

Un enfoque sistémico para el control preventivo del accionar gubernamental

A systemic approach to the preventive control of governmental action

Leticia Carolina Cortés López

Universidad Autónoma del estado de México, México
carocort@hotmail.com

Michael Esperanza Gasca Leyva

Universidad Autónoma del estado de México, México
michellegasley@yahoo.com.mx

Mayela Anita García Palmas

Universidad Autónoma del estado de México, México
Amemay53@gmail.com

Margarita Camacho Fernández

Universidad Autónoma del estado de México, México
margarita.camacho@gmail.com

Alejandro Hernández Suárez

Universidad Autónoma del estado de México, México
harsalex80@hotmail.com

Número 07. Enero – Junio 2017

Resumen:

Durante años se ha relacionado estrechamente a los organismos gubernamentales con una palabra: burocracia. Al pensar en el gobierno, la mayoría, imaginamos un inmenso cuerpo ineficiente que no solo no da respuesta a muchas peticiones sino que además requiere de una serie de trámites que aparentemente carecen de todo sentido; largas filas, muchas formas, incompetencia y malos tratos es lo que no puede faltar en las descripciones del aparato gubernamental de cualquier ciudadano promedio.

La verdad detrás de todo esto es otra: en el Gobierno de Estado de México trabajan personas que además de poseer un alto grado de estudios reconocen las necesidades de la gente y tienen como prioridad dar plena satisfacción de éstas. Entonces ¿Por qué la percepción de las personas es otra? ¿Qué es lo que puede estar fallando? ¿Por qué si existe disposición para resolver los problemas hay tantas quejas con respecto al desempeño de los cuerpos gubernamentales?

Algunos autores afirman que la causa de todo esto es la forma en que se está ejerciendo el CONTROL. Koontz dice al respecto "...un sistema educativo deficiente no puede controlarse mediante la crítica de su producto, sus desafortunados egresados; una fábrica que genera productos inferiores no puede controlarse lanzando sus productos a la basura, y una empresa plagada de quejas de clientes no se puede controlar mediante el sencillo recurso de ignorar a los quejosos..."¹ (Koontz, Harold, Weihrich, Heinz, *Administración una perspectiva global*, Mc. Graw Hill, México, 1998, p, 732)

Este es el caso del gobierno del Estado de México-y de muchos más-, su desempeño no puede ser controlado en función de las demandas que se dejaron sin atender o los puentes peatonales que se dejaron sin hacer porque cada uno de esos casos se juega la vida (o al menos un aspecto importante de ésta) de las personas.

Para el gobierno cada petición sin cumplir no sólo equivale a un cliente perdido, trae consigo desprestigio que después puede convertirse en inconformidad social, la cual atenta contra la misión básica del gobierno: dar servicio a la población

Si en lugar de tener un enfoque reactivo ante la situación esperando a que las cosas ocurran para después buscar una solución a ellas, se tratan de evitar motivos de insatisfacción entonces habrá menos causas potenciales de queja y por lo tanto una menor posibilidad de que la gente se sienta inconforme con los servicios que se obtienen.

A esto es lo que se conoce como control preventivo y es lo que es necesario aplicar en el gobierno; no sólo porque permite dar un mejor servicio a la ciudadanía sino porque en un

¹ Koontz, Harold, Weihrich, Heinz, *Administración una perspectiva global*, Mc. Graw Hill, México, 1998, p, 732

tiempo en el que los órganos gubernamentales cuentan con un gran desprestigio entre la población, esta parece una de las opciones para recuperar la confianza perdida.

Abstract

For years, government agencies have been closely associated with one word: bureaucracy. When thinking about the government, most of us imagine an immense inefficient body that not only does not respond to many requests, but also requires a series of procedures that apparently lack meaning; Long lines, many forms, incompetence and ill-treatment is what can not be lacking in the descriptions of the governmental apparatus of any average citizen.

The truth behind all this is another: in the State Government of Mexico, people work who, in addition to having a high degree of studies, recognize the needs of the people and have as their priority the full satisfaction of the latter. So why is the perception of people different? What can be failing? Why if there is willingness to solve the problems there are so many complaints about the performance of government bodies?

Some authors claim that the cause of all this is the way in which CONTROL is being exercised. Koontz says about it "... a poor educational system can not be controlled by the criticism of its product, it's unfortunate graduates; A factory that generates inferior products can not be controlled by throwing its products in the trash, and a company plagued by customer complaints can not be controlled by the simple means of ignoring complainants ...".

This is the case of the government of the State of Mexico-and many more-, its performance can not be controlled based on the demands left unattended or pedestrian bridges left unmade because each of these cases is played The life (or at least an important aspect of it) of the people.

For the government, every unfulfilled request not only equals a lost client, it brings with it a loss of prestige that can later become a social nonconformity, which undermines the basic mission of government: serving the population

If instead of having a reactive approach to the situation waiting for things to happen and then seeking a solution to them, they try to avoid motives of dissatisfaction then there will be less potential causes of complaint and therefore a lesser possibility that people. You feel uncomfortable with the services you get.

This is what is known as preventive control and is what needs to be applied in government; Not only because it allows a better service to the citizenship but because at a time when government bodies have a great discredit among the population, this seems one of the options to regain lost confidence.