

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA.

México al igual que el resto del mundo se encuentra inmerso en un proceso de constantes cambios en diferentes ámbitos del quehacer humano, estos cambios se han ido dando a una velocidad cada vez más acelerada. No ha sido fácil para las organizaciones lograr su adaptación y crecimiento ante los mismos, sin embargo, tanto las organizaciones privadas como las gubernamentales se han visto obligadas a aceptar esta realidad y a enfrentar estos cambios con planes y programas de formación de su capital humano más eficientes y eficaces.

Dentro de los cambios que se han ido gestando, se puede apreciar que, en nuestra sociedad son cada vez más importante los sectores relacionados con el servicio y la alta tecnología, además de que las organizaciones se encuentran poco a poco más orientadas hacia la calidad y la innovación. Se ha hablado mucho sobre la calidad en el sector de servicios, y afortunadamente la preocupación en este ámbito ha sido tan remarcada que poco a poco se ha ido gestando una cultura entre los empresarios mexicanos tendiente a ofrecer servicios con altos estándares de calidad, dando lugar a una mayor capacitación y apoyo a sus empleados para el desarrollo de sus habilidades como prestadores de servicios. En el sector público al igual que en el privado, debido a la posibilidad de alternancia en el poder de los partidos políticos, hay una mayor presión en cuanto a los resultados que se esperan de los Servidores Públicos en materia de servicios, cuyo funcionamiento incide directamente sobre la percepción de sus gobernados, y aún y cuando estos cambios se están dando de una manera más lenta, también se esta empezando a tomar conciencia sobre esta necesidad. Es por esto que todos y cada uno de los niveles gubernamentales deben aprender a mejorar la calidad de sus procesos, principalmente en lo concerniente a la atención al público, estas mejoras solamente se puede dar a través de fomentar el desarrollo de las competencias necesarias para que los funcionarios públicos presten sus servicios.

En la actualidad se cuenta con una oferta relativamente grande en materia de capacitación en el sector público, sin embargo, ésta se limita a la impartición de cursos, pláticas o seminarios cuyos objetivos incluyen el de involucrar al funcionario público en todos los procesos y funciones que éste debe desempeñar de manera cada vez más profesional y completa, sin embargo, hace falta definir una mayor variedad de estrategias en materia de formación de funcionarios públicos, que respondan a las demandas del ciudadano preocupado por percibir el cambio tan prometido, sobre todo en cuanto a los servicios que recibe.

Esta necesidad de formación de funcionarios públicos obedece principalmente a las situaciones que a continuación se describen, las cuales de una u otra manera influyen en la mala ejecución de sus funciones:

- a. Alta Rotación de funcionarios. Como ya es sabido, un funcionario público sobre todo a nivel municipal únicamente permanece en su puesto durante los tres años que dura su gestión, después de ese tiempo, normalmente se presenta una total incertidumbre por parte de este tipo de empleados sobre lo que será su futuro profesional, es decir, si continuará o no trabajando en el sector

público, y lo que es más grave aún si seguirá ejerciendo puestos similares al actual.

- b. Bajo nivel de perfil profesional. Un problema constantemente observable sobre todo en los gobiernos a nivel municipal es el bajo nivel académico en un gran porcentaje de los funcionarios públicos, ya que su escolaridad es de secundaria o preparatoria, siendo muy bajo el número de ellos que cuenta con una carrera profesional y mucho menor los que han culminado algún estudio de posgrado como maestría o doctorado.

Esta situación, nos lleva a pensar que una gran parte de los funcionarios públicos carecen de marcos de referencia suficientes para entender la acción del Estado, y en un momento dado también son insuficientes los conocimientos necesarios de la realidad del sector para ejercer eficientemente su puesto. El funcionario público en México en general es un profesionista que se forma y desarrolla en el ejercicio mismo de su función, de tal manera que se hace necesario revisar los procesos y programas de capacitación para el desarrollo y actualización de los mismos.

- c. Falta de capacitación y continuidad de programas: Los programas de capacitación que se llegan a impartir carecen de una continuidad o conexión con la realidad de las problemáticas a las que enfrentan los funcionarios públicos.

- d. Dificultad para disponer de tiempo para procesos largos de capacitación. Siendo muchas de las funciones que desempeñan los funcionarios públicos bastante complejas, su tiempo para participar en procesos de formación se ve reducido, por lo cual, para muchos de estos funcionarios, el asistir a cursos o talleres a veces implica grandes sacrificios, que los pone en la disyuntiva entre cumplir con sus labores y completar los programas de formación.

- e. Inexperiencia de funcionarios. Los funcionarios públicos sobre todo a nivel municipal no cuentan con la experiencia y muchas veces ni siquiera con los conocimientos necesarios para la óptima ejecución de sus funciones, ya que por un lado su gestión dura únicamente tres años, además de que cuando ingresan al Municipio no cuentan con bases de información o manuales de procedimientos que de alguna manera les ayuden a comprender y ejecutar sus funciones adecuadamente.

Aunada a la relación que existe entre la carencia de programas de formación de los funcionarios públicos y la calidad del servicio que prestan al ciudadano, se encuentra la insuficiente participación por parte de los ciudadanos, como lo es el cumplimiento en el pago de sus impuestos, es evidente que existe una estrecha relación entre la capacidad de los funcionarios para atender al público y la falta de participación de los ciudadanos en cuanto al cumplimiento de esta obligación, sin embargo, no es únicamente con el mejoramiento de la atención al ciudadano con lo que se va a dar solución a este complejo problema, sino que hace falta plantear una serie de estrategias en diferentes campos, que permitan por un lado hacer conciencia en los pobladores sobre la importancia que tiene su participación, a través de estrategias de comunicación efectivas utilizando la Mercadotecnia Política, así como el reforzamiento de este patrón de conducta por medio de campañas de Mercadotecnia Social, la gran falta de motivación en los funcionarios públicos para dar una atención de calidad a los ciudadanos, muchas veces provocada por una baja satisfacción en los mismos (Mercadotecnia Interna) y finalmente, estrategias de Administración del Conocimiento y Aprendizaje organizacional permitirán incrementar el valor del Capital Humano con que cuentan las instituciones públicas.

Estas son las situaciones que ayudaron a la definición del tema de la presente tesis, ya que consideramos que la conjunción de los elementos antes mencionados dentro de un contexto de Administración Pública Municipal, pueden dar como resultado un modelo innovador y útil para la determinación de estrategias de Formación de Funcionarios Municipales.

1.2 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un modelo que permita diagnosticar necesidades de capacitación y con base a esto, desarrollar programas que contengan estrategias de formación de funcionarios públicos municipales, apoyándose en criterios, conceptos y estrategias propios de Administración del Capital Humano, de Mercadotecnia Interna, Mercadotecnia Social/Política, y Aprendizaje Organizacional aplicándolas al contexto de la Administración Pública Municipal.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

Caracterizar la Administración Pública Municipal y sus necesidades de Formación desde una perspectiva estratégica.

Identificar modelos, criterios y conceptos de Administración del Capital Humano partiendo de la Administración del Conocimiento, Aprendizaje Organizacional y Desarrollo de Competencias y su relación con la Administración Pública Municipal.

Identificar modelos, criterios y conceptos de Mercadotecnia Interna y su relación con la Administración Pública Municipal.

Identificar modelos, criterios y conceptos de Mercadotecnia Social / Política y su relación con la Administración Pública Municipal.

Ilustrar la integración de un Modelo de Formación de Funcionarios Públicos Municipales a partir de modelos de Capital Humano, Mercadotecnia Interna, Social / Política y Aprendizaje Organizacional.

Ilustrar la aplicación del modelo al caso del Ayuntamiento de San Andrés, Cholula.

1.4 JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad, es evidente que para cualquier tipo de organización, el propiciar un ambiente tanto de crecimiento, como de desarrollo personal y profesional en su gente, tendrá un papel determinante para el exitoso cumplimiento de las estrategias que se vayan definiendo. Las entidades gubernamentales, no son la excepción, ya que al igual que cualquier empresa tiene que alcanzar sus propios objetivos, con convicción, profesionalismo y sentido social, para tal efecto deben definirse programas de formación estratégicos que sean justificables en cuanto a su costo beneficio. También, se debe considerar la imperante necesidad de modernizar los procesos en la prestación de servicios y atención al público por parte de este tipo de instituciones, ya que como todos sabemos muchos de ellos son sumamente arcaicos y se encuentran muy por debajo de los estándares de calidad requeridos por el ciudadano de hoy.

La elaboración de esta tesis pretende ayudar a clarificar de qué manera los modelos de mercadotecnia interna, política / social, de administración del conocimiento, aprendizaje organizacional y del capital humano, basándose en el modelo de Administración Pública propuesto por el gobierno Federal, denominado Modelo de calidad Intragob, pueden contribuir a la definición de estrategias de formación que permitan a los funcionarios públicos desarrollar las competencias necesarias para el cumplimiento de sus tareas.

Algunos de los beneficios que se podrían obtener de este proyecto de tesis serían los siguientes:

a. Proveer un modelo que permita visualizar una amplia gama de estrategias de formación de funcionarios públicos municipales y definir cuáles de ellas serían las más factibles de emplear a fin de satisfacer y resolver problemáticas que se presentan dentro de los municipios.

e. Dada la carencia de bibliografía especializada en formación de funcionarios públicos municipales, contribuir con información valiosa para los administradores públicos municipales, en cuanto a lo concerniente a áreas como: Administración del Conocimiento, Administración del Capital Humano y Aprendizaje organizacional, grupal e individual, Mercadotecnia Política / Social y Mercadotecnia Interna, así como sobre Administración Pública Municipal.

c. Apoyar en la difunción del "Modelo Estratégico para la Innovación Gubernamental o Modelo de Calidad Intragob" enfocandolo a un contexto de administración municipal.

Apoyar de alguna manera al Gobierno Federal para la difusión de su "Modelo Estratégico para la Innovación Gubernamental o Modelo de Calidad Intragob" aterrizándolo a un contexto de gobierno local.

1.5 METODOLOGÍA.

La metodología que se pretenden utilizar durante el desarrollo del proyecto son: búsqueda, síntesis bibliográfica, observación, aplicación de cuestionarios y entrevista. Las etapas a seguir durante el proyecto son las siguientes:

En la primera etapa del proyecto se llevará a cabo una búsqueda y síntesis bibliográfica, a fin de que se permita el desarrollo de un marco teórico en el cual se hará referencia a distintos autores especializados en cada uno de los temas a tratar. Posteriormente, se describirá un Marco Contextual sobre el Caso Ilustrativo de aplicación del modelo propuesto en la presente tesis. En la siguiente parte se mostrará el desarrollo del modelo en cuestión. Finalmente proporcionarán algunas propuestas y Conclusiones aplicables al caso.

1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES.

1.6.1 Alcances

Aún y cuando el caso ilustrativo a estudiar en este proyecto se enfocará al Municipio de San Andrés Cholula, los resultados obtenidos se propondrán como un modelo aplicable a cualquier municipio que presente problemáticas similares o distintas.

Inducir a las Administraciones Municipales a considerar nuevas opciones de formación de los funcionarios públicos.

Se presentaran enfoques modernos de administración y mercadotecnia como lo son la Administración del Capital Humano, Administración del Conocimiento, Aprendizaje Organizacional, Mercadotecnia Política/Social, Mercadotecnia Interna y Administración Pública Municipal a través del Modelo de Innovación (Intragob)

1.6.2 Limitaciones

Este proyecto únicamente considerará la fase de diagnóstico y propuesta del modelo sin contemplar los resultados de aplicación, ya que esta etapa sería objeto de otro estudio.

Dentro de este trabajo no se incluirá un plan de formación específico para el municipio de San Andrés Cholula, ya que el hacerlo implicaría su aplicación y seguimiento, aspectos que no se tocarán durante esta tesis.

Los aspectos técnicos de Sistemas de Información para llevar a cabo la Administración del Conocimiento quedarán excluidos debido a la basta información que existe al respecto.

La presente tesis no hace una descripción sobre programas y estrategias específicas sobre aspectos de Mercadotecnia Interna, Mercadotecnia Política / Social, Administración del Conocimiento, Administración de Capital Humano o Aprendizaje Organizacional.