

**ENFOQUE CONTEXTUALIZADO DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA VENEZOLANA,
LA GERENCIA Y SU RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA**

**FOCUS CONTEXTUALIZED OF THE VENEZUELAN PUBLIC ADMINISTRATION,
MANAGEMENT AND INTERNAL SOCIAL RESPONSIBILITY**

Rafael A. López

Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Valencia, Venezuela
rafaellopez.er@gmail.com

Venus Guevara de Rojas

Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Valencia, Venezuela
vnguevara@uc.edu.ve

Recibido: 23/02/2018 – Aprobado: 25/05/2018

Resumen

El objetivo del artículo es describir desde un enfoque contextualizado la administración pública venezolana, la gerencia y su responsabilidad Social Interna. La metódica, responde a una investigación documental a partir de una revisión bibliográfica de fuentes primarias y secundarias. Se busca desde la perspectiva de observar la administración pública en su interior, considerando los elementos políticos-partidistas que confluyen en un determinado comportamiento ineficiente e ineficaz y sin generar valor agregado al recurso humano en función de consolidar el desempeño de la gestión pública. Se realizó un análisis de contenido y una revisión teórica de los enfoques de los autores seleccionados como son: Drucker P. (2002), Rosenbaum B. (1992), Janssens A. (2010) entre otros. La investigación consta de tres partes: Primero: expresa la importancia sobre la administración pública en el contexto de la República Bolivariana de Venezuela. En segundo lugar: se aborda la gerencia en la administración pública venezolana, para una breve descripción de cómo se presenta esta temática en este contexto. Tercero: La responsabilidad social interna en la Administración Pública venezolana. Reflexionando sobre escasa importancia sobre la capacidad que tiene la responsabilidad social organizacional interna, como estrategia hacia a un cambio de mentalidad y un comportamiento ético que, a lo largo del tiempo y espacio, permita beneficiar a la sociedad y su entorno. Todo como consecuencia del pensamiento político-partidista insertado como único fin dentro del pensamiento gerencial de la administración pública venezolana.

Palabras claves: administración pública, gerencia, responsabilidad social., Pedagogía alternativa, Conciencia ambiental

Abstract

The objective of the article is to describe, from a contextualized perspective, the Venezuelan public administration, the management and its Internal Social responsibility. The methodical one, responds to a documentary investigation from a bibliographical revision of primary and secondary sources. It seeks from the perspective of observing the public administration in its interior, considering the political-party elements that converge in a determined inefficient and ineffective behavior and without generating added value to the human resource in function of consolidating the performance of public management. A content analysis and a theoretical review of the approaches of the selected authors were performed: Drucker P. (2002), Rosenbaum B. (1992), Janssens A. (2010) among others. The research consists of three parts: First: it expresses the importance of public administration in the context of the Bolivarian Republic of Venezuela. Secondly, it addresses management in the Venezuelan public administration, for a brief description of how this issue is presented in this context. Third: Internal social responsibility in the Venezuelan Public Administration. Reflecting on the lack of importance of internal organizational social responsibility, as a strategy towards a change of mentality and ethical behavior that, over time and space, allows society and its environment to benefit. All as a consequence of political-partisan thinking inserted as the only purpose within the managerial thinking of the Venezuelan public administration.

Keywords: public administration, management, social responsibility.

Introducción

La administración pública, la gerencia y la responsabilidad social son elementos que se encuentran intrínsecamente cohesionados. En sí, buscan garantizar un desempeño positivo en pro del mejoramiento de la calidad de vida en la sociedad. Lo cual debe identificarse, no solamente con los nuevos paradigmas gerenciales impuestos por la globalización que hoy se manifiestan, sino que además, necesariamente debe asumir la investigación para generar nuevos paradigmas, especialmente ante escenarios turbulentos como el nacional, así como en aquellos que son emergentes y ofrecen una buena oportunidad para participar. Los tiempos actuales, requieren de una gerencia que actúe investigando nuevas alternativas ante la complejidad y la evolución de los procesos sociales. Se necesita dar paso adelante, aportando conocimientos que se identifiquen con los retos, se sepan enfrentar y que susciten los cambios que le ayuden a obtener resultados beneficiosos.

En esta línea de pensamiento, resulta de suma importancia el proceso referido a la gestión de la administración pública por representar el contenido esencial de la actividad correspondiente al poder ejecutivo. Basándonos en la idea de que toda relación reviste y conlleva a procesos evolutivos y

peculiaridades personales que sin lugar a dudas; traspasa las fronteras e influye en todos los procesos gerenciales, desde aspectos administrativos privados, públicos o mixtos. Sin embargo, es la administración pública la encargada de regir los aspectos administrativos de convivencia ciudadana y que norman las reglas de juego en el sector empresarial en cada región. Incorporando una serie sectores de la administración pública que amerita competencias profesionales para gerenciar cada proceso en la búsqueda de la satisfacción a las necesidades ciudadanas.

Estas competencias profesionales son consideradas de vital importancia para dar respuestas a un colectivo de ciudadanos que cada día demandan mayor responsabilidad social. Por lo tanto, es conveniente poseer gerentes capaces de interpretar y comprender los procesos internos y la estimulación y motivación del recurso humano, si se desea entender nítidamente en que consiste mejorar la calidad de vida en la sociedad. De esta manera, se refiere a las actividades de gestión interna, que el titular de la misma desempeña en función de gerenciar su talento humano capaz de emerger una conducta ética que sustente la eficacia y la eficiencia en lo más profundo de la gestión pública venezolana.

La administración pública en el contexto de la República Bolivariana de Venezuela

Abordar una investigación sobre la realidad tan compleja como la temática de la administración pública venezolana, implica desentrañar, describir y comprender la realidad de una organización de carácter social. Además asumir una conducta amplia, abierta donde el área de investigación es estudiada en toda su dimensión de forma integral segmentada en partes. Para ello, en el contexto sobre la gerencia pública desarrollada a comienzos del siglo XXI, específicamente desde el año 2001, hasta el presente en la República Bolivariana de Venezuela; ha traído como consecuencia el resurgimiento de elementos independentistas extintos desde las luchas de los patriotas contra los conquistadores. Es lógico definir el concepto de gerencia y visualizar como se inserta dentro del nuevo contexto, donde aparece Weber imponiendo su teoría burocrática.

Evidentemente, no cabe razón alguna, tratar de desprestigiar la teoría burocrática de Weber, como la causante de todos los males del sistema de gestión pública venezolana. Ya que ciertamente, los males engendrados tienen que ver con la capacidad gerencial disponible por el gobierno de turno. Sin embargo para nadie es un secreto que, en la

actualidad, la gestión pública venezolana cabalga sobre la ineficiencia e ineficacia organizacional. Tomando en consideración, lo establecido en el preámbulo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la cual establece que:

...En este contexto la aplicación de este contenido implica el cambio de una cultura y de unos hábitos organizacionales que han enturbiado y obstaculizado el ejercicio de esta función del Estado, desviándola hacia la satisfacción de intereses subalternos, con lo cual se ha facilitado la corrupción y la ineficacia e ineficiencia. (En línea).

Como refleja el planteamiento anterior, se observa como el preámbulo de la carta magna venezolana, reconoce el nacimiento de la corrupción, ineficiencia e ineficacia, dentro de la administración pública venezolana. Aunque en tal caso, no se debería referir o generalizar con respecto a la burocracia dentro de la administración pública, ya que debería referirse a la gerencia quien es la encargada de organizar, planificar, dirigir y controlar las acciones y estrategias sobre las cuales se edifica la administración pública venezolana. En este sentido plantea el autor Elezundia, citado en Vegas (2011), sobre la administración pública:

Es el conjunto de órganos determinados dentro de las leyes para

llevar acabo las actividades del Estado, cuya meta fundamental es la de elevar en forma constante los niveles de vida de la población y su bienestar...La administración pública, denominada también sector público, comprende a los gobiernos federales, estatales y municipales, así como las empresas descentralizadas y de participación estatal. (p. 27)

Es decir, que la administración pública es la encargada de dirigir y tomar las decisiones que de una u otra forma afectan a la sociedad y por lo tanto amerita incorporar gerentes competitivos que se encarguen de marcar el curso o rumbo más idóneo para satisfacer las necesidades sociales y mejorar su calidad de vida. Ciertamente, esto requiere de una gerencia competente que dirija la organización tomando en consideración, por supuesto, al recurso humano (trabajadores y empleados), quienes siguiendo las directrices gerenciales darán atención a los requerimientos y solicitudes sociales. En referencia a lo expuesto, Rosenbaum (1992) plantea que:

La mayoría de los gerentes en la actualidad advierten que se debe dar la oportunidad a los trabajadores para que realicen un trabajo significativo, estimulante y productivo. Están prestando más atención a la interacción del empleado con su trabajo, y al concepto de satisfacción en el trabajo. Estos mismos gerentes saben que se puede liberar todo el rango de energía y habilidades creativas de los empleados... (p. 29).

Para el autor Rosenbaum, el talento humano es el encargado de cristalizar todas las acciones organizacionales que son ordenadas por la gerencia, según su estructura, y los objetivos organizacionales establecidos. Pero, es necesario preguntar cuando la gerencia se equivoca, ¿porque la culpa es de los trabajadores y empleados? ¿tendría el talento humano la capacidad y la autoridad para rectificar? y en el caso de la República Bolivariana de Venezuela, ¿cómo dirige y controla una gerencia que desde que se aprobó la nueva carta magna venezolana, sigue siendo la misma gerencia que no ha generado cambios profundos para acabar con la ineficiencia e ineficacia?, dando continuidad con los hábitos organizacionales que han deteriorado la administración pública venezolana y por lo cual son tan mal catalogados los empleados y trabajadores públicos, según lo descrito por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela citado al comienzo de la disertación.

Es así como la administración pública venezolana, rodeada de una idiosincrasia revolucionaria, confusa sobre una cultura que se ha vuelto identidad pertinente al largo proceso de vivencias de antivalores conformados dentro del proceso histórico, desde el nacimiento y la conformación de la institucionalidad del Estado venezolano a

través del tiempo efervesce y antepone valores políticos sobre lo social. Así lo explica el autor Silva (1998) quien contempla que:

Estas teorías implícitas no provienen del aire ni son congénitas. Son el resultado de nuestras experiencias de socialización, incluidas las influencias familiares y nuestro pasaje por los más variados tipos de organizaciones educativas, religiosas, de salud, de justicia, de control social, políticas, sindicales, de recreación, laborales. Es decir que son una manifestación de nuestro contexto y del modo en que lo hemos internalizado. (p.185).

Este aporte realizado por Silva, cobra importancia al referirse a una manifestación del proceder de los gerentes de estas organizaciones públicas a través de competencias gerenciales implícitas en su toma de decisiones, las cuales están intrínsecas y forman parte de su ideología política. Es por ello que, en la administración pública venezolana, se hace necesario el desarrollo y nacimiento de la nueva gestión pública. Ante esta eventualidad el autor Drucker (2002) plantea que:

El hombre que utiliza su cargo al frente de una gran institución para convertirse en una figura pública y asumir el liderazgo en relación con problemas sociales, mientras la empresa...sufre las condiciones del descuido, no es un estadista. Es un irresponsable, que falta a la confianza dispensada. (p. 89).

Aunque, en el caso venezolano, pareciera estar complicado el panorama debido a la radicalización de la gestión pública con los aspectos políticos, considerando que lo importante es lo político y no lo humano. Dejando en la demagogia que su fin es generar la mayor suma de felicidad y mejorar la calidad de vida posible a la sociedad; que en este caso en particular; debería dar inicio en su motor principal, su fuerza interna, su recurso social interno; los trabajadores y empleados. Bajo este enfoque el autor Janssens (2010) expresa que:

Ya son conocidos como, en manos del estado, los obreros de las industrias intervenidas pierden beneficios y son tratados como números a pesar del lenguaje revolucionario. Los sindicatos pierden su importancia y los consejos obreros están en manos de los nuevos jefes, lo que trae desconfianza y apatía entre los demás involucrados. De allí debe nacer una renovada atención...para con su personal. No solamente en el cumplimiento legal y económico que sin duda ya es supervisado de una manera casi agresiva por instancias públicas. Sino especialmente a nivel de relaciones humanas y la valorización individual y social. Todo lo que promueve el crecimiento humano y social del personal adquiere una gran importancia que es el mejor antídoto para con el planteamiento colectivista tan promovido. El reconocimiento del esfuerzo de cada uno y estimular el progreso profesional al igual que su progreso familiar, es de importancia y es en donde las organizaciones sociales...se deben distinguir... (p. 166).

Frente a esta realidad, la gerencia pública venezolana actual, necesita un cambio de sentido de gestión. Las formas tradicionales hace años están en crisis. En estos momentos ya se ha entendido que el concepto clave es el talento humano. La nueva gerencia debe trabajar con la inteligencia y en equipo. Sólo se puede poner en la vanguardia de la excelencia si se cambia el sentido del aprendizaje y del conocimiento gerencial, con competencias profesionales y una actitud ética afín con la estrategia organizacional que pretenda ser socialmente responsable con su talento humano, lo que repercutiría en la generación de una gestión pública más social y eficiente.

La gerencia en la administración pública venezolana.

Desde el contexto de la administración pública venezolana, es importante señalar que cada acción en términos sociales que aplique la gerencia de repercusión contraría a los intereses del colectivo de empleados o trabajadores de relación laboral dentro de las organizaciones públicas, traerá consigo enfermedades como: la ineficiencia e ineficacia; las cuales son provocadas, en la mayoría de los casos, por una mala gerencia sin competencias profesionales y cuya culpa siempre es depositada en los trabajadores y empleados. Esta enfermedad ontológica

generada por la práctica de acciones no responsables socialmente para con el recurso humano, repercute en la aparición de síntomas de pueden afectar el correcto desempeño de las labores que, finalmente, son medidas por la sociedad y catalogadas en forma negativa. Al respecto la autora Espinosa (2011) establece que:

...en las organizaciones enfermas por cualquier leve diferencia se generan conflictos y enemistades, cada miembro del grupo es visto como un enemigo y un potencial cómplice de alguien que puede perjudicar. Es imposible trabajar en equipo, la información no fluye porque es percibida como una fuente de poder y control; sí que es manejada estratégicamente como arma de supervivencia en un contexto de riesgo. En estas organizaciones, los clientes internos...se sienten profundamente frustrados e insatisfechos...se fomenta la corrupción, como manera de suavizar la frustración...En las organizaciones enfermas existe complicidad, no amistad; ni las relaciones interpersonales van a ser francas, directas y abiertas. Los trabajadores se vuelven timoratos, sin opinión personal y por lo regular existe un alto porcentaje de ausentismo, rotación, permisos por enfermedades y quejas continuas acerca de malestares y estrés; pierden progresivamente la moral de trabajo, tienen la tendencia a llegar tarde, buscar justificativos, se echan la culpa unos a otros de los problemas, nadie asume las responsabilidades... (p.40).

Por lo antes expuesto, la administración pública necesariamente debe activar la implementación de competencias

gerenciales que incluyan alternativas socialmente responsables; naturalmente; pasan por la inclusión de valores organizacionales y que finalmente resultan en acciones éticas, que deben comenzar por los gerentes y que de seguro repercutirá en el talento humano (trabajadores y empleados) evitando los males y enfermedades organizacionales.

La responsabilidad social interna en la administración pública venezolana.

En la administración pública, a nivel gerencial, es preponderante la consideración estratégica de una gerencia competente con cualidades profesionales que conlleve a entender el valor organizacional de la responsabilidad social interna como un componente de relación ética con el recurso humano, donde el discurso supere el compromiso político-partidista y la práctica institucional no se desvíe del discurso. Bajo este esquema el autor Silva (2012), expone que:

La responsabilidad social implica...la obligación moral de contribuir...más allá del inmenso y sustancial aporte que significa la generación de empleo...Porque la ética tiene que ver con la capacidad de cada ser humano u organización para decidir si ayuda o no a los demás. (p. 88).

Sin embargo, la administración pública venezolana, se encuentra inmersa en los

aspectos políticos-partidistas alejándose de las acciones éticas y, por supuesto, los valores organizacionales ocasionando elementos de perturbación en cuanto al recurso humano. Por ello, la gerencia dentro de la administración pública venezolana, persiste en un discurso político-partidista y, este pensamiento, se ha hecho presente en todas sus organizaciones. Es decir, que el pensamiento político-partidista prevalece sobre el pensamiento ético impulsado por valores organizacionales que estimulen la responsabilidad social interna como verdadero epicentro para establecer una conducta organizacional ética.

En este sentido, tendrá que auto reflexionar sobre sus capacidades educativas, profesionales y competencias, alejadas de la ideología político-partidista. Así lo expone el autor Janssens (2012) respecto a que:

...en la Venezuela de hoy...expresada en el Socialismo del siglo XXI. El estado venezolano... A lo largo de la última década, casi todas las atenciones de las necesidades sociales fundamentales de la población, no solamente son promovidas o coordinadas por el estado sino además ejecutadas bajo su directa responsabilidad y por sus propios organismos. Estos programas están muy vinculados al partido de gobierno, lo que impide su autonomía. La iniciativa eventual que surge de la misma población o de los grupos interesados no es reconocida o más

bien es vista con desconfianza y marginados hasta donde sea posible. Un prejuicio ideológico fuertemente incrustado en el gobierno actual define estas organizaciones sociales como de inspiración neo-liberal ó burgués y lo interpreta solamente al servicio de los intereses y extraños a las necesidades de la gente y del país. (p. 168).

Es decir, todo acto administrativo que no sea el ordenado directamente por el gobierno nacional, será contrario a los intereses del gobierno y para ello, la administración pública venezolana, no necesita gerentes, sino, personas altamente comprometidas con las pretensiones políticas-partidistas. Sin embargo, en lo que respecta a la incorporación de estrategias de responsabilidad social en la administración pública venezolana, da la impresión de que la gerencia pública desconoce la importancia de este tema. Así lo afirma el autor Janssens (2012) cuando opina que:

A pesar de muy variados intentos de promover acciones de cooperación entre las organizaciones sociales, las empresas y las entidades públicas; el resultado concreto es muy limitado y más bien conflictivo. La desconfianza es grande y la pretensión de dejar el trabajo social en manos del mismo gobierno y así acumular poder y control, forma parte del proyecto de la sociedad socialista.... (p. 168).

Y es allí precisamente donde hay que reconocer la relevancia de factores intangibles que se encuentran asociados a

los procesos de ser socialmente responsable hacia el recurso humano dentro de la administración pública que permita vincular la responsabilidad social con la ética pública, especialmente con la integridad administrativa para el nacimiento de la nueva gerencia pública venezolana en la que, los gerentes, logren desarrollar la función pública que les corresponda con ética y responsabilidad social. De esta manera, existe la necesidad de un cambio de paradigma, donde converjan la política y el conocimiento, la gerencia y la administración, la responsabilidad social y el recurso humano. Respecto al caso expuesto, el autor Celis (2015) plantea que:

Como seres humanos, las personas en las organizaciones tienen la necesidad continua de aprender. Cuando se desarrolla en las personas amor por sus labores cotidianas, como consecuencia, desean aprender más para mejorar permanentemente. Cuando las personas conocen el valor de lo que hacen y el de sus aportes, el resultado es la optimización de su trabajo e incremento en la capacidad y la voluntad de aprender, lo que es evidencia de la necesidad de desarrollar labores importantes en cargos de relevancia. (p. 45).

Necesariamente la administración pública venezolana amerita la incorporación de una gerencia responsable, comprometida socialmente y con competencias profesionales y afines con sus labores, que logre implementar y comprender la

necesidad y exigencias de un mundo cambiante como el de hoy día; donde urge la implementación de estrategias de responsabilidad social interna, lo que traerá consigo signos de optimización de los procesos y mejorías a las enfermedades que pudiese estar padeciendo la administración pública, según lo expuesto por Espinosa y citada en párrafos anteriores. Ciertamente una conducta ética profundamente sensible en el ser de cada individuo, lograra generar amor por sus labores, comprometido en la optimización de cada proceso; será la garantía hacia una respuesta eficiente y eficaz a la sociedad que demanda que mejoren su calidad de vida.

Reflexiones en relación a la contextualización de la administración pública venezolana, la gerencia y su responsabilidad social interna.

Se observa, según los aportes de los diferentes autores seleccionados, como la gerencia de la administración pública venezolana propicia valores disociados con las necesidades de su recurso humano, anteponiendo la ideología político-partidista sobre voluntad de aprender para mejorar y valorar lo que hacen y lo que se espera como aporte hacia la eficiencia y eficacia de la administración pública venezolana.

Realmente la ideología política, según la teoría de Maquiavelo sobre que el fin justifica los medios, solapada con la teoría ingenieril de Taylor donde el hombre es considerado parte de la máquina, aplicada por la gerencia socialista al recurso humano con fines políticos-partidistas para tal vez permanecer en el poder; no les permite a sus gerentes interpretar y comprender que la implementación de la responsabilidad social interna traerá consigo una transformación ética en la administración pública venezolana, la cual estimulara a generar la nueva gerencia pública y erradicar la ineficiencia e ineficacia mencionada en la carta magna venezolana.

En lo que respecta a la práctica de la responsabilidad social interna en el marco de la nueva gerencia pública en la República Bolivariana de Venezuela, que se requiere, es preocupante la falta de conciliación del conocimiento profesional con la variable política, con la cual comúnmente se encuentra asociada. Sin embargo, probablemente uno de los obstáculos más importantes y difíciles que actualmente debe sortear la gestión pública para responder de manera eficiente y oportuna a los requerimientos actuales y futuros sobre la responsabilidad social, es la relación con la falta de valores para la consagración de una

conducta ética de los gerentes involucrados en la administración pública venezolana.

Referencias

Celis M. (2015). La Conducta en la Organizaciones. Valencia: Ed. Dirección de medios publicitarios de la Universidad de Carabobo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). Exposición de motivos. Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo del año 2000. Caracas. Disponible en: www.defiendete.org [Consulta: 15-08-2016]

Drucker P. (2002). La gerencia: tareas, responsabilidades y práctica. Buenos Aires. Ed. El ateneo.

Espinoza M. (2011). Metodología ecológica para el desarrollo organizacional. Valencia: Ed. PETRAS&SONSASESORIAS.C.A.

Janssens A. (2010). La participación de las organizaciones sociales en el contexto dela responsabilidad social empresarial. En Guèdez V. (coordinador) Responsabilidad social empresarial: Visiones complementarias hacia un modelaje social. Caracas: Ed. Grupo Intenso.

Rosenbaum B. (1992). Como motivar a los empleados de hoy: modelos motivacionales para gerentes y supervisores. México D.F: Ed. McGraw-Hill.

Silva, A. (1998). Introducción a la gerencia pública. Caracas: Ed. Fondo.

Silva E. (2012). Filosofía y ciencia de la administración en Venezuela. Valencia: Ed. Cosmográfica.

Vegas H. (2011). Políticas públicas en la Venezuela del siglo XXI. Valencia: Ed. Dirección de medios publicitarios de la Universidad de Carabobo