

EL PAÍS REQUIERE DE PROFESIONALES EN PERMANENTE CAPACITACIÓN

Por un verdadero año del buen servicio al ciudadano

El Perú tiene enormes desafíos, siendo uno de los más críticos la provisión eficiente de los servicios públicos. En ese sentido, el 2017 fue declarado por el gobierno como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano". Para que realmente sea así, se debe trabajar en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, a través de una eficiente gestión pública.



CÉSAR FUENTES P.H.D.

Director de la Maestría en Gestión Pública. ESAN Graduate School of Business

La ciudadanía está esperando hoy mejoras en educación, salud, infraestructura y seguridad; cuatro rubros fundamentales para el desarrollo del país y que requieren de la intervención pública.

Existe cada vez más demanda de eficiencia y eficacia de los recursos del Estado. En esta línea se requiere que seamos más efectivos con los recursos y eficientes en la cobertura de los servicios de salud y educación, los cuales están cerca de llegar al 100% de cobertura pero aún falta trabajar temas de calidad y eficiencia en la inversión de bienes y servicios públicos. Esto es un reto fundamental a trabajar de cara a los próximos años.

PERFIL PROFESIONAL

Más allá de lo imperativo, que es la especialización en los gestores públicos, toda persona que desea trabajar para la administración pública ha de tener en la mente dos cosas:

1) Tener una visión del



Estado, es decir, conocer y entender la diferencia entre sector privado y público, porque ambas tienen una dinámica y lógica distinta, en la medida que el Estado tiene que ser un lugar donde el ciudadano se sienta representado;

2) Se requiere de conocimiento de políticas públicas. Aquí es importante entender las dinámicas de relaciones y conflictos, temas asociados a la necesidad de tener políticas públicas que trasciendan a la administración, entre otros. En ese sentido, el funcionario debe pensar en el largo plazo, no solo

en un gobierno, y de ahí la relevancia de esa visión de Estado o visión de la ciudadanía y de política pública, que es indispensable. Todo funcionario público debe manejar estos conceptos, quizá a nivel de una inducción, al ingresar en la gestión pública o quizá en base a evaluaciones. El objetivo es que se conozca lo que es visión de Estado, lo que es la misión del Estado y lo que son políticas públicas en general.

En la actualidad existen especializaciones en gestión pública donde se les otorga una visión de Es-

tado y de ciudadanía: ¿qué es lo que tiene que hacer un Estado en el siglo XXI?, ¿cómo tiene que atender al ciudadano?, y fundamentalmente otorgarle instrumentos y herramientas de manejo de evaluaciones económicas y sociales, así como también manejo gerencial y administrativo desde el punto de vista de gestión tanto privada y pública, que le permitan al funcionario consolidar su formación profesional.

Es importante también otorgarle instrumentos o herramientas de manejo de conflictos que son importantes e inherentes para la

gestión pública. Se tiene que trabajar mucho los temas de gobierno electrónico o de asociaciones público privadas, que son la actual tendencia, a un Estado más eficiente, en corresponsabilidad con el sector privado.

Entre las habilidades blandas se requiere trabajar los temas de negociación, manejo de conflictos, así como el manejo de medios. Actualmente, el funcionario público tiene que manejar cómo posicionarse positivamente a su institución en los medios de comunicación. Tenemos un problema serio: el Estado en general no

comunica bien sus logros, solamente tenemos una visión reactiva, pero no hay una visión de estrategia positiva con respecto a los logros y metas de lo que hace cada institución. Hay poco conocimiento de la ciudadanía sobre qué hace cada parte del sector público, y esa es una tarea pendiente.

Con respecto a estadísticas de profesionales, los números más recientes nos hablan de un millón trescientos o millón cuatrocientos mil profesionales funcionarios públicos en el Estado, conformado en gran parte de maestros, fuerzas del orden -tanto la policía como el ejército- y profesionales en el área de salud, que son los rubros más relevantes que tenemos. No existen estadísticas de cuántos de ellos cuentan con estudios, especialidad o maestrías en administración y gestión pública.

Si bien no tenemos un censo, sabemos que existe una gran demanda de conocimientos del área pública, así como también una gran demanda de bienes y servicios públicos en educación, salud, seguridad, infraestructura en general. Por ello, se hace cada vez más imperante satisfacer esta demanda de conocimientos, para que el ciudadano se sienta cada vez más representado.