

## **Disolución entre lo público y lo privado: Elementos epistemológicos para fundamentar un nuevo paradigma de Gerencia Pública**

Carmen Borrayo

C. Borrayo

Universidad de Guadalajara, Periférico Norte N° 799, Núcleo Universitario Los Belenes, C.P. 45100, Zapopan, Jalisco, México  
borrayo.18@hotmail.com

M. Ramos.,V.Aguilera.,(eds.). Ciencias Administrativas y Sociales, Handbook -©ECORFAN- Valle de Santiago, Guanajuato, 2014.

## Abstract

The classic theory of the administration promoted by Taylor, Fayol and Mayo, used originally for the corporate field, it is been evolving and marks the pattern for structure in a practice of a new model that furthermore diversified the role of the governmental organization in the legal participation of the private initiative, also has modified the rationality of the social service, in this way the different political sectors that at the beginning accomplish the educational, health and security public functions, now these days operate with a hybrid paradigm of public and corporate administration. It is constantly common that the strategic planning, and the total quality and benchmarking define the planning, operation and evaluation of the Mexican public institutions.

In the theoretical term the document review and the critic analyze, allows identifying an epistemological problem. From this point of view some aspects are propose and should be considered to create a new paradigm where more than the public and private equally of their purpose the organizations optimize their resources give a clear account and be govern by the economies, offering services and products of quality determined by the users and the more transcendent, made the functions in benefit of society.

## 22 Introducción

La configuración conceptual de la Administración contemporánea se basa en la estandarización cada vez más objetiva de modelos de organización y funcionamiento que unifican los criterios teóricos y metodológicos empresariales con los del sector público. El mercado, la competitividad, el consumidor, la calidad, el liderazgo, la evaluación del desempeño, entre otros aspectos, dan evidencia de las nuevas estrategias organizacionales.

Desde esta perspectiva, la investigación se orienta a la fundamentación epistemológica de un modelo integral de Administración. Con ello, se genera una discusión que se orienta a construir argumentos que muestran la posibilidad de una concepción disciplinar, que, como señala Arellano et al. (2000) implica la eliminación o relativización de las diferencias entre el sector público y el privado.

Sin embargo, primero es necesario realizar un análisis en torno a la situación teórica del campo de la Administración para identificar algunos problemas generados por la trascendencia de la práctica y la técnica por encima de la teoría, para posteriormente, fundamentar una propuesta que sin perder el carácter científico de las Ciencias de la Administración, el sector público pueda contar con un cuerpo de conocimientos confiable y sistemático.

Es una exhortación formal para que los interesados en la Epistemología de la Administración contribuyamos a la transformación innovadora del campo y sobre todo que busquemos estrategias para eliminar la incongruencia entre la teoría y la metodología y entre la formación y la práctica profesional.

### 22.1 Desarrollo

La investigación documental pone de manifiesto que en las últimas décadas, las prácticas, los procesos y las actitudes en las instituciones públicas han cambiado radicalmente. Actualmente, la estructura, las funciones y los recursos se planean y se administran con criterios que eran exclusivos de la iniciativa privada.

Esta revolución silenciosa basada en principios gerenciales, tiene sus antecedentes en las propuestas como las de White (1964), Mises (1961), Ostrom (1974), Drucker (1968), Niskanen (1971), Osborne y Gaebler (1994) y Porter (1999) que dan las pautas para arribar a un modelo de gobierno orientado a racionalizar y optimizar el uso de los recursos a través del Benchmarking, a visualizar el futuro con modelos estratégicos, a certificarse con criterios de Calidad, a rediseñar la estructura y los procesos a través de la Reingeniería y a organizar al personal con propuestas derivadas del Coaching.

Tal vez el agotamiento del modelo keynesiano que llevo al “Estado obeso” a la burocratización gubernamental, las limitaciones políticas y filosóficas neoliberales ortodoxas, el lugar del mercado y del Estado en el desarrollo económico, político y social gestaron un nuevo modelo de Gerencia Pública (Valdez, 2008, p. 113), inherente a “la cultura administrativa anglosajona en Estados Unidos de América y el Reino Unido, así como Canadá, Australia y Nueva Zelanda” (Guerrero, 2003, p. 380), que con el apoyo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Mundial, se logró un impacto directo para los países latinoamericanos.

La nueva gerencia pública aunque no constituye en sí una privatización de los servicios públicos, si es como señala Guerrero (2003), una visión privada de lo público que favoreció el crecimiento de empresas privadas destinadas a la salud, la seguridad y la educación. De esta forma, “las concepciones ideológicas y políticas intrínsecas a la Administración Pública pasaron irracionalmente a un segundo plano y en su lugar se inicia la gestación de un gobierno renovado con espíritu empresarial” como lo afirman Osborne y Gaebler (1994, p. 12).

Esta lógica representa un quiebre con la tradición burocrática y privatizadora para transformar el paradigma de Administración Pública, que con la virtualización apoyada en las tecnologías de información y comunicación, las exigencias sociales, la democratización y la globalización, el Estado en conjunto con la iniciativa privada, promueve una transformación del gobierno como “una respuesta a la crisis de legitimidad de la administración en su funcionamiento tradicional” (Burlaud, et. al, 1989, p. 57). Así las propuestas teóricas y metodológicas que hacían referencia a dos tipos de organizaciones: las privadas o lucrativas y las no lucrativas en la práctica tienden a difuminarse. Como lo señala Cepeda (2006), el nuevo manejo de lo público toma como punto de referencia el éxito de la administración privada, ya que garantiza un estilo directivo racional, participativo y humanitario. “El marketing público tiene connotaciones al mismo tiempo de racionalidad de la dirección y de la humanidad de quien se ocupa de las necesidades públicas” (Burlaud, et al, 1989, p. 57). La gerencia pública, como se ha llamado desde algunos años, se enfoca al mejoramiento de la capacidad del Estado para lograr un incremento de la gobernabilidad y tener en condiciones de mejora continua un control efectivo de los procesos administrativos, y así resolver de manera eficiente y expedita los problemas que presenta la sociedad (Cepeda, 2006, p. 2).

Sin embargo, para lograr que los gobiernos demuestren resultados objetivos y exitosos en la solución de los problemas públicos de largo alcance a través de la New Public Management (Hood, 1991 y Pallot, 1998), es necesario que más que una moda administrativa, (Guerrero, 1999), este paradigma cuente con soportes epistemológicos sólidos.

## **22.2 Discusión**

La situación científica del campo de la Administración es endeble. En primer término, tenemos un problema que advirtió Chevallier hace más de 30 años, cuando señaló que:

... La ciencia administrativa se presenta en nuestros días como un conjunto de discursos fragmentados, estratificados en el tiempo y yuxtapuestos en el espacio, más bien que reunidos en un proyecto global y articulados en torno a una problemática coherente, hasta el punto que cabe legítimamente preguntarse qué autoriza a hablar de una ciencia en singular, y también, simplemente, de ciencia (Chevallier, 1983, p. 16).

Asimismo, podemos reconocer como segundo problema que la variedad de interpretaciones teóricas relativas al estudio organizacional pone de manifiesto "la indeterminación, la ambigüedad y la complejidad de la construcción teórica y empírica" de las organizaciones (Hasenfeld, 1990, p. 22), que van desde la conceptualización hasta la clasificación y el alcance del término. En términos radicales afirma Shively (1997), no existe forma ideal de organizar a la administración por lo que estamos frente a la dificultad para construir un cuerpo sistemático de conocimientos (Ball, 1989 y Santos, 1997).

El tercer problema que promueve la debilidad epistémica es la autonomía con que los investigadores en el tema, construyen clasificaciones, explicaciones, corrientes o modelos propios derivados de su experiencia sin lograr una organización consensuada, sistemática y estructurada.

Esta dificultad ha sido objeto de reflexión de autores como Santos (1997), que con una "petición de principio", haciendo referencia a la lógica aristotélica, señala que el problema de la homogeneización se encuentra en la disyuntiva entre la teoría y la práctica ya que:

... la teoría no está de espaldas a la práctica, no es un impedimento para actuar con acierto, justamente el mejor camino para hacerlo [...] la práctica tiene detrás una teoría que la explica, y además existe una teoría precedente de la práctica y de la reflexión de otros que pueden ayudar a entender la acción (Santos, 1997, p. 156).

Asimismo, debemos reconocer que:

... existen numerosos esquemas para presentar las corrientes teóricas que han tratado de explicar –o normativizar– el funcionamiento de las organizaciones [...] No es fácil defender una de las clasificaciones ya que todas son discutibles desde un punto de vista conceptual e incompleto desde una perspectiva clasificatoria y por ende, opta por su propia clasificación, aún y cuando advierte que no se puede evitar la simplificación y la tergiversación (Santos, 1997, pp. 156-162).

El vacío teórico sigue vigente ya que:

... las organizaciones han sido analizadas e imaginadas a partir de distintas perspectivas. El estado actual de la Teoría de la Organización basa su vigor en este debate multidisciplinario. Sin embargo, su aparato conceptual y sus dispositivos de diseño siguen siendo limitados y restrictivos para aprehender este fenómeno social dinámico que es la organización, sobre todo en los términos de su evolución, que son impuestos por las nuevas circunstancias económicas y sociales (Solís, 1993, p. 68).

Por su parte Hasenfeld (1990), reconoce que "la literatura sobre las organizaciones [...] se caracteriza por teorías múltiples e incompatibles que llevan a descubrimientos y conclusiones incongruentes y conflictivas. Este estado de cosas [...] es característico del estudio de las organizaciones en general" (p. 22).

Dicho lo anterior, podemos señalar tres problemas epistemológicos en torno a la Administración:

- I. La discusión en torno a la cientificidad del campo que lleva a cuestionar si la Administración es una ciencia.
- II. La complejidad teórica y empírica que genera polisemia, indeterminación y ambigüedad.
- III. La relevancia de la práctica alejada de la fundamentación epistemológica.

Respecto al primer planteamiento, las posturas pueden diferenciarse en dos:

1. Paradigma crítico que niega el estatus de ciencia ya que afirman que la Administración no cuenta con el respaldo epistemológico a la manera de la Economía, la Sociología o las Matemáticas. Si bien se reconoce que para lograr objetivos óptimos en las organizaciones se apega a técnicas similares a las del método científico, los conocimientos se derivan de otras disciplinas y por tanto se cuenta con un conjunto de ciencias al servicio de la Administración.

2. Otros autores como Morales (2009), reconocen a la Administración como ciencia. A pesar de ello, tenemos una nueva diversificación de posturas:

- a) La Administración Pública y la Administración unidas.
- b) Sin adjetivos (público y privado) tan sólo Administración.
- c) Ciencia de la Administración.

d) Los que marcan la diferencia entre Administración Pública y la Administración Empresarial.

En el segundo problema relativo a la complejidad teórica y empírica, es necesario reconocer que en el campo de la Administración la experiencia adquiere gran relevancia en los indicadores de productividad, de optimización de recursos y de éxito empresarial.

Por ello, tendremos que aceptar que una práctica efectiva puede ser suficiente para formalizar y considerar que un profesional ejemplar. El entusiasmo de los administradores por encontrar soluciones en el corto plazo, hace que la demanda del conocimiento tenga un ciclo de vida de corto plazo. De esta forma, con métodos comparativos y desde una analogía los reportes escritos realizados por asesores o expertos en temas empresariales, omitiendo las fronteras científicas, pueden trascender para convertirse en modelos útiles que superan las exigencias epistemológicas. El énfasis de la práctica como una característica innegable e insustituible del campo, difumina los problemas señalados en la discusión anterior.

En síntesis, tenemos que el problema epistemológico podría resolverse eliminando la creciente preocupación por la Epistemología de la Administración a la manera de las ciencias exactas que se basa en la perspectiva positivista, funcional, sistémica o cuantitativa (Wheatley, 1999, pp. 10–11), para arribar a un paradigma humanista, simbólico-interpretativo-hermenéutico (Hatch, 2002, p. 24, 56), donde los académicos prestan atención a las metodologías derivadas de la Etnología y la Antropología para realizar una observación e interpretación formal de la práctica a la manera de los científicos sociales. Con esta vía de solución también se reconoce que la administración como un campo específico del conocimiento, no cuenta con la tradición y la riqueza conceptual y metodológica de otros campos del saber. Y por lo tanto, sería parte de su naturaleza la proliferación exponencial de literatura sobre modelos y técnicas para la administración del mercado como una tendencia que obedece a las reglas del mercado y la moda.

Si suponemos que esta ruta es la solución adecuada, entonces la Administración no sería una ciencia tradicional, sino un campo del saber donde la pluralidad, la sinergia y el eclecticismo tienden a configurar un modelo innovador que permite la simultaneidad de escenarios que en los otros contextos teóricos y metodológicos resultarían contradictorios y hasta inválidos. De esta forma, la condición epistemológica de la Administración en la perspectiva actual se define con criterios de simultaneidad entre lo global y lo regional, el sujeto y el objeto, la evaluación y la planeación y sobre todo entre lo público y lo privado. Implica, un nuevo acercamiento que valore la coexistencia de perspectivas antagónicas. Como parte de la creación del conocimiento científico en las Ciencias de la Administración.

### **Nuevas estrategias para la Administración Pública**

El reto de entrar en un nuevo paradigma de Administración o de gerencia pública donde los modelos empresariales se aplican al sector público a pesar, de su aceptación, presentan una versión ética que debe considerarse. Esta preocupación remite al aspecto humano, identificado tradicionalmente con las organizaciones orientadas a los servicios. Hasenfeld que desde 1990, distingue a las “organizaciones al servicio del hombre” de otras burocracias por el hecho de que su materia prima son las personas. Para comprenderlas las clasifica en tecnologías de procesamiento que buscan transformar a los usuarios sin alterar sus atributos personales, tecnologías de mantenimiento que previenen, mantienen y retardan el deterioro del bienestar personal y de la salud y en tecnologías de cambio que intentan alterar directamente los atributos personales para mejorar la situación del beneficiario.

Independientemente del tipo de tecnologías que emplean el autor advierte que las actividades son realizadas por personas por lo que se vuelven indeterminadas debido a que los recursos humanos representan sistemas complejos, variables e inestables, que se resisten al cambio y a la evaluación, lo que limita su estudio y obliga a que muchas variables no se pueden observar, ni medir. En este sentido, se carece de medios totalmente confiables y válidos para su estudio.

Hasenfeld (1990) también advierte que este tipo de organizaciones incluyen implicaciones que conducen a que los objetivos organizacionales sean indefinidos, ambiguos y llenos de problemas, debido a que operan en ambientes donde existen muchos grupos que defienden valores e intereses distintos de tipo subjetivo.

Para comprender estas precisiones, podríamos considerar la postura de Norman (1989), que separa las características de los productos y los servicios que en esencia permite diferenciar lo público de lo privado y vale la pena anticipar que a pesar de su claridad, el modelo de gerencia pública difumina esta dicotomía cuando permite que los servicios sean productos y viceversa:

**Tabla 22** Algunas diferencias típicas entre el sector industrial y el de servicios (Norman, 1989, p. 24).

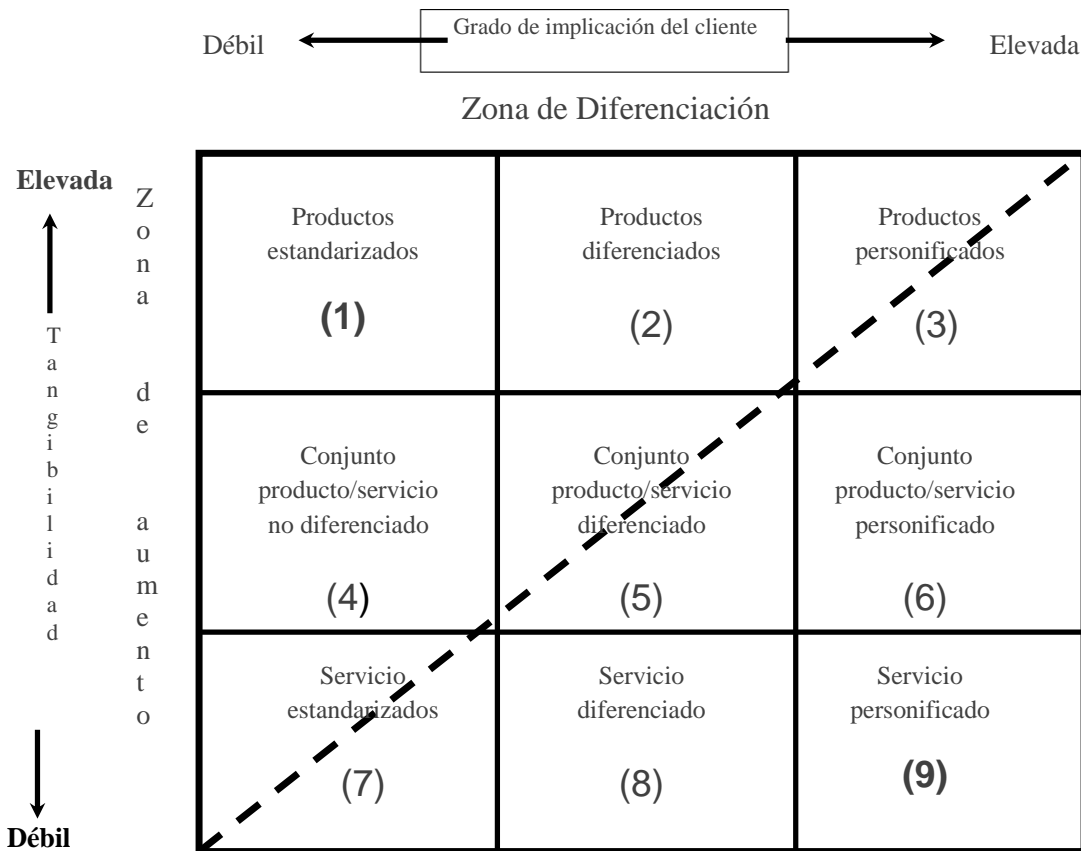
Empresas fabricantes	Empresas de servicios
Independientes.	Dependientes.
Productos concretos.	Servicios Inmateriales.
La propiedad se transfiere al comprar.	La propiedad no se transfiere.
El producto se puede revender.	El producto no se revende.
Se puede demostrar el producto antes de comprar.	No se puede hacer una demostración, el producto no existe al comprar.
Los vendedores y los compradores almacenan el producto.	El producto no se puede almacenar.
La producción precede al consumo.	La producción y el consumo coinciden.
La producción, la venta y el consumo se diferencian.	La producción, el consumo y frecuentemente la venta, están unidas.
El fabricante/vendedor es el único que produce.	El cliente/comprador participa directamente.
El contacto indirecto entre el cliente y la empresa es suficiente.	El contacto directo entre el cliente y la empresa es necesario.
El producto se puede exportar.	El servicio no se puede exportar.

El concepto de organización de servicios queda caracterizado principalmente, como lo señala Norman (1989), por una relación entre el personal, el cliente y el producto. Las funciones de las organizaciones están determinadas por la oferta que el cliente espera recibir, ya sea por las características de la organización o de acuerdo a los atributos diferenciales del producto o el servicio. Sin embargo, el problema para el caso que nos ocupa, radica en la dificultad para separar estos dos conceptos ambivalentes.

Para precisar esta diferencia, diez años antes Shostack (1977), generó un tabulador para medir el grado de tangibilidad de un producto como un automóvil y la intangibilidad de un servicio como la educación, la salud o la seguridad. Propone distinguir los servicios:

- 1) Ligados a importantes clases de productos (garantía, servicio post-venta).
- 2) Los relacionados a ciertos productos de manera aleatoria (producto aumentado, crédito gratuito, servicio a domicilio, prórroga de garantía).
- 3) Los repetitivos y estandarizados (cine, enseñanza programada, análisis médicos).
- 4) Los no repetitivos de contenido artístico, intelectual o deportivo (enseñanza personalizada, espectáculos).

Aunado a ello, Bell (1981), propone el siguiente esquema para diferenciarse de acuerdo con la fuerza que imponen frente a los clientes:

**Figura 22** Clasificación de las Actividades de Servicios (Bell, 1981, p. 54)

Autores como Chase (1983), se inclinan por distinguir a los servicios de acuerdo a la forma en que se establece el contacto con el cliente, así entre más elevado el servicio resulta ser más directo y en consecuencia, el contacto indirecto con el cliente, es sinónimo de debilidad de servicios. Esto último hace que las organizaciones tengan más libertad para utilizar procedimientos que les permite estandarizar procesos y mejorar la calidad de sus productos.

Estos argumentos permiten reconocer que la ambigüedad que implica diferenciar entre productos (propios de la administración empresarial) y servicios (propios de la administración pública) puede disolverse. Como dice Toffler (1990), las organizaciones, de acuerdo con la intensidad del conocimiento, la calidad y cantidad de información que define la práctica, se habrían de clasificar en muy cultas, cultas y poco cultas. De esta forma como señalan Palom y Raventos (1991), la intangibilidad y el contacto directo son elementos distintivos de las organizaciones al servicio del hombre, que facilitan la aplicación de modelos empresariales a las organizaciones públicas.

A pesar de la dificultad para homogeneizar criterios para identificar un cliente satisfecho, autores como Zeithaml (1981) y Guseman (1981), crean un sistema de estandarización para identificar un cliente satisfecho, al verificar que las personas confían en el rumor, evalúan las ofertas, creen que hay menos opciones que en los productos, la calidad la definen por el precio y la presentación física de la organización, adoptan con más lentitud los servicios que los productos.

Asimismo, Guseman (1981), realiza un estudio en el que señala los aspectos anteriores organizándolos de acuerdo a la confianza que los clientes otorgan a las organizaciones por la atención en sus diferentes niveles, la ubicación y el prestigio social de la organización. Así estos indicadores pueden objetivarse a través de estándares como la calidad certificada (ISO 9001: 2008).



De manera general, a pesar de sus implicaciones en el terreno humano, un modelo de gerencia pública puede resolver los problemas políticos con soluciones económicas (Guerrero, 2003) y los resultados de la función gubernamental se pueden evaluar con base en la satisfacción del ciudadano (cliente), la comparación con otros países (competencia), la optimización racional de los recursos, la rendición de cuentas y la transparencia.

La factibilidad de aplicación de esta especie de transposición mecánica de lo privado a lo público y de los objetos a los sujetos genera resistencia que desde una postura crítica es derribada con planteamientos críticos que ya hemos mencionado arriba y a pesar de ello, no han sido suficientes para detener un modelo de gerencia pública.

### **22.3 Conclusiones**

La propuesta radical que imposibilita la gerencia pública es defendida por autores como Guerrero (2003), cuando reafirma que el gobierno es político y por tanto debemos tener presente que:

El corazón activo de la administración pública es el servicio público, para la gerencia lo es el mercado; la primera tiene una vocación regulatoria y está normada por el derecho administrativo, la segunda está inspirada en la desregulación y su escenario formal es el derecho mercantil. La administración pública detenta sus valores en la ética y produce un efecto social de bienestar colectivo, en tanto que la gerencia exalta la eficacia y su efecto económico se orienta al elogio del individualismo. La primera es pública y colectiva, la segunda privada y egoísta. Una está basada en una disciplina dentro de las ciencias sociales, la otra es una transdisciplina económica que ha colonizado a la administración pública (p. 390).

Sin embargo, la perspectiva plural, sinérgica y ecléctica conduce a caminos innovadores que hasta hace algunos años parecían imposibles y de esta forma el corazón activo de la gerencia empresarial y de la gerencia pública es el servicio, el mercado y la regulación a pesar de su legislación diferencia, tiende a sujetarse a principios de derecho genéricamente similares. Asimismo, el bienestar colectivo, la ética, la optimización de recursos caracterizan a lo público y lo privado. Aunado a ello, la inter y la transdisciplinariedad, empiezan a modificar la perspectiva unilateral de la ciencia para entrar en un campo donde la Psicología, la Sociología, la Ciencia Política, la Filosofía, las Matemáticas, la Biología, la Física, la Antropología, la Historia, por citar las más relevantes, han modificado sustancialmente los paradigmas de abordaje explicativo, comprensivo e interpretativo del conocimiento.

Aunado a ello, los modelos administrativos también presentan particularidades que se fundamentan en teorías y métodos. La Calidad Total, la Reingeniería, la Planeación Estratégica, el Desarrollo Organizacional y un sin fin de propuestas son difundidos entre los diferentes tipos de organizaciones. Desde esta perspectiva los fundamentos epistémicos en torno a la Administración Pública y la Administración Empresarial que tradicionalmente sistematizaban las profesionalización y los conocimientos en forma separada, actualmente a pesar de la polémica crítica, divergente y compleja separación, ocasionada en parte por el carácter multi e interdisciplinario del estudio organizacional, tienden a fusionarse.

Por lo tanto, las bases científicas, por utilizar el término culturalmente más cotidiano, de la Administración Pública se encuentran en la Gerencia Pública en donde las diferencias entre servicios y productos o público y privado restan pertinencia y viabilidad.

En este intrincado contexto, la heterogeneidad para comprender el cuerpo de conocimientos sobre este campo es inevitable, aunque existe la posibilidad de hacer coincidir la economía del mercado con la política a través de la Gerencia Política, ya que por su carácter práctico se enfoca a la capacidad de los sujetos para gestionar y negociar en la complejidad, incrementar el potencial humano, trabajar en equipo, innovar y transformar a la organización, cumplir su función política y desarrollar una sensibilidad ética frente a la Administración Pública (Quintín, 1993; Plasencia, 1994 y Cepeda, 2006). Sobre todo si consideramos que la gerencia pública tiene como objetivo el mejoramiento de la capacidad de gobierno para lograr un incremento de la gobernabilidad y tener en condiciones de mejora continua los procesos administrativos, y así resolver de manera eficiente y expedita los problemas que presenta la sociedad (Cepeda 2006). La incongruencia entre las teorías administrativas y las prácticas organizacionales además de que favoreció la aplicación automatizada de la Gerencia Pública nos alerta para reflexionar sobre los siguientes aspectos:

1. El cuestionamiento fundamental que debemos resolver a pesar de su aparente obviedad es: ¿Por qué la Administración es una ciencia? ¿Cuáles son los elementos que le permiten arribar directamente a este estatus? La respuesta más que derivarla del método científico requiere de un ejercicio filosófico profundo que nos lleve a identificar en sus rasgos esenciales, la posibilidad de encontrar soluciones más objetivas. Es lamentable pero debemos reconocer que nos hace falta trabajar en la fundamentación epistemológica del campo o tal vez rescatar las aportaciones de los expertos que ya han trabajado en ello.

Tal vez, más que una respuesta a la manera de las Matemáticas, lo que encontraremos será una generalización a la manera de la Sociología que nos permitirá superar la necesidad de fórmulas positivas, rígidas y específicas. Así por ejemplo, debemos partir de principios que nos conducen a reconocer con normalidad que la heterogeneidad, la complejidad y la multi, pluri y transdisciplinariedad son características insoslayables de la Administración.

De esta forma podríamos construir conceptos y métodos que eviten la transposición mecánica, pero prácticamente necesaria, del campo de la Administración Empresarial al campo de la Administración Pública. Podríamos resolver el problema a partir de premisas simples. Una de ellas es el reconocimiento de que la Administración es una disciplina indispensable en la sociedad y por tanto, podemos evaluar su efectividad a partir de los resultados de las acciones de individuos.

2. La Gerencia Pública más que un obstáculo para el desarrollo social es una oportunidad para depurar el gobierno de viejas prácticas corruptas, demagógicas y permisivas. En términos claros, el modelo permite que los actores políticos destinen el dinero público a asuntos públicos. La incursión de la iniciativa privada en la acción política y la incursión de la economía del mercado en la Administración Pública, sin restar importancia a las implicaciones éticas de injusticia, inequidad y antidemocracia, son resultado de la globalización y en este contexto, nuestra función, no sólo debe abrir el debate en torno al rechazo de este nuevo paradigma, sino que debemos ofrecer metodologías que permitan a los tomadores de decisiones fundamentar su práctica pública. Nuestra tarea, no sólo es ofrecer producciones socioculturales saturadas de discusiones teóricas.

La identificación de graves inconsistencias discursivas, conceptuales y metodológicas en la planeación, la gestión y la evaluación por parte de los funcionarios y de los representantes políticos muestra que la “academia” está perdiendo la batalla en la “sociedad del conocimiento”. Las evidencias, como las aquí mostradas, deben exhortarnos a dinamizar con mayor pertinencia, las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior orientadas a la docencia, la investigación y la extensión.

Tenemos fuertes rezagos y graves problemas por resolver. Nuestro compromiso académico debe estar orientado a la capacitación, formación y profesionalización de “gerentes” para lograr que desarrollen competencias sobre Gerencia Pública para cumplir con efectividad su función política y gubernamental. La capacidad que cada individuo desarrolla con el conocimiento de esta técnica le permite una racionalidad para prever el alcance de sus decisiones.

Las críticas sobre la tendencia a priorizar los aspectos económicos y del mercado por encima de los humanos y los políticos en el modelo global pueden resolverse a partir de la importancia del capital intelectual en la sociedad del conocimiento sobre todo cuando se acepta la premisa que reconoce que el crecimiento de un país requiere de una población altamente capacitada (Borrayo et al., 2013, p. 109).

3. Finalmente, cabe cuestionarnos ¿Por qué un nuevo paradigma? Las nuevas formas para organizar el gobierno y atender los problemas sociales no alertan sobre su caída. ¿Será que el gobierno es más empresarial? (Osborne y Gaebler, 1994). Hasta hace pocos años, era inconcebible suponer que el gobierno y las instituciones públicas que lo integran pudiesen administrarse como empresas, sin embargo, hoy tenemos de frente posturas convincentes que contribuyeron a revolucionar el mundo político y económico de nuestros días. Actualmente, convivimos con este nuevo paradigma en el que “El hecho de que no sea posible administrar el gobierno como a una empresa no significa, desde luego, que no se pueda volver más empresarial” (Osborne y Gaebler, 1994, p. 50).

## 22.4 Referencias

Arellano, G. et. al (2000). Nueva gerencia pública en acción: procesos de modernización presupuestal. Un análisis inicial en términos organizativos. Revista del CLAD Reforma y Democracia, 1(17), 1-21.

Ball, S. (1989). La micropolítica de la escuela. España: Paidós.

Banco M. (1997). World Report. Washington: Banco Mundial.

Bell, M. L. (1981). A matrix approach to the classification of marketing goods of services. EUA: American Marketing Association.

Borrayo, C. L. et al. (2013). Nueva política educativa para Jalisco. En Valdez et al. (Ed.), Nueva agenda pública para Jalisco (107-128). México: Prometeo-UdeG.

Burlaud, A. & Laufer R. (1989). Dirección Pública: Gestión y Legitimidad. Madrid: INAP.

Cepeda, S. (2006). ¿Qué es la gerencia pública? Revista Episteme, 8-9(2), 1-5.

Chase, R. (1983). Where does the costumer fit in a service operation? EUA: Harvard Business.

Chevalier, J. & Loschak, D. (1983). La ciencia administrativa. México: Fondo de Cultura Económica.

Drucker, P. et al. (1980). La gerencia en tiempos difíciles. Buenos Aires: El Ateneo.

Flipo, P. (1989). Gestión de empresas de servicios. España: EADA Gestión.

- Guerrero, O.: - (1999). Del Estado Gerencial al Estado Cívico. México: UAEM-Porrúa - (2003). Nueva gerencia pública: ¿gobierno sin política? *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(23), 379-395.
- Guseman, D. (1981). Risk perception and risk reduction in consumer service. En Donadelly, J. & George, W. (Eds.), *Marketing of service* (200-204). Chicago: American Marketing Association.
- Hasenfeld, Y. (1990). *Organizaciones al servicio del hombre*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Hood, C. (1991). A public administration for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19. doi: 10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x
- Mises, L. (1961). *El socialismo: Análisis económico y sociológico*. México: Hermes.
- Morales, J. (2009). Reseña de "Estudio de la Ciencia de la Administración" de José Juan Sánchez González. *Espacios Públicos*, 12(24), 232-236.
- Niskanen, W. (1971). *Bureaucracy and Representative Government*. Chicago: Aldine Atherton.
- Norman, R. (1989). *La gestión en las empresas de servicios: Estrategia y liderazgo*. España: Deusto.
- Osborne, D. & Gaebler, T. (1994). *Un nuevo modelo de gobierno: Cómo transforma el espíritu empresarial al sector público*. México: Gernica.
- Ostrom, V. (1974). *The intellectual crisis in American Public Administration*. EUA: University of Alabama Press.
- Pallot, J. (1998). New Public Management Reform in New Zealand: The collective strategy phase. *International Public Management Journal*, 1(1), 1-18. doi: 10.1016/S1096-7494(99)80083-X.
- Palom, F. J. & Raventos, L. (1991). *Management en organizaciones al servicio del progreso humano*. España: Espasa Calpe.
- Plasencia, A. (1994). *Gerencia Pública*. México: Colegio de Ciencias Políticas y Administración Pública.
- Porter, M. (1999). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: CECSA.
- Quintín, A.: - (1993). La especificidad de la gerencia pública y la gerencia pública deseable. *Memoria Política*, 3(1). - (2004). La gerencia publica del "sistema del botín" a la gestión profesional. [Cibereconomia.iespana.es](http://www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=print&sid=644). Recuperado de: <http://www.gobernabilidad.cl/modules.php?name=News&file=print&sid=644>
- Santos, M. (1997). *La luz del prisma: para comprender las organizaciones educativas*. España: Aljibe.
- Sasser, W. et al. (1978). *Management of service operations*. EUA: Allyn and Bacon.
- Shively, P. (1997). *Introducción a las ciencias políticas*. México: McGraw-Hill.

Shostack, G. (1977). Breaking free from product marketing. *Journal of Marketing Association*, 41(2), 73-80.

Solís, P. (1993). *Organizaciones modernas: Nuevos retos para el diseño de estructuras*. México: UAM.

Toffler, A. (1990). *La tercera ola*. México: Plaza & Janés.

Valdez, A. (2008). ¿Qué hay de nuevo en la administración pública? Los nuevos paradigmas en el espacio público. En Madrigal, B. & Contreras, R. (Eds.), *Paradigmas emergentes en las ciencias administrativas* (113-128). México: UdeG-ACACIA.

White, L. (1964). *Introducción al estudio de la Administración Pública*. México: Compañía General de Ediciones.

Zeithaml, V. A. (1981). *How consumer evaluation processes differ between goods and services*. New Jersey: Prentice Hall.