mantenido vigente a lo largo de la evolución política de la organización social. En un contexto democrático, la municipalidad es una célula de la representación política ante el Estado; es una asociación de personas, una comunidad con intereses comunes que se organiza para favorecer estos mismos.

Julián Salazar define al municipio como “La asociación de personas residentes en una circunscripción territorial con capacidad económica para realizar la satisfacción de sus intereses comunes, a través de órganos políticos propios” (Salazar, 2009 pp40)

El primer elemento del municipio es su carácter de ente social, pues de esta asociación de vecinos surge la representación política a favor de los intereses y necesidades que los individuos que se asocian tienen en común. El municipio además es una organización social con una personalidad propia que está determinada por las finalidades y necesidades que representa.

El municipio también debe contar con una localidad domiciliaria o circunscripción territorial que permita desarrollar sus fines como divisiones administrativas; dentro de estas actividades el interés comunal es esencial en el municipio por ser una forma descentralizada del Estado a fin de satisfacer eficientemente las necesidades de la población o intereses comunes de la vecindad.

Pero para favorecer estos intereses, los elementos económicos son esenciales, es por eso que el municipio debe tener la capacidad económica de solventar las necesidades de su población de esta manera la agrupación además de gestionar debe poder solventar los conflictos que surjan entre los individuos y las demandas que los mismos expresen a sus representantes, a través de servicios públicos eficientes.

Las atribuciones de cada municipio están determinadas por un marco jurídico y político, ya que para la existencia de un municipio debe haber órganos políticos propios que puedan sujetarse a todos los efectos legales que de su actividad se deriven.

“El municipio está dotado de una individualidad propia y una personalidad perfectamente bien definida, al igual que cualquier otro individuo, pues posee un

domicilio propio, que es lo que constituye la situación territorial determinada a la cual se circunscribe.” (Salazar, 2009 pp43)

El carácter político administrativo de los municipios reside en sus principales órganos que se componen de su ayuntamiento, presidente municipal, regidores y síndicos como principales representantes del poder del municipio. Estos órganos son esenciales en la institucionalización del municipio por que se encargan de proteger la estabilidad y seguridad de su jurisdicción como órgano social y jurídico.

“... de los elementos que integran a la institución llamada municipio, se puede concluir con base en ellos, que su origen se da fundamentalmente en una formación social en la que ocurren: una asociación de personas radicadas en una circunscripción territorial, que tenga entre sus componentes relacionados de carácter vecinal y que satisfaga sus intereses comunes a través de órganos político-administrativos propios.” (Salazar, 2009 pp43)

En el caso de Metepec; “La organización política que establecieron los conquistadores se basó en ayuntamientos o cabildos, tanto de indios como de españoles.

Los ayuntamientos españoles se formaron con dos alcaldes y varios regidores, según la importancia del municipio en tanto que los ayuntamientos de indígenas se integraron por un gobernador, dos alcaldes y el número de regidores que fuera preciso. El cabildo se complementó con un alguacil mayor, que ejercía las funciones de jefe policiaco.

El sistema de organización política a través de la República de Indios se mantuvo hasta después de que se inició el movimiento de Independencia. El partido de San Juan Metepec, era de los de mayor extensión territorial en la Nueva España, pues contaba con treinta y seis pueblos, por lo que contó con alcalde mayor, nombrado directamente por el rey de España, un gobernador de naturales y un escribano público.

Los límites del gran señorío de Metepec, alcanzaban más de veinte leguas de oriente a poniente y un poco más de doce leguas de norte a sur. La evangelización iniciada en la Nueva España por los mercedarios Fray Bartolomé



de Olmedo y el clérigo Juan Díaz, quienes llegaron junto con Hernando Cortés, transformó completamente el mundo cultural, social y religioso de los indígenas.”

De esta forma Metepec surgió como un municipio sujeto a la corona y al igual que muchos otros municipios y regiones de la nueva España.

“Además, la característica principal del campo en esa época era el poder de los hacendados. Así la mayor parte de la superficie del territorio del Estado de México, estaba en manos de los latifundistas, por lo que las haciendas de Metepec, hasta Zinacantepec, pertenecían a la familia Pliego y a don Arcadio Henkel. Al estallar el movimiento revolucionario, en el Estado de México, entidad mayoritariamente de campesinos, éstos se unieron a las tropas de Emiliano Zapata.

El pueblo de Metepec, concretamente no tuvo una participación muy significativa en términos de lucha, pero ocasionalmente durante este movimiento revolucionario, sirvió de refugio para niños, mujeres y ancianos. Con una economía poco afectada por la crisis de los últimos años del Porfiriato, con una población tradicional y arraigada a la tierra y con conflictos territoriales leves, los campesinos mexiquenses estuvieron básicamente al margen del conflicto revolucionario.”

Como resultado de la revolución y otros sucesos históricos que llevaron a la modificación de la organización municipal, Metepec quedó conformado como un municipio que en la actualidad “La organización y la distribución de sus poblaciones dentro del territorio están estipulados en el Bando Municipal, en el título segundo. Así para efectos de carácter administrativo y político, el Municipio de Metepec, está integrado y dividido de la siguiente manera:

Una cabecera municipal, Once pueblos, y las siguientes atribuciones de la actual conformación de su ayuntamiento”

En la actualidad el municipio de Metepec “es reconocido por su zona típica y las variadas artesanías que se fabrican en barro y cerámica principalmente, en especial por una de ellas: el internacionalmente conocido “Árbol de la Vida”. Metepec forma parte del área conurbada de la ciudad de Toluca, y es por sí sola una ciudad atractiva para el turismo local e internacional.

Meteppec es un lugar de contrastes que se pueden evidenciar en las condiciones sociales y económicas de su población, así como en las diversas zonas que conforman el municipio. Desde áreas de boyante desarrollo económico hasta la tradición de sus pueblos y barrios que, en el mayor de los casos, no se han visto beneficiados de ese desarrollo estructural.”

## CAPITULO 3. NUEVA GESTION PÚBLICA EN METEPEC.

### 3.1 ELEMENTOS DE LA NUEVA GESTION PÚBLICA

La gestión pública es un sistema de manejo descentralizado que aplica innovadores instrumentos de gestión comúnmente relacionados con control y manejo estratégico de los recursos a fin de alcanzar objetivos positivos y mejorar las prestaciones y funciones gubernamentales en pro de un buen gobierno. Esta definición abarca muchos de los elementos básicos que la Nueva Gestión Pública debe cubrir para alcanzar el ideal de gobierno eficaz. Por lo tanto la NGP es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en casi todos los países industrializados. Desde la segunda mitad de los años ochenta ha sido desarrollado dentro del ámbito angloamericano y ha alcanzado niveles muy desarrollados, especialmente en Nueva Zelanda.

Considerando lo anterior; para otros autores, es privatizar en la mayor medida posible las actividades gubernamentales, ya que las empresas gubernamentales fueron privatizadas, los mercados públicos y privados fueron desregulados y se hizo patente una clara separación entre la definición estratégica de las tareas gubernamentales y las tareas operativas de gestión.

Y es que la relación entre lo que hace el gobierno; es decir, sus labores operativas de la administración pública y los gestores independientes o privados encaminados a cumplir tareas de forma cuantitativa y cualitativa transferidas por el gobierno y que para las cuales se ha acordado un beneficio financiero, es cada vez más independiente debido a los nuevos sistemas descentralizados.

Generalmente, existe una diferencia entre un sistema descentralizado e innovador de gestión, y la injerencia del sector privado como parte de los elementos de la Nueva Gestión Pública.

La NGP incluye términos como instrumentos de gestión como lo son el control, la evaluación continua y progresiva de los productos y servicios, así como la gestión esbelta más bien relacionados con lo que es conocido internacionalmente como Management, o Administración.

La implementación de la dirección como nueva instrumentación de la gestión gubernamental y los inicios de la competencia como una desregulación que deberá ser lo más extensa posible por medio de la creación de competencia al

establecer servicios gubernamentales, son elementos que surgen a partir de esta definición de Nueva Gestión para darle forma de manera que la NGP pueda tener las siguientes características:

- Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios.
- Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas.
- Separación de la dirección estratégica de la dirección operativa
- Un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales.
- Impulso enfocado de la innovación como parte de la prestación de servicios gracias a un manejo operativo delegado no sólo descentralizado.

Por esta razón, uno de los principales objetivos de la NGP es modificar la administración pública combinando labores empresariales con las tareas esenciales de gestión de manera que aún no se convierta al sector público en una empresa, pero que si aplique elementos encargados del éxito empresarial, esencialmente porque los órganos o dependencias de gobierno como prestadores de servicios públicos no pueden aspirar a la generación de utilidades, tal y como debe hacerlo una empresa de sector privado, pero si deben mantenerse competitivos en el mercado.

Mientras que desde una perspectiva política y administrativa; la NGP representa una mayor autonomía y menor burocracia, una mejor dirección parlamentaria en cuestión de políticas públicas y el rápido saneamiento de la economía de los gobiernos. Sin embargo; muchos políticos temen que el gobierno y la administración se quieran librar mediante los presupuestos globales de la obligación de justificarse y de esta manera retirarle al parlamento la competencia de decisión a través de presupuestos insignificantes. Los encargados del cumplimiento de prestaciones de servicios se desalientan cuando surgen recortes presupuestales, consecuencia de la comparación entre el rendimiento y el costo (*benchmarking*). Los indicadores de rendimiento son declarados como “insuficientes” o todo el asunto es definido como “aberración económica errada” o como una ofensa a la gestión profesional de la administración.

Los parámetros de evaluación en la administración pública son muy diversos sin embargo; se le da una mayor importancia a los estudios de comparación de la prestación de servicios con los costos. De esta manera el ciudadano no podrá

elegir la escuela, las empresas de eliminación de residuales o a la policía debido a la frecuente cobertura de costos, el sistema no es controlado y puede estar limitado, volviéndose insuficiente.

El debate sobre la prestación de servicios de la administración pública se caracteriza mundialmente por la insatisfacción. Tanto políticos como ciudadanos, e incluso de forma creciente los empleados mismos de la administración pública, la critican con frases como: “demasiado lenta”, “demasiado cara”, “demasiado alejada de las necesidades de las personas”, “corrupta”, “de mala calidad” y “derrocha recursos financieros y humanos”.

En cuanto a la prestación de servicios, cuando surgen recortes presupuestales, consecuencia de la comparación entre el rendimiento y el costo (*benchmarking*) los indicadores de rendimiento no suelen satisfacer las necesidades de la ciudadanía de forma integral. Esto desde una perspectiva económica y administrativa.

Mientras que desde una postura social la implementación de la Nueva Gestión Pública requiere de la participación de los ciudadanos, pues al ser considerados como “clientes”, se convierten en parte activa de la NGP, pues un conjunto crítico de individuos lo suficientemente numeroso puede convertirlos en promotores de una reforma, situación que de inmediato ubica a la ciudadanía en la administración y en la política. “Existe generalmente tanta crítica al débil rendimiento de la administración, que no es de esperar que aquí exista resistencia. Sin embargo, la reforma deberá ser apoyada de forma eficiente dentro del ámbito público, para que especialmente aquellos ciudadanos puedan ejercer presión sobre los políticos y sobre la administración, para poder concluir exitosamente el proceso de reforma.”

Las medidas de la Nueva Gestión Pública, deberán crear ciertas condiciones previas, que por un lado son las delimitaciones de responsabilidades entre la unidad estratégica y operativa en los rubros de política y administración; y por el otro lado el equipamiento descentralizado de recursos. Mismos que se invertirán en función de los que los ciudadanos expresen y que se habrán de traducir en programas y proyectos de desarrollo que van desde la mejora de un servicio ya existente hasta la creación de nuevas políticas públicas para cumplir con las metas establecidas, ubicando en un plano estratégico las actividades

gubernamentales y las labores de gestión, mismas que establecerán el alcance y la calidad.

“La unidad operativa, que es la administración, calculará el costo requerido para poder realizar este trabajo. En este sentido realizará una oferta al plano estratégico en forma de una requisición financiera. Si éste otorga su consentimiento, se celebrará un acuerdo. Si en cambio no acepta y opina que el presupuesto es demasiado elevado, existen varias posibilidades para llegar a un acuerdo: puede reducir los requerimientos de calidad o puede solicitar a la administración que busque presupuestos comparativos y, de ser necesario, solicitar a la administración que no realice ella el trabajo, sino contratar a proveedores particulares para que lleven a cabo dicha tarea.”

Puede funcionar de tal manera, que el plano estratégico decida proporcionar al plano operativo más recursos financieros para que pueda aceptar la oferta inicial de la administración. Pero, el plano operativo siempre permanecerá como parte decisiva de un acuerdo cuando exista la duda de cómo será realizado un servicio. Esto se encuentra dentro del área de la denominada adjudicación de recursos, es decir, el área de constitución de recursos dentro del sector de personal de inversiones y de materiales.

Con la separación de las decisiones estratégicas de las operativas, se estima reducir los puntos de competencias conjuntas y se definirá claramente la responsabilidad de cada plano y nivel. Esto sólo es posible cuando se delegan competencias a la administración. Por otro lado, también significa que el plano político estratégico adquiera las capacidades que le confieran una buena preparación para poder tomar decisiones verdaderamente trascendentes y la capacidad de reconocer y evaluar los efectos de la actividad administrativa.

Actualmente, en la mayoría de las administraciones públicas, la distribución de tareas se caracteriza por una separación de responsabilidades profesionales y de recursos. Las tareas son transferidas a los ministerios, oficinas o unidades administrativas; los recursos que requieren para cumplir con las tareas generalmente son adjudicados mediante un presupuesto detallado con el cual también se define la adjudicación de recursos.

Con el tiempo, las tareas se convierten en rutina y las decisiones sobre los recursos adjudicados no se relacionan ya con las tareas transferidas, sino que se orientan según la disponibilidad de los medios. De esta manera surge una

solución aleatoria de tareas que corresponde a los recursos. La administración regularmente justifica este proceder indicando que es ella la que determina la cantidad y la calidad de la realización de ciertos servicios. Así, el derecho de configuración que poseen el parlamento y los consejos municipales para la concepción del presupuesto se ve mermado.

Tanto el acceso al servicio público, como las prácticas de ascensos, están prácticamente sometidas por la política y no se fundamentan ni en la productividad ni en la calificación del empleado. Esto se refiere tanto a las funciones productivas como a un gran número de empleados que trabajan en el servicio público.

El servicio público siempre ha representado para los gobernantes un recurso que permite promover empleos para los militantes más activos del partido y, por consiguiente, está totalmente sobrepoblado. Sin embargo, para lograr esto, probablemente se requiera de inversiones fuertes para efectos de capacitación y calificación.

Dentro de las administraciones prevalece un marcado orden jerárquico que es de suma importancia para la autoestima de los directivos, independientemente de su nivel.

Hasta ahora la conducción de la administración pública se ha caracterizado por decisiones basadas en el poder jerárquico y por instrucciones individuales. Con la gestión contractual esto se modifica de tal manera, que aquí ya no se dirigirá mediante instrucciones individuales o intervenciones directas, sino a través de objetivos acordados sobre la prestación de servicios y costos.

Bajo gestión contractual se entiende la dirección de la administración con base en objetivos acordados, que abarca desde la definición de éstos hasta el control de su cumplimiento. La gestión contractual se basa en contratos, es decir, en acuerdos entre las partes contractuales. En el caso de los contratos no se trata de acuerdos con obligatoriedad jurídica, como se conocen dentro del ámbito empresarial, sino que solamente se trata de un acuerdo de compromiso de cumplimiento con los objetivos acordados dentro de un período de tiempo establecido. Este acuerdo contiene tres elementos fundamentales.

Dentro de los contratos se fijan los servicios y productos según calidad y cantidad (objetivos del servicio) y el presupuesto requerido (objetivos financieros). En este tipo de acuerdos es decisivo que el "cliente" defina el producto que desea pero

que, sin embargo, no tenga injerencia en la manera en que este servicio será prestado.

Esta tarea la llevarán a cabo las unidades operativas descentralizadas, que deberán contar con los conocimientos profesionales para llevar a cabo el servicio requerido.

El instrumento de los contratos tiene beneficios para ambas partes. Inicialmente, el plano estratégico tiene la libertad de diseñar sus objetivos políticos y transformarlos en magnitudes mensurables y posteriormente, solicitar su realización dentro del marco de la viabilidad financiera. Al mismo tiempo, el plano operativo tendrá la oportunidad de crear empleos y lugares de trabajo más seguros mediante la creatividad e iniciativa propia.

El elemento adicional que es necesario para el funcionamiento de la dirección del contrato es la implementación de un informe que proporcione a los solicitantes toda la información documentada relevante para la gestión y, por consiguiente, el avance de la prestación de servicios, de tal manera que el solicitante en cualquier momento pueda hacer un seguimiento de los servicios prestados.

El principal objetivo de la gestión de contratos es el de enfocar el interés y la atención de las áreas especializadas sobre el rendimiento de su servicio y/o producto. Técnicamente, esto podrá lograrse de la siguiente manera: los servicios que deberán ser prestados a través de las áreas especializadas (productos) son definidos claramente.

Para poder generarlos, el área especializada recibirá un presupuesto relacionado con los productos, del cual deberá realizar los pagos de los servicios requeridos para la elaboración del producto. Aquellos servicios que deberán ser adquiridos a través de otros planos organizativos de la administración, siempre serán remunerables. Por lo tanto el trabajo del área especializada se medirá con base en el grado de cumplimiento del acuerdo de prestación de servicios (contratos)

Las áreas especializadas tendrán la libertad para decidir cómo cumplir con la solicitud de prestación de servicios. Por consiguiente, se les deberá conferir la responsabilidad sobre la aplicación de sus recursos correspondiente al objetivo dentro del marco de reglas establecidas.



Para poder captar eficientemente la responsabilidad de los recursos, en principio se les deberá transferir a las áreas especializadas las tareas de gestión, dirección y control eficiente de recursos:

- organización y disposición del personal
- abastecimiento de información y automatización
- planeación de presupuestos y recursos.
- administración de bienes
- estimado previo y posterior de los servicios
- cálculo de costos y servicios.
- análisis empresarial de desviaciones
- informes

Considerando lo anterior una dirección efectiva de la administración sólo es posible desde el *output* del servicio. Aunque por lo general, la dirección de la administración pública se realiza principalmente a través de los insumos (*input*), es decir, a través de la adjudicación central de recursos.

“Los presupuestos indican en miles de puntos cuánto dinero podrá ser erogado y de qué manera deberá gastarse este dinero, sin embargo, en ningún lugar dice de manera precisa qué prestaciones de servicios (productos) deberá generar la administración con este dinero y qué resultado podrá esperar realmente el político electo con este presupuesto.” (Schröder Peter, Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno; Fundación Friedrich Naumann Oficina Regional para América Latina, pág. 18)

El elemento con el cual se puede crear la interrelación entre los insumos y el *output*, es el producto. Con ello, las diversas actividades individuales de la administración se resumen en productos individuales, que se registrarán en un catálogo de productos según cantidad, calidad y costo, así como por grupos objetivo y demanda de los clientes. El número de los productos formados no deberá ser muy reducido, ya que entonces se pierden las posibilidades de dirección. El número tampoco deberá ser demasiado elevado, ya que entonces se produce un exceso de información, que dificulta la toma de decisiones estratégicas.

Mediante los productos definidos y la compilación de los diversos productos dentro de grupos se formarán unidades de organización y se calcula su

equipamiento financiero y de personal. Con base en esta representación se aprecian claramente los principios de planeación: “La organización sigue la estrategia y no la estrategia la organización. Esto significa que los objetivos políticos ya no se rigen según la disposición y capacidad de la administración, sino que la orientación de la administración se rige según las tareas estratégicas. La información de finanzas y productos desarrollada, forma los lineamientos con cuya ayuda se podrá dirigir a la administración con mayor facilidad. A través de la interrelación establecida entre el presupuesto y el *output* de prestación de servicios, existe una transparencia de costos, que a su vez funge como base para la responsabilidad de costos y la medición de prestación de servicios dentro de las diversas áreas especializadas. Para tal efecto se requiere, sin embargo, de una dirección de *controlling* de contratos orientados hacia el *output*.

Dentro de este tipo de administración Pública; lo que se conoce como *Controllinges* un concepto integral que puede definirse como una gestión rentable y efectiva de la administración en el sentido del cumplimiento con las metas preestablecidas. Para tal efecto, el *controlling* ha de poner a disposición la información necesaria en el momento indicado dentro de los planos de toma de decisiones y el grado de saturación correspondiente, pues abarca la totalidad de las funciones que deberán optimizar el suministro de informaciones para las instancias directivas. Al mismo tiempo abarca funciones parciales, como reconocer las necesidades de información, la adquisición de información, la puesta a disposición y aplicación de métodos de análisis y evaluación y la gestión de información preparativa para el control de planeación y resultados. Por consiguiente, *controlling* representa más que sólo controlar, es proporcionar la información para poder dirigir un proceso.

Dependiendo de la perspectiva del tiempo, del grado de saturación de la información y de la importancia para la comunidad, se diferencia entre *controlling* estratégico y operativo.

“El *Controlling* estratégico se refiere a metas y a planeaciones a largo plazo, como por ejemplo la guía, que por lo general es relativamente abstracta, pero que, sin embargo, es de importancia central para la administración general. *Controlling* operativo, en cambio, se refiere al negocio diario de las áreas especializadas. Es detallado, concreto e incluye también planes a corto plazo. El *controlling* operativo es de suma importancia para las áreas especializadas, sin

embargo, generalmente no posee importancia central para la dirección de la administración general. Aquí la Nueva Gestión Pública crea criterios completamente nuevos, ya que sus principios son: acercamiento al ciudadano o cliente, mentalidad de servicio y flexibilidad y capacidad de innovación en la disponibilidad de prestaciones de servicios.

Ahora es tarea de la administración crear transparencia y accesibilidad a las prestaciones de servicios, capacitar al personal para dar un mejor servicio a los clientes, así como crear un marco de condiciones orientado hacia la prestación de dichos servicios.

### 3.2 EVOLUCION DE LA NUEVA GESTION PÚBLICA

La importancia del gobierno local conformado por el Ayuntamiento, radica en la proximidad que tiene con los ciudadanos, de tal forma que es un escenario donde las transformaciones de la administración pública pueden instrumentarse de manera más eficiente, controlada y supervisada por los actores del gobierno que pretendan impulsar cambios y procesos de mejora continua. Estos procesos de interacción son parte de los elementos principales de NGP. Por lo tanto es preciso que se establezca un diálogo con el ciudadano para garantizar que las medidas tomadas realmente satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Para tal efecto se podrán realizar encuestas y establecer una efectiva dirección de quejas. Adicionalmente a la calidad de las prestaciones y de la imagen de la administración, también podrán averiguar los deseos de los clientes o recibir sugerencias. Aun así, una orientación exclusiva hacia el cliente no es suficiente. Cada servicio tiene un precio que debe ser pagado, pero además, que ese precio siempre se paga, ya sea por el mismo cliente (tarifas), por terceros (contribuyentes) o por las futuras generaciones (endeudamiento).

Debido a la situación financiera existente en casi todas las administraciones públicas, muchas se encuentran ante la disyuntiva de eliminar los servicios y dejar que terceros los presten, porque ya no pueden ser financiados por el Estado. Un diálogo con los ciudadanos sobre estos puntos sólo podrá ser posible cuando la administración sea capaz de direccionar los costos que implica cada

uno de los servicios prestados y justificarlos mediante los resultados del cálculo de costos de servicios.

El acercamiento al ciudadano también significa establecer una transparencia sobre lo que es factible y lo que no lo es. Dentro del marco de la Nueva Gestión Pública el Estado deberá concentrarse en sus competencias clave (seguridad interna y externa, relaciones exteriores, aseguramiento del estado de derecho, infraestructura mayor, protección de la constitución, etc.) y las administraciones municipales deberán limitarse a sus competencias (aseguramiento de servicios básicos, eliminación de residuos, aprovechamiento del suelo, planeación municipal, etc.). En estas áreas, sin embargo, la administración deberá ser fuerte y proveer prestaciones confiables.

Otras prestaciones son realizadas con mayor frecuencia por prestadores de servicios particulares y estos servicios tendrán que ser remunerados o deberán ser realizados por las propias comunidades u organizaciones vecinales. Aquí queda claro que en una relación cliente-proveedor no sólo es importante la orientación hacia el ciudadano, sino que también el ciudadano tiene una función dentro del ámbito de la prestación de servicios.

La modernización de la administración pública sólo será exitosa si el potencial de los recursos humanos es aprovechado totalmente, o, en caso de que existan deficiencias, tendrá que ser mejorado. En el proceso es necesario involucrar a los empleados, pues de lo contrario sólo se logrará sembrar inseguridad y con frecuencia provocar bloqueos en el comportamiento, lo cual obstaculizaría la reforma. Aquí deberán marcarse oportuna y claramente los objetivos, para que los empleados tengan una idea clara sobre la importancia de la modernización y también para mostrarles los beneficios que obtendrán de la misma.

Para poder diseñar la dirección del personal de manera exitosa, se deberán tomar diversas medidas. Es precisa la capacitación para ampliar los conocimientos empresariales, de dirección y de comunicación; así como invertir en la competencia social y especializada de los empleados. Estas medidas son especialmente necesarias en aquellos países, en los que el acceso a los servicios públicos generalmente no se regula a través de calificación y resultados, sino mediante el nepotismo y la orientación política.

La frecuente pregunta, que si una burocracia en el sentido Weberiano es condición previa para la implementación de la NGP puede ser respondida de tal manera que dicha burocracia facilitaría la implementación, más no es indispensable para ello. Simplemente porque también para la burocracia según Weber, la eficiencia y la efectividad dentro del servicio público, requisito indispensable en la NGP, son cualidades desconocidas. Se requiere del trabajo en equipo en lugar de la división de trabajo exagerada, organización horizontal en lugar de muchos niveles jerárquicos, responsabilidad de una persona para un trabajo determinado, conocimientos técnicos generales en lugar de especialistas, objetivos en vez de dirección de reglas y detalles, sistemas de red computacional en lugar del manejo de archivos individuales y sueldo según rendimiento en lugar del principio de abastecimiento. En muchos países estos principios de dirección chocan con la forma de trabajo habitual y ante todo, se enfrenta a muchas leyes laborales y a presuntas derechos y posesiones familiares dentro del servicio público.

Los principios de dirección antes mencionados y la reforma de conducción en su totalidad exigen un óptimo sistema de información.

La compilación de informaciones y la rápida comunicación, la saturación de la cantidad de datos para la conducción y posibilidades de acceso en las bases de datos para satisfacer las necesidades de los clientes requieren de una red de aparatos de procesamiento de datos, para poder garantizar un trabajo ágil y ante todo confiable.

Sin una técnica de información y de comunicación con estructuras entrelazadas de cliente/servidor, no se podrá dirigir a las unidades descentralizadas, ni será posible un manejo satisfactorio de los datos del cliente... A través de los manuales digitales de organización se hace posible realizar cualquier tipo de prestación de servicios, dentro del área de administración en cualquier momento, independientemente del tiempo y el lugar.

Cada producto, incluyendo las prestaciones que lo acompañan, posee muchas características diferenciadoras. Inicialmente se definía calidad como un conjunto de características de un bien material o un servicio, que indicaba su utilidad ("inicio de calidad orientado hacia el producto").

Pronto saltó a la vista que existían productos que poseían todas las características planeadas y, aun así, no eran atractivos para el comprador. Al

establecer las necesidades dentro del mercado, resulta evidente que todo depende de cómo califica el cliente la calidad del producto. Para la valoración (subjetiva) de los productos por el cliente, los siguientes criterios son decisivos:

- a) El producto deberá cumplir con los requerimientos y con el fin previsto. Adicionalmente deberá contar con una elevada calidad dentro de las áreas que el cliente considera relevantes para su adquisición (visión selectiva de la calidad).
- b) El producto deberá ser competitivo en precio y rendimiento con respecto a las comparaciones que el cliente pueda hacer con la competencia (visión relativa de la calidad).

Mientras más cumpla un producto con estos requisitos, mayor será la demanda por parte del cliente (“inicio de calidad orientado hacia el cliente”). Sin embargo, los requerimientos de calidad del cliente en contadas ocasiones se encuentran claramente establecidos.

Por esta razón se deberá averiguar y observar continuamente, con ayuda de medidas adecuadas, las expectativas de los clientes (que frecuentemente no son expresadas) para poder sacar las conclusiones correctas.

Un tercer principio sobre la calidad (“inicio de calidad orientado al valor”) parece cobrar especial importancia para la administración pública, sobre todo donde no existe la competencia y donde las prestaciones son subvencionadas por motivos políticos (ejemplos: regular el tráfico, escuelas). En este caso la visión del cliente no se puede aplicar de manera absoluta, sino que se deberán considerar adicionalmente tanto la viabilidad financiera como el efecto político deseado (*outcome*). En la Nueva Gestión Pública la competencia y la comparación de prestaciones forman la base para el incremento del valor.

También la filosofía y la organización de la política empresarial que se orienta a la satisfacción óptima de los clientes ha sufrido modificaciones a lo largo de la historia. El desarrollo de las tres etapas se podría describir de la siguiente manera:

El concepto más antiguo de la gestión de calidad pone énfasis sobre el control final de los productos fabricados. Las pruebas de calidad las realiza un departamento propio denominado “calidad”.

Las desviaciones de la calidad son entonces corregidas de inmediato (trabajos de revisión y corrección de defectos) o se lleva a cabo posteriormente (garantías).

Los resultados obtenidos por las empresas japonesas han marcado la reorientación hacia la perspectiva de la calidad dentro de los procesos. La meta consiste en remplazar los costosos procesos de pruebas, por una realización inmediata del nivel de calidad requerido durante el proceso de producción.

Detrás de esta frase está la reflexión de que cada colaborador participa en la mejora de la calidad y, por consiguiente, carga con una responsabilidad.

Los conceptos más innovadores involucran a todo el sistema y también a todo el potencial de una organización dentro de estas reflexiones.

Esta dimensión del potencial abarca los requisitos de rendimiento material, personal y organizativo de un ofertante. También las prestaciones de las empresas proveedoras serán incluidas dentro de estas reflexiones. Adicionalmente se tomarán en cuenta las declaraciones sobre los efectos de la actividad de la administración (efectividad, *outcome*).

El punto relevante se ha trasladado entonces de la eliminación de defectos a evitar los defectos. Esto es tematizado y discutido dentro de la literatura como gestión de calidad o gestión total de la calidad.

Gestión de calidad significa que la administración, junto con sus directivos y empleados, hará todo lo posible para organizar procesos de producción, estándares y recursos de tal manera, que dentro del proceso de producción de las prestaciones sean consideradas las necesidades legítimas del cliente/ciudadano. Este concepto aún no ha trascendido. Todavía le parece a los no involucrados que la calidad es definida exclusivamente por el producto y no según las necesidades del cliente.

Con el cambio de la estructura o de la creación de la nueva estructura no se puede dar por concluida la reforma: deberá ser activada. Para tal efecto se tendrá que encontrar un motor que motive a los empleados a demostrar su capacidad innovadora y de rendimiento para ofrecerlo al servicio de la administración pública. La aplicación de instrumentos empresariales no es suficiente para lograr una mejor eficiencia y eficacia. Finalmente, la presión real para obtener la eficiencia la ejerce una competencia que funcione. Al crear esta competencia surgen posibilidades de comparación para los responsables del producto y del presupuesto, que provoca que los ofertantes se vean obligados a optimizar constantemente sus prestaciones.

Un problema resultante de implementación de competencia dentro del área de la administración pública, es que con frecuencia falta el mercado para los productos de la administración pública: la administración pública con frecuencia es un monopolio. Además, si existiese un mercado para los productos de la administración pública, la administración no correría un peligro existencial directo, a menos que los políticos fuesen los suficientemente radicales como para retirar del mercado a su propia administración si no llegara a cumplir con las expectativas. Al introducir subrogados de competencia, generarse condiciones similares a la competencia. Aquí se llevarán a cabo comparaciones interadministrativas y con la economía privada.

Al registrar los datos comparativos el esfuerzo depende de la dirección de la administración. Si la administración ya ha estado trabajando con elementos del cálculo de costos, deberían estar disponibles los datos requeridos. Una administración que aún no haya realizado este cálculo, tendrá un trabajo adicional para poder calcular los datos requeridos.

Sin embargo, la meta de la comparación de prestaciones no estriba en elaborar una lista de rangos. Es aún más importante aprender cómo lo hacen aquellos que realizan un trabajo comparable a un precio más económico. La experiencia ha demostrado que los resultados del *benchmarking* deberán ser discutidos intensamente para que, ante todo, se pueda interpretar correctamente las condiciones marco (topografía, requerimientos de calidad, parque de máquinas, etc.).

La comparación de prestaciones entre dos administraciones es un instrumento ideal para optimizar el efecto de la actividad administrativa.

Como respuesta a que si la prestación de un servicio es más económica cuando lo ofrece la economía privada, el método de licitar las tareas de la administración pública ha demostrado ser muy efectivo. Se busca a ofertantes competentes que realicen los trabajos, que hasta ahora habían sido desempeñados por la administración, de manera rápida y eficiente y a un costo accesible.

Este socio, sin embargo, también podrá surgir de las propias líneas, es decir, que provenga de una unidad de administración. Aquí se tendrá que contestar la pregunta "hacerlo o comprarlo".

Ante este tipo de competencia no se deberán intimidar los prestadores oficiales de servicio. Gran Bretaña es un gran ejemplo, en donde por ley es obligatorio



licitar una gran parte de la prestación de servicios públicos. El 80 % de todas las licitaciones las ganan los ofertantes del sector público.

Si gana la licitación un prestador externo de servicios, entonces hablamos de contratación externa (*contracting out*). En este caso, se firmarán contratos entre la administración y el proveedor externo con objetivos claros sobre la realización del servicio. El proveedor externo, prestará entonces su servicio directamente al cliente (ciudadano). El cumplimiento de esta prestación, así como el control de calidad, continuarán siendo responsabilidad de la administración pública. Por un lado se reduce una carga de trabajo, pero por el otro, habrá cargas adicionales dentro del área de dirección.

Otra forma de fabricación de productos también puede contemplar que la administración pública continúe produciendo la prestación del servicio, pero que se sirva del suministro de servicios parciales por parte de la economía privada (tareas anexas), o que la economía privada sea requerida para proporcionar el capital y los sitios de producción (sociedad pública y privada).

A pesar de que siempre existen ciertos riesgos en el fomento de competencia, la experiencia internacional ha demostrado que una adecuada expansión de la competencia como instrumento de dirección es posiblemente la medida más importante para lograr una mayor orientación del ciudadano y una mayor rentabilidad.

De acuerdo con varios autores; la Nueva Gestión Pública no posee una teoría propia y se basa fundamentalmente en experiencias empíricas adquiridas por los intentos de lograr una administración pública más eficiente y efectiva, en muchos casos impulsado no por el convencimiento de que la administración debería trabajar más rápido y mejor, sino simplemente por la falta de recursos financieros.

No existe un manual para introducir la Nueva Gestión Pública que, aplicado de manera consecuente, garantice el éxito. El requisito para cualquier éxito es la voluntad política de todos los participantes.

Después deberá hacerse un análisis específico de la situación y se tendrá que determinar las fortalezas y debilidades, así como los riesgos que pudieran surgir o que ya existen por la transición a una administración moderna; lo que resulta propicio para la elaboración de estrategias. Ya que sin una estrategia, la implementación en la mayoría de los casos no rendirá frutos y será abortada en

algún momento en medio del proceso. Lo que entonces pueda quedar de la administración, generalmente resulta peor que las condiciones anteriores.

Por otra parte, la insatisfacción de los ciudadanos con la incapacidad de prestación de servicios de la administración, así como los esfuerzos de los socios y de los inversionistas internacionales obligan a los gobiernos a orientar el tema del "buen gobierno" en una dirección que garantice más y mejor servicio, evite el mal uso de recursos y ponga un fin al derroche de los recursos. Con una Nueva Gestión Pública que funcione adecuadamente, los desarrollos erráticos como la corrupción y el nepotismo serán detectados fácil y oportunamente y podrán ser evitados. Al mismo tiempo se podrá lograr, mediante una clara delimitación de las responsabilidades, que los culpables rindan cuentas. Con estas condiciones vale la pena asumir la difícil tarea de instituir la Nueva Gestión Pública.

Luis F. Aguilar, teórico de la gobernanza considera que la nueva relación que se establece entre gobierno y sociedad, requiere de un gobierno experto y competente, sin incoherencias y deficiencias en su operación. Pero va más allá de las capacidades propias, porque en las actuales condiciones el gobierno es un agente legítimo y necesario de dirección de la sociedad; pero sus ideas, sus acciones y recursos son insuficientes para decidir por sí mismo los futuros del interés social y sobre todo para realizarlos, dado que los problemas y desafíos de la sociedad exigen apoyo.

Ahora la sociedad requiere obtener mayor información, participar en torno a la generación de datos e información relevante para el gobierno, —por lo cual es imprescindible construir formas sinérgicas de deliberación, interacción y asociación pública, privada y gubernamental, así como social; conjuntar jerarquías, mercados y redes sociales.

Encontramos que la transformación de los modelos de gestión burocráticos, hacia los de tipo gerencial influye decisivamente en el planteamiento de la comunicación como instrumento activador del propio proceso interno y de cara al exterior; como un elemento fundamental para garantizar un buen gobierno. Siguiendo esos postulados la NGP, plantea la idea de que las decisiones acerca de qué productos o servicios deben ser generados por el sistema público, en este caso el gobierno municipal; deben establecerse en función al beneficio, del análisis costo-beneficio.

Así, ante el esquema actual de la administración pública, es preciso considerar el papel de la comunicación política o comunicación social como prioritaria dentro de un gobierno local; porque marca la pauta de gobernanza y el criterio bajo el cual será evaluada una administración municipal. Es decir, la comunicación social es fundamental para garantizar buenos resultados en la gestión pública ante los ciudadanos; pero es necesario hacer un balance de costo beneficio en este caso sobre qué medios contratar y bajo qué costo.

Guevara sostiene que los medios de comunicación a través de la oficina de comunicación social o relaciones públicas permiten garantizar el prestigio o reputación de una marca, de una empresa o de un gobierno.

Podemos decir que la tendencia dentro de la administración pública es considerar al ciudadano como el centro de todas las cosas que suceden al interior de un gobierno local, además se plantea como parte de la NGP, un marco de responsabilidad basado en la exigencia de resultados, frente a la mera conformidad en la que se agota el principio burocrático, es el hilo conductor de la modernización administrativa.

Otros autores sostienen que dentro de la administración pública la toma de decisiones se está realizando de forma más integral, en concordancia con las demandas y en atención al esquema de costo-beneficio, buscando hacer más eficientes las decisiones.

El contexto político es un elemento importante en el trabajo que desarrolla la administración pública municipal, en este sentido después de la elección también fue necesario instrumentar acciones de reconciliación con los actores políticos. Aunque por supuesto es difícil instrumentar acciones en el corto plazo, el nombramiento de los Consejos de Participación Ciudadana y Delegados Municipales, de acuerdo con la Ley Orgánica Municipal; permiten trabajar en el desarrollo de proyectos vinculados entre gobierno y ciudadanos.

Derivado del diagnóstico y la aplicación de acciones, dada la apertura a la participación ciudadana, con base al planteamiento de la NGP. Considerar a los ciudadanos como clientes de los productos del ayuntamiento, en este caso de los servicios públicos y por supuesto de la gestión gubernamental en general.

Para que a través del área de Relaciones Públicas se le diera seguimiento. Es decir, las demandas y solicitudes se llevaban a la oficina de la presidencia

municipal para su seguimiento y oportuna respuesta. Lo mismo sucedía con algunas otras peticiones o necesidades, que se canalizaban a las distintas áreas. También los delegados y consejos de participación pudieron participar de manera activa a través de llevar información que deseaban difundir. Dicha información se recibía en el área de comunicación social y se consideraba para su publicación. Se recibían propuestas para el fomento del turismo, cultura y tradición local de las comunidades, festejos y fiestas patronales entre otros. Lo destacable fue permitir que los propios ciudadanos, en este caso los miembros de las delegaciones y consejos de participación pudieran dar a conocer acontecimientos de interés para sus comunidades; como la pavimentación de calles o incluso peticiones de servicios públicos.

Asimismo se recibieron algunas solicitudes o peticiones por la vía del área de comunicación social, donde los delegados lograron presentar propuestas de mejora y la realización de actividades en conjunto con el ayuntamiento. En este caso, el área de relaciones públicas se encargaba e canalizar a las distintas dependencias las peticiones recibidas, acercando la gestión a los ciudadanos.

Es interesante señalar que al difundir dicha información, a través de esta revista, los propios ciudadanos supervisaban que la información contenida en dicha revista fuera cierta. El departamento de relaciones públicas fungió también como un canal de mediación entre las autoridades y los ciudadanos, porque las quejas y las solicitudes eran turnadas a esta oficina; que por supuesto daba seguimiento para resolverlas. Se cerraba el círculo de la comunicación en el momento en que se lograba solucionar un problema o en su defecto se turnaba a los encargados de dar la solución.

### 3.3 COMUNICACIÓN POLÍTICA APLICADA A LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La administración pública ha sufrido una serie de transformaciones necesarias, para promover la efectividad de la acción gubernamental y conducir a la administración pública hacia un proceso de modernización que le permita consolidarse, en los ámbitos económico, cultural, social y político para lograr un mayor progreso mediante la gestión gubernamental, a fin de fomentar un crecimiento económico y procurar mayor calidad de vida para la población.

La innovación, impulsa las capacidades creativas de los administradores públicos y garantiza el cumplimiento de una visión de gestión solidaria, próspera y de progreso. Por lo tanto la modernización de la administración está ligada a un modelo de desarrollo de justicia y bienestar social, donde el mercado y la globalización puedan convivir con un gobierno eficaz que prevea de oportunidades económicas a las personas y cumpla con sus responsabilidades sociales.

La evolución de la administración pública se origina a partir de aprovechar las oportunidades que ofrece la globalización, al tiempo de pensar y actuar de forma que la economía pública sea el motor que detone el desarrollo.

“Se puede afirmar que las transformaciones en los diferentes países se han dado acorde a su historia; las decisiones que han tomado los gobiernos en el pasado han sido el impulso del presente, al menos hasta el desarrollo de la globalización.”

La globalización genera que los países reorienten las estructuras que habían mantenido hasta hace unos cuantos años. Entre tales fenómenos destacan: el proceso de innovación científica y tecnológica, la competencia por los mercados y la búsqueda de nuevos instrumentos de integración de los sectores y el conjunto regional.

Por lo tanto la labor de la Nueva Gestión Pública es impulsar el desarrollo tecnológico y científico como herramienta para transformar la realidad de los habitantes con la finalidad de concretar un mayor bienestar social, de sentar las bases para una nueva realidad económica, social y cultural que garantice un desarrollo sostenido.

Para dar cumplimiento a ese objetivo, la gestión pública debe entenderse como la instancia promotora del progreso, lo cual induce el desarrollo renovando la administración pública para que el papel de la gestión sea estimular el surgimiento, crecimiento y expansión de los procesos económicos en una sociedad de la información.

El uso de las técnicas de la información y comunicación se ha intensificado de tal forma que han cambiado la imagen de la administración pública, dando lugar en los países más desarrollados a una especie de competición por innovar en los servicios e información facilitados al público, lo que en Europa se denomina

administración (pública) electrónica ya que tiene un alto desarrollo en aspectos administrativos.

La modernización de la Administración Pública en el ámbito municipal surge para efecto de elevar el progreso del municipio, lo que implica consolidar un gobierno eficaz, abierto, transparente y comprometido con el desarrollo de la población. La nueva gestión municipal debe estar avocada a servir y reconocer en la gente al actor de las grandes transformaciones, a quien deberá rendir cuentas, responder con soluciones a sus peticiones y cumplir con resultados a sus anhelos. Uno de los principales eventos que origina la Nueva Gestión Pública es el cambio en la percepción que el ciudadano tenía de la administración pública, como resultado de la ruptura con esquemas burocráticos, mediante el uso, aprovechamiento y desarrollo de medios como mecanismos de control y adaptación evolutiva, a partir de una necesidad de cambio, adaptación, innovación y superación de las condiciones obsoletas; busca la construcción de modelos organizativos capaces de una adaptación y autorregulación con disposición y capacidad de adaptarse a condiciones y demandas futuras, incorporando los medios que faciliten la realización de procesos en una dinámica consistente para sus fines.

La modernización es una herramienta útil para que un aparato estatal sea efectivo, eficiente y eficaz, donde el ciudadano perciba el buen funcionamiento de la administración pública y sea declarante de que los servicios públicos se prestan con calidad y oportunidad.

Actualmente el gobierno local recoge las ideas de transformación y las propuestas progresistas de la sociedad civil para aumentar la calidad de vida de las personas, modernizar la infraestructura del municipio e impulsar el desarrollo basado en la competitividad económica, en la estabilidad social y en un gobierno de resultados en el ejercicio de los derechos ciudadanos es, sin duda alguna, una garantía del bienestar que se pretende alcanzar en cada una de las administraciones gubernamentales. A mayores niveles de bienestar social y económico de las personas hay una ciudadanía más participativa y una democracia de mejor calidad.

El municipio de Metepec en la actualidad es un municipio de un rápido y constante desarrollo urbano, de tipo residencial medio y alto, factores considerados como indicadores de modernización administrativa. Condiciones

que dan paso al gobierno electrónico; es decir, como parte de la modernización administrativa, la incorporación de las TIC en las administraciones públicas es parte de las nuevas formas de administrar, participar, gobernar mediante las TIC.

También se puede definir administración electrónica como el ofrecimiento de información y la entrega de servicios gubernamentales en línea basados en Internet. Desde esta perspectiva surgen nuevas formas de operación gubernamental de las agencias públicas con los usuarios, recurriendo para ello al uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), pero también siendo necesario considerar la relación entre gobierno y ciudadano.

La administración Pública en el municipal presenta una transformación de los modelos de gestión burocráticos, hacia los de tipo gerencial en los que influye decisivamente el planteamiento de la comunicación, como instrumento activador del propio proceso interno y al exterior en su relación con los gobernados, por lo tanto las decisiones acerca de los productos o servicios son generados por el sistema público basados en la interacción con los ciudadanos.

En el caso de Metepec, se presenta un nivel de e-servicios más desarrollado, sobre todo en la información que se le brinda a la población, puesto que tiene en su portal electrónico información que es apta para ser consultada por el ciudadano, enseguida se presenta el cuadro de análisis de su página web.

Este municipio, cuenta con dos servicios que corresponden al pago de predial y agua; es necesario señalar que aún hace falta incorporar a esta dinámica una mayor cantidad de servicios, ya que la mayoría continúa prestándose bajo esquemas tradicionales.

El gobierno ha impulsado información de diversa índole para tratar de comunicarse con la sociedad, sin embargo, la gran mayoría de esta información se efectúa del gobierno al ciudadano. Este es el primer paso en la evolución de la nueva gestión pública en este municipio; romper las barreras que separan la función pública de los ciudadanos, a fin de cambiar paradigmas tanto dentro de la gestión como al exterior, al modificar la imagen que los ciudadanos suelen tener de la administración pública.

En este gobierno municipal, el impulso que se está dando a la Administración Electrónica, va referido principalmente a la implementación del uso de las TIC e Internet al interior de la administración municipal como un flujo de información

entre sus dependencias, y para estar a la vanguardia se realizó una importante inversión en infraestructura de comunicación y equipo, lo que a la larga generará ahorros de tiempo, esfuerzo y oportunidad de información. Conforme a los servicios que se prestan por Administración Electrónica, se reconoce que sólo cuentan con servicios de información en cuanto a trámites y procedimientos, para esta administración es relevante la interacción ciudadano-gobierno (solicitudes, denuncias, transparencia, etc.).

Con este sistema de información en torno a hacer más eficiente la administración y el gasto público, se logra invertir con mejores resultados porque el Ayuntamiento logra el control directo sobre los productos comunicativos; no descuidando por supuesto la publicidad externa o difusión de actividades en el plano estatal o nacional.

El municipio cuenta con su página electrónica que ha sufrido modificaciones a la llegada del nuevo gobierno municipal. Dispone de varios iconos como son: presidencia, dependencias, trámites, turismo, eventos, transparencia y Metepec en vivo. Destacan varios links: pago de agua, pago de predial, oficina virtual de empleo, transparencia, innovación gubernamental, boletines electrónicos, vengan esos cinco, censo de población, agenda, sala de prensa, galería, multimedia, compromisos, cultura, premio por calidad web, Sicosiem, Sat, así como varios enlaces más.

Otro de los elementos de la nueva gestión pública en este ayuntamiento es el facilitar a los ciudadanos realizar trámites antes burocráticos por internet mediante la página electrónica anteriormente mencionada. Algunos de los trámites posibles por la vía electrónica son el pago del agua y del predial, donde se manifiesta en primera instancia la interacción del gobierno al ciudadano y posteriormente, del ciudadano al gobierno. La vía electrónica desde el inicio hasta el final (efectuar el pago y que se emita el comprobante), plantea la situación de que el nivel de desarrollo en este aspecto y tomando como base el referente de la modernización, es todavía inicial, puesto que carece de otros trámites que se efectúan de la misma forma, es decir tradicionalmente.



## CAPITULO 4.RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN POLÍTICA Y GOBIERNO

### 4.1 RESULTADOS GUBERNAMENTALES 2006- 2012

Una sociedad progresista es una sociedad sustentable. Este es uno de los principales resultados de las administraciones gubernamentales al frente del municipio de Metepec, es por eso que la viabilidad de este municipio depende de su ordenamiento urbano eficaz e integral con el fin de garantizar servicios públicos y una mayor calidad de vida.

El desarrollo con crecimiento sostenido y bienestar alcanzado como municipio encuentra en la planeación urbana integral la herramienta para delinear nuevas vocaciones económicas. Además de mejorar el funcionamiento de las acciones de gestión gubernamental en el marco jurídico para hacer posible las empresas de la economía del conocimiento en un ambiente limpio y sustentable. Pues ahora que Metepec es considerado un pueblo mágico, significa mayores oportunidades de empleo, un adecuado ambiente de negocios, aprovechamiento de recursos naturales, uso sustentable de energías así como una alta competitividad económica.

Dentro los beneficios, metas y objetivos alcanzados por estas dos gestiones, tanto la del Licenciado Oscar González Yáñez como en el periodo de la Licenciada Ana Lilia Herrera Anzaldo, se encuentran:

- La vigilancia el estricto cumplimiento de los planes municipales de desarrollo para que sean instrumentos efectivos de ordenamiento territorial y construcción integral del desarrollo.
- El fortalecimiento de las instancias responsables del diseño de políticas y normas para la formulación, instrumentación, seguimiento, control y evaluación del proceso de planeación para el desarrollo sustentable del municipio a largo plazo.
- Ofrecer servicios municipales y ecológicos como agua potable, alcantarillado, alumbrado público, electrificaciones, empedrados, pavimentos y adecuaciones de planteles educativos con calidad y

eficiencia así como la correcta planeación del municipio con el objeto de brindar a la ciudadanía una mejor imagen y calidad de vida.

- Reutilizar espacios ubicados en zonas urbanas, a través del acondicionamiento de la infraestructura y equipamientos para su integración funcional a la economía del conocimiento del municipio.
- Modernizar los sistemas de gestión municipal del uso del suelo con enfoques innovadores para recuperar el Centro Histórico del municipio.
- La revitalización de las zonas residenciales, públicas y comerciales para definir una política de vivienda sustentable con un enfoque territorial integrado que permita la concurrencia suficiente de recurso para el ordenamiento urbano distintivo requerido por la oferta cultural y la actividad de alto valor agregado de la economía del conocimiento.
- Organizar de manera espacial la nueva oferta de vivienda, así como la dotación de servicios públicos, privados y el desarrollo de infraestructura municipal en las zonas revitalizadas para su uso urbano sustentable.
- Impulsar alternativas de movilidad peatonal en las zonas urbanas revitalizadas con vivienda sustentable, áreas verdes, corredores culturales y comerciales.
- Actualizar el Atlas de Riesgos y difundir las medidas de seguridad personal y patrimonial que se deben tomar en caso de contingencias naturales o sociales
- La creación y modernización o fortalecer el área de Protección Civil y el cuerpo de Bomberos, capacitando al personal y adquiriendo los recursos materiales para su funcionamiento adecuado

A la sustentabilidad del desarrollo se agrega la difusión de una cultura ambiental entre la ciudadanía que permita lograr los apoyos sociales y la corresponsabilidad en la gestión ambiental. La participación ciudadana es un factor importante para lograr los objetivos de la política ambiental en el municipio. Estos dos aspectos desde luego mucho más elaborados e impulsados por el gobierno de Ana Lilia quien es bien sabido pertenece al Partido Revolucionario Institucional, por lo tanto, durante su gestión existió una priorización a estos dos aspectos, debido a la naturaleza de la ideología del partido claramente plasmada en el plan de trabajo.

Algunas de las políticas y acciones emprendidas en dicho gobierno serán retomadas a fin de darles continuidad por la Licenciada Carolina Monroy. Entre estas se encuentran:

- Establecer una política de carácter integral para la reutilización, reciclaje y aprovechamiento de los residuos sólidos.
- Convenir con el sector social y privado para la construcción de la infraestructura necesaria en la gestión sustentable de los residuos sólidos.
- Promoción de una cultura de reciclaje así como de consumo responsable por parte de los ciudadanos: no desechar sino reciclar.
- Difundir con apoyo de las organizaciones de la sociedad civil buenas prácticas y empleo de eco tecnologías domésticas para reducir los desechos sólidos.
- Implementar acciones que aseguren el abastecimiento y uso racional del agua y la electricidad.
- Reconocer las contribuciones del sector privado a la sustentabilidad del desarrollo municipal con la entrega de un distintivo de empresa verde y ambientalmente responsable.

- Realizar jornadas de forestación en parques, jardines y reservas territoriales del municipio.
- Establecer alianzas la sociedad civil para la difusión de valores ambientales, cuidado del agua y manejo de desechos sólidos a partir de la separación de residuos orgánicos e inorgánicos.
- Promover las azoteas verdes como forma sustentable de consumo de productos orgánicos entre la ciudadanía.

Todo lo mencionado ha sido difundido como parte de las acciones comunicativas del gobierno municipal, a fin de establecer la imagen de un gobierno ecológico, productivo y sustentable.

La viabilidad urbana del municipio depende de un servicio de transporte de calidad; es decir, de un transporte público eficiente, limpio y seguro, como requerimientos mínimos necesarios. Del mismo modo, la competitividad de las empresas y la productividad de las personas también encuentran en el transporte una ventaja comparativa para ser utilizada en las estrategias de desarrollo sustentable. Tanto por su intervención en el desempeño de las actividades laborales de los ciudadanos, como por su contribución al desarrollo de la economía del municipio, al ser una fuente de empleo.

Es por eso que en ambas gestiones, los respectivos Titulares se comprometieron a realizar las siguientes acciones:

- Coadyuvar con el gobierno estatal en la gestión eficiente y ambiental del transporte público a fin de su mejor ordenamiento vial, así como mejor servicio y seguridad para el usuario.
- Lograr mayor coordinación interinstitucional entre los diversos órdenes de gobierno y el sector privado para la promoción de la inversión en infraestructura de transporte público masivo, confortable y no contaminante

- Propiciar el uso de vehículos híbridos y eléctricos en el parque vehicular del Ayuntamiento para bajar las emisiones de carbono.
- Impulsar un sistema de transporte público urbano confortable, seguro y económico basado en las necesidades de la mayoría que son quienes usan el transporte público.
- Garantizar accesibilidad y seguridad espacial en el Transporte Público dando prioridad a la movilidad pedestre y de personas con discapacidad.
- Promover un transporte público seguro y de uso exclusivo para las mujeres, que permita desplazarlas a su destino en el municipio.
- Incentivar la integración y articulación del territorio y de los sectores sociales vulnerables a través de mejoras en los sistemas de transporte para aumentar la calidad de vida de las personas.

Estos son los aspectos más destacados dentro de los periodos de gobierno, tanto de un gobierno de ideología izquierdista como de uno de ideología central.

#### 4.2 LA COMUNICACIÓN POLÍTICA Y GOBIERNO EN METEPEC

En estos dos últimos periodos gubernamentales, Metepec se ha convertido en uno de los municipios más premiados del país; pues ha recibido 30 galardones entre reconocimientos y primeros lugares a nivel estatal, nacional e incluso uno internacional. Cabe destacar que ha existido una participación de la gente, o al menos eso es lo que se difundió durante la gestión de Ana Lilia Herrera, pues desde su campaña se utilizaron valores como la democracia como parte del discurso, a la que se sumó la acción de gobierno y la acción social, a través de una administración en donde la innovación y la transparencia fueron resaltadas a lo largo del periodo gubernamental. Dentro de los hechos más relevantes cabe mencionar el reciente título de pueblo mágico que Metepec ha recibido.

La difusión de los logros o metas obtenidos es parte esencial de la comunicación política durante un periodo gubernamental, pues tiene por objetivo generar una

buena imagen del gobierno ante los gobernados, de modo que los gobernantes y las instituciones reciban la confianza y el respaldo de los ciudadanos, para legitimar la toma de decisiones

Entre los premios obtenidos se encuentra su posicionamiento entre los municipios con menor rezago en el país, el Primer Lugar Nacional obtenido durante dos años en Transparencia Presupuestal, otorgado por el Instituto Mexicano para la Competitividad; y con enormes posibilidades de refrendarlo nuevamente en los próximos días, por tercer año consecutivo; el Premio Nacional de Desarrollo Municipal, dos años consecutivos, por haber cumplido con todos los indicadores del Programa “Agenda desde lo Local”; en materia de Equidad de Género, por tercer año consecutivo, el distintivo MEG:2003, del Instituto Nacional de las Mujeres; y adicionalmente, el trabajo en equipo, de sociedad y gobierno, permitió que Metepec avanzara

25 lugares entre los municipios con menor rezago social, según lo constata el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). En Metepec, las políticas públicas se han presentado a la sociedad como acciones concretas para elevar la calidad de vida de los ciudadanos; con el afán de reflejarlas en mejores oportunidades de desarrollo; a través de un ethos que favorezca la tranquilidad de las personas en cuanto a la seguridad de sus patrimonios respecta. De igual manera en los discursos se habla de la atención a la pobreza y la marginación, así como de promover la equidad y la justicia social para todos los habitantes de este municipio.

De esta forma, la estrategia de la comunicación para el periodo gubernamental de Ana Lilia Herrera ha sido exaltar cualidades como estar entre los municipios más honestos del Estado a fin de generar una buena imagen y prestigio, además de incentivar la confianza de los ciudadanos en los gobiernos priistas pues en la actualidad, los partidos políticos, el gobierno y otros actores relevantes, mediante la pluralidad y la alternancia política dada en el municipio de Metepec al momento de elegir a sus presidentes municipales no son condiciones suficientes para contar con gobiernos eficaces. Ya que un gobierno resultó mejor que otro al arrojar resultados mucho más tangibles y duraderos. Sin embargo, la democracia electoral no garantiza que los gobernantes electos por el voto popular sean responsables y rindan cuentas de sus actos una vez en el cargo, a menos que se cuente con instituciones que los obliguen a ello. Estas instituciones son

respaldadas por la ciudadanía, y más ahora que Metepec ha adquirido fuerza y se ha convertido en uno de los principales municipios de la entidad federativa. El debate sobre la transparencia y la rendición de cuentas es aún muy incipiente en México, y se ha centrado principalmente en el ámbito federal de gobierno, dejando sin atención el estudio de cómo rinden cuentas los gobiernos estatales y municipales. Particularmente en educación y servicios de salud, que ha transferido sumas crecientes de recursos que hoy son ejercidos desde los estados y municipios. Tal es el caso del Municipio de Metepec.

La estrategia de comunicación de este municipio ha sido desde hace muchos años, destacar la belleza de esta ciudad típica por sus hermosas artesanías y nuevos centros de recreación. Sin embargo la página del ayuntamiento en la actualidad, es una de las más completas, si de páginas gubernamentales se trata.

#### 4.3 APORTACIONES Y PROPUESTAS A LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La Nueva Gestión Pública no posee una teoría propia y se basa fundamentalmente en experiencias empíricas adquiridas por los intentos de lograr una administración pública más eficiente y efectiva, en muchos casos impulsado no por el convencimiento de que la administración debería trabajar más rápido y mejor, sino simplemente por la falta de recursos financieros.

No existe un manual para introducir la Nueva Gestión Pública que, aplicado de manera consecuente, garantice el éxito. El requisito para cualquier éxito es la voluntad política de todos los participantes.

Después deberá hacerse un análisis específico de la situación y se tendrá que determinar las fortalezas y debilidades, así como los riesgos que pudieran surgir o que ya existen por la transición a una administración moderna.

Esta es una situación clásica para un desarrollo de estrategias. Sin una estrategia, la implementación en la mayoría de los casos no rendirá frutos y será abortada en algún momento en medio del proceso. Lo que entonces pueda quedar de la administración, generalmente resulta peor que las condiciones anteriores.

Por otra parte, la insatisfacción de los ciudadanos con la incapacidad de prestación de servicios de la administración, así como los esfuerzos de los socios

y de los inversionistas internacionales obligan a los gobiernos a orientar el tema del "buen gobierno" en una dirección que garantice más y mejor servicio, evite el mal uso de recursos y ponga un fin al derroche de los recursos. Con una Nueva Gestión Pública que funcione adecuadamente, los desarrollos erráticos como la corrupción y el nepotismo serán detectados fácil y oportunamente y podrán ser evitados. Al mismo tiempo se podrá lograr, mediante una clara delimitación de las responsabilidades, que los culpables rindan cuentas. Con estas condiciones vale la pena asumir la difícil tarea de instituir la Nueva Gestión Pública.

De esta manera la nueva gestión pública aplicada en este municipio se basa en la participación ciudadana y en la implementación de políticas y proyectos claramente influenciados por la modernización y modelos de desarrollo de otros países, con el objetivo de obtener el mismo nivel de crecimiento.

Dado que la Nueva Gestión Pública se caracteriza entre otras cosas por la forma de relacionarse entre la Administración Pública y los ciudadanos, que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos, por lo tanto entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente.

Sin embargo existe el riesgo de no entender claramente cuál es el objetivo de la Administración y de todos los que trabajan en ella; ya que en todo caso se trata de servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión, lo cual representa una revolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los funcionarios públicos para evitar caer en el clientelismo político. De igual manera los procesos en la Administración Pública deben rediseñarse en caso de ser necesario, para conseguir que sean cómodos y efectivos para el usuario. Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible reorganizar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados; es decir, actualmente existe un modelo de jerarquía pero autores



como Ñaki Ortiz sostienen que es mejor un sistema de red, en el que en vez de existir una subordinación, haya una cooperación entre las distintas fracciones que integran a las instituciones:

“El concepto apela a un modelo de administración en la que lo relacional cobra principal protagonismo. Una administración “open” se abre a la ciudadanía, pero también a las demás administraciones, y a otras organizaciones colaboradoras. Lo “open” tiene mucho que ver con la red. Una administración “open” es una administración en red.”

Dentro de esta red el uso de información es esencial para lograr la transformación de los procesos de la Gestión pública, que no solo permitan eliminar la burocracia, la insuficiencia, y otros eventos negativos como la corrupción; es por eso que la capacitación de los elementos e instituciones va más allá del asesoramiento o entrenamiento de los servidores públicos, sino que involucra la creación de portales electrónicos verdaderamente efectivos, que permitan al ciudadano agilizar sus trámites, solicitar un servicio o cumplir con sus obligaciones desde cualquier sitio, o desde la comodidad de su hogar; también deben existir módulos de atención para ofrecer asesoría a los ciudadanos para que sepan utilizar estas nuevas herramientas y se les permita involucrarse en este proceso de mejora continua de la gestión gubernamental.

Estos procedimientos deben además, ofrecer a los ciudadanos la plena garantía de la protección de su información para evitar entre otras cosas el uso indebido de la misma.

Incentivar la participación ciudadana debe ir más allá de las promesas electorales, sino que debe generar un compromiso entre los ciudadanos para exigir sus derechos, vigilar el correcto funcionamiento de sus ayuntamientos y generar la responsabilidad de cumplir con sus propias obligaciones; y que mejor manera de hacerlo, que facilitándoles las herramientas para conocer el funcionamiento de sus municipios y para expresar sus necesidades, inquietudes y sugerencias, de igual forma, para denunciar cualquier abuso o comportamiento poco profesional por parte de alguna institución o servicio público. Si los ciudadanos sienten que forman parte de verdad, del gobierno que eligieron, no solo ayudarán a las instituciones a mejorar sus servicios; sino que tendrán un sentido de la lógica mas extenso y comprenderán verdaderamente los procesos

de gestión, generando contribuciones reales que permitan mejorar tanto a la administración pública, como a la sociedad, incluso, desde el rescate de valores de convivencia social, pues al ver sus acciones se ven reflejadas en los buenos resultados de la Administración pública, se verán motivados a contribuir y a participar abiertamente, desde el correcto uso de los servicios, cumplir a tiempo con sus obligaciones y combatir fenómenos negativos como la corrupción, ya que al eliminar reducir la burocracia, el ciudadano ya no tendrá la necesidad de recurrir a ella o ser víctima de la misma.

## CONCLUSIONES

La Comunicación Política, y de igual forma el Marketing Político, son unas novedosas ramas de las Ciencias de la Comunicación con un perfil propio y definido. Son cada vez más los países que vienen estudiando académicamente estas disciplinas en el marco de los estudios e investigaciones en el área de la comunicación y la información. Es de vital importancia en este sentido, toda vez que sus estudios y perfeccionamientos sirven para el mejoramiento de sus aplicaciones en la democracia contemporánea.

Sin lugar a dudas, el efecto que la Comunicación de los mensajes políticos, expresados por líderes y partidos, tienen en el posicionamiento de estos en la mente de los ciudadanos, es un aspecto fundamental de la connotación diferencial que la democracia centrada en los medios desempeñan en el devenir de nuestras sociedades modernas. La televisión, la radio, la prensa y las nuevas tecnologías de la comunicación juegan un rol importantísimo en la Comunicación de la Acción Política, y por lo tanto, revelan que en la actualidad el ciudadano es la prioridad de la democracia y por consiguiente tiene el derecho de ser informado del contenido de las propuestas políticas.

En cuanto a Nueva Gestión Pública respecta se debe escuchar las conversaciones que ya se están produciendo en la red sobre lo público, contribuyendo en ellas cuando su aportación pueda enriquecer la iniciativa surgida desde la ciudadanía. La participación de la ciudadanía, ejerce presión mediante las opiniones en la toma de decisiones, de igual manera la colaboración de los organismos entre sí, en el diseño y en la ejecución de las políticas públicas, la prestación de los servicios públicos, la correcta distribución de recursos y servicios comunes para generar que las organizaciones colaboradoras, con y sin fines de lucro, establezcan alianzas de colaboración público-privada generadoras de valor social; así como la información y el conocimiento, con el único límite de la protección y privacidad de los datos para promover la cultura colaborativa de la ciudadanía y de las instituciones.

La modernización de la administración utiliza y promueve la implementación de las herramientas como el internet, favoreciendo un rol activo de la ciudadanía en la generación de contenidos y contribuyendo al desarrollo de programas de uso

gratuito para la comunidad. Promover la generación del contexto adecuado en el que aflore la iniciativa social y producir vínculos entre la ciudadanía y las instituciones, para obtener respuestas satisfactorias a las necesidades y demandas de la sociedad anteponiendo el interés general de la ciudadanía a los particulares de los partidos políticos y demás grupos de presión para facilitar el crecimiento personal y profesional de todas las personas involucradas en su funcionamiento, entendiendo que la administración son “personas al servicio de las personas” y que la satisfacción individual contribuye a la de la comunidad.

Es por eso que países como Nueva Zelanda poseen administraciones públicas mucho más productivas que nuestro país, no solo a nivel municipal; ya que la inclusión del ciudadano, partiendo desde una correcta difusión de la información, poniendo a su alcance las herramientas para agilizar su interacción con el gobierno a fin de que este último esté de verdad para servir a los ciudadanos de forma eficiente, genera estrictos parámetros de control que tienen como principal objetivo eliminar la corrupción e incentivar a los ciudadanos a ser responsables, genera una cultura de cooperación y rescata los valores de la sociedad, obligando a funcionarios y ciudadanos a ser honrados.

El sentido de la honestidad dentro de la Administración Pública es de suma importancia ya que al año puede generar o rescatar una gran cantidad de los recursos que se pierden diariamente a causa de los huecos o márgenes de error que permiten a ciudadanos y autoridades “actuar por debajo del agua”.

El reto que enfrenta hoy en día la Administración Pública no solo a nivel municipal, es satisfacer las demandas de una sociedad cada vez más crítica de las acciones del gobierno, quien aun en condiciones precarias debe hacer frente a todos estos eventos de forma satisfactoria y además competitiva para poder responder a fenómenos internacionales como la globalización o la apertura de mercado, para poder generar y ejecutar políticas públicas eficientes que permitan dar un buen rendimiento de las instituciones y del gobierno en general; así como contribuir al desarrollo sustancial del país.

## BIBLIOGRAFIA

1. BOURDIEU Pierre: *Languet pouvoir symbolique*. Préface de John P. Thompson, Seuil, Paris, 2001. Traducción (parcial) española: ¿Qué significa hablar? Akal, Madrid, 1999.
2. George MOSSE: *La nacionalización de las masas*, Marcial Pons, Madrid, 2005.  
ADORNO, T.W.: *Televisión y cultura de masas*. Córdoba/Argentina, EUDECOR, 1966.
3. BOBBIO, Norberto. *Liberalismo y Democracia*. Editorial Fondo de Cultura Económica, 1989.
4. FRAZIER, P.J; y GRAZIANO, C; Robert Park *Theory of the News Public Opinion and Social Control*, South Caroline University, Journalism Monographs, 1979.
5. Gómez, P; Perales, A. (1996). "Elecciones y medios de comunicación. El análisis de contenido como herramienta de la comunicación política", Madrid, Telos, pp. 32-38.
6. GOSSELIN, André. "La comunicación Política", en Gauthier, Goselin y Mouchon (Comp), *Comunicación y política*. Barcelona. Editorial Gedisa. 1998. pp. 9-28.
7. López GUERRA, L.: *Las campañas electorales en Occidente (Propaganda política en la sociedad de masas)*. Barcelona, Ariel, 1977.
8. MAQUIAVELO, Nicolás. *El Príncipe: Manual de la hipocresía moderna*. Américo Sánchez (Trad.). Buenos Aires, Editorial Claridad. 1940.
9. MARTÍN Barbero, Jesús." *EL MIEDO A LOS MEDIOS. Política, Comunicación y nuevos modos de representación*", en Nueva Sociedad (No. 161) Caracas, Mayo-Junio, 1999. P 43-56.
10. MENDEZ Rubio, Antonio. *Perspectivas sobre comunicación y sociedad*. Universidad de Valencia. 2004.
11. MORAGAS, M. de (ed.): *Sociología de la comunicación de masas*, Barcelona, Gili, 1979.
12. MURANO, Heriberto." *Políticos, periodistas y ciudadanos*". Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica. 1997. p 141.
13. OCHOA, Oscar. "Comunicación política y opinión pública". México D.F. Editorial Mc Graw-Hill/ Interamericana SA. 2000.
14. MOSCA, Gaetano. "La clase Política" Fondo de Cultura Economica (FCE) México, D.F. 1984

15. CONTRERAS, Orozco Leticia; MORALES Y Gómez, Juan Miguel; RUIZ, Alanís Leobardo; SÁNCHEZ, González José Juan, "La administración electrónica en los municipios de Toluca y Metepec, Estado de México" Estado, Gobierno, Gestión Pública Revista Chilena de Administración Pública ISSN 0717-6759 N°20 (2012) pp. 39 / 66.
16. (<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/91/doc/doc5.pdf> pag.84)
17. (<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/rap/cont/91/doc/doc5.pdf> pag.84)
18. (<http://www.revistas.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/25859/27183>, pág 41, 18 de Mayo 2013)
19. (<http://www.ogov.eu/open-government/open-government-un-nuevo-modelo-de-gestion-publica/#sthash.Zj67n9ti.dpuf>)