



Los servicios públicos en la gestión del desarrollo local-comunitario

MSc. Julia María Fernández

Dra.C María Isabel Romero Sarduy



Contexto

- En estos tiempos de ordenamiento del país, de fortalecer la institucionalidad municipal y nuestro sistema social en medio de la epidemia de la Covid-19 y del bloqueo económico, comercial y financiero de los Estados Unidos hacia Cuba, las servidoras y servidores públicos adquieren una extraordinaria importancia pues deben gestionar desarrollo sin olvidar su misión de prestar servicio al pueblo.
- En este sentido: “pensar como país, pensar Cuba es que todos nos entreguemos en cuerpo y alma al **servicio de la nación**, sacando el mayor provecho de la fuerza más formidable y poderosa de la Revolución: la Unidad” (Díaz-Canel, 2019).

Teoría del Servicio Público

- La teoría del servicio público tuvo sus orígenes en Francia en la segunda mitad del siglo XIX y desde su surgimiento hasta la actualidad ha tenido una especial influencia en el mundo occidental. Está unida al nacimiento del derecho administrativo.
- “Es una teoría del Estado y del Derecho, que cambia la concepción en aspectos fundamentales como la naturaleza del Estado, para que deje de ser un **poder de mando** y se convierta en una **cooperación nacional** que asegure el cumplimiento de los servicios públicos y sancione las reglas del derecho. Es decir, que **los gobiernos sean representantes de un poder social que manda**, en nombre del cual ellos gerencian los servicios públicos, y sean **los hombres los destinatarios de sus deberes**, y **los gobernantes sus servidores**, no sus amos” (Matías, R, 2013:44).

¿Qué son los servicios públicos (SP)?

Un servicio se considera público cuando su finalidad es atender una **necesidad de la sociedad** en su conjunto, por eso suele ser prestado por el **Estado** como entidad que organiza los recursos en provecho de la colectividad. Cuando, por razones de presupuesto o de otro tipo, el servicio público es ofrecido por el **sector privado**, las condiciones de dicho servicio se encuentran sujetas al **control** y la **regulación** de las **autoridades estatales** (Pérez y Merino, 2016).

Los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o **entidades públicas**, para dar satisfacción a **necesidades de interés general** ... Se considera como tal toda actividad llevada a cabo por una **entidad pública**, ya sea un órgano del **Estado** (de nivel nacional, provincial o municipal), una **persona jurídica** de derecho público de carácter territorial, o una **entidad descentralizada** (instituto, organización social, cooperativa, empresa estatal). Es, además, comúnmente reconocido que la prestación de un servicio público **no puede ser irregular o discontinua, ni debe perseguir fines de lucro**, lo que significa que debe concebirse para **satisfacer necesidades de carácter general y no particular** (Iglesias, 2015: 62).

Es el conjunto de prestaciones reservadas en cada **Estado** a la **Administración Pública** y tienen por finalidad **ayudar a las personas que lo necesiten**. Es la actividad desarrollada por una **institución pública o privada** con el fin de satisfacer una **necesidad social determinada**, por tanto, deben favorecer la realización efectiva de la **igualdad y del bienestar social**. Suelen tener un **carácter gratuito** y tienen una presencia significativa en los países que siguen **modelos políticos-económicos orientados hacia el bienestar** (Tamayo y Tabares, 2018).

Tipologías de SP en Cuba

- Educación, salud, cultura, deportes, seguridad social, justicia, transporte, servicios comunales (incluyendo servicios fúnebres), servicios domiciliarios, seguridad ciudadana, gastronomía, alimentación, servicios técnicos y de reparaciones, salones de belleza, entre otros (Iglesias, 2015: 63).

Participación popular

- Tal como aparece en la Constitución de la República de Cuba y otros documentos rectores de la política, se presenta como el **derecho** legítimo de todo ciudadano para intervenir en la **gestión pública** o en la **toma de decisiones del gobierno**, impulsando así el **desarrollo local y la democracia**.
- Se relaciona con el **ejercicio del poder** y el **protagonismo** de comunidades y grupos sociales en la gestión del desarrollo municipal y en el diseño de los SP en función de sus **necesidades**.
- Avanzar hacia una gestión participativa del SP implica que en su diseño, la población no sea solo tenida en cuenta a partir de sus **necesidades** o quejas, sino también como **aportadora** de experiencias, conocimientos y en la **decisión y fiscalización** del desarrollo local-comunitario.

Transversalización de género

- Para el diseño de los SP en función de usuarios y usuarias, lo primero a tener en cuenta es que existen diferencias entre los hombres y las mujeres debido a la construcción sociocultural del género, de ahí que se recomiende **desagregar por sexo** todas las necesidades y expectativas relacionadas con los SP.
- Se sugiere tener en cuenta otras particularidades de los diferentes grupos sociales: edad, color de la piel, contexto rural/urbano, orientación sexual, creencias religiosas, personas con discapacidad, entre otras.

Transversalización de género

- Las preguntas para transversalizar género pueden ser: ¿qué expectativas y deseos manifiestan sobre los servicios públicos del municipio las mujeres, niñas, adolescentes, jóvenes mujeres y los hombres, niños, adolescentes, jóvenes hombres?, ¿qué necesidades prácticas: horarios de los servicios, servicios de apoyo a la familia, entre otros, expresan?, ¿qué necesidades estratégicas (de capacitación, de empleo) refieren?, ¿qué representatividad de hombres y mujeres hay en los cargos públicos?, ¿qué roles desempeñan mujeres y hombres en los servicios públicos?
- Los análisis que se deriven de estas preguntas permitirán identificar brechas o desigualdades que puedan ser remontadas con un diseño de los SP que incorpore la perspectiva de igualdad de género.

Principios y valores para diseñar SP

- La cuestión ética en el SP está directamente relacionada con la conducta de los funcionarios que ocupan cargos públicos.
- El desempeño de los SP ha de realizarse con estricto apego a la normatividad establecida en la Constitución, las leyes, decretos leyes, reglamentos.
- Los casos de corrupción en el ámbito del SP son el resultado de profesionales que no actúan de forma ética.

Valores y principios para diseñar SP

1. Interés público
2. Responsabilidad activa
3. Objetividad
4. Imparcialidad
5. Solidaridad
6. Razonabilidad
7. Prudencia
8. Instrumentabilidad

Fierro y Otero (2018: 24)

- Sus acciones deben ser consistentes con el interés público y no con el interés particular (1).
- Deben buscar el bien público y el desarrollo de la comunidad (2).
- Sus acciones deben ser válidas para toda la comunidad (3).
- Su actuación no debe estar contaminada con prejuicios ni ideas preconcebidas (4).
- Sentimiento de pertenencia a la comunidad y busca el beneficio de la misma (5).
- Actuación basada en razones válidas, responde a normas jurídicas y valores objetivos (6).
- Sus acciones tienen en cuenta las consecuencias y deben materializarse (7,8).

Principio de la transparencia de la función pública

- “Respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley” (Vivanco, 2008).
- Viabilizar el acceso a la información pública, lo que supone habilitar plataformas de trámites y servicios, sitios web, páginas en Facebook, correos electrónicos, canales de You tube o Telegram, crear espacios en los medios para rendir cuenta sobre la gestión pública (prensa, radio y TV), crear grupos de whatsapp, habilitar teléfonos, de ahí la importancia de la comunicación para el buen desempeño del SP.

Liderazgo

- El servidor público debe constituirse en un líder que potencie la participación de la población en la gestión pública y promover el trabajo en equipo para que emerjan diferentes perspectivas a partir de la información y la experiencia de los integrantes del grupo.
- Como señala Calviño (2014:22), hay que trascender el “verticalismo directivo” y alejarse del funcionamiento jefecentrista, unidireccional, de arriba hacia abajo, cercenador de la participación, las capacidades y la motivación pues produce inmovilismo e involución.

Retos de los SP para la gestión participativa del desarrollo local

- Incorporar nuevos conocimientos, habilidades y herramientas para el desempeño de los servidores/as públicos.
- Cambios en la cultura de planificación municipal.
- Potenciar la participación y el control popular como parte de la gestión pública.
- Fomentar Sistemas de Innovación Local (SIL) para crear y perfeccionar servicios públicos municipales.

¿Qué significa innovar en la administración pública?

- Se define como “el proceso de mejora, cambio o transformación de los servicios públicos con el objetivo de perfeccionar su eficiencia, incrementar la aportación de valor al entorno y satisfacer las necesidades particulares de los ciudadanos, organizaciones y sociedad en general” (Abril, A *et al* (2013, p. 28).
- En opinión de estos autores, según la magnitud, grado o intensidad del cambio realizado, se distinguen dos tipos de innovación: la innovación radical y la innovación incremental. La primera se relaciona con la introducción súbita de cambios y la segunda con la introducción paulatina de mejoras en los procesos y en los productos ya conocidos.
- Entre los tipos de innovación se encuentran: *la innovación tecnológica, innovación organizativa e innovación comercial.*

Conclusiones

- Los SP requieren de entrega, compromiso y desarrollar una vocación de servicio con la finalidad de orientar, asistir, acompañar, cooperar, usar los recursos de manera eficiente, ser empáticos y solidarios con las personas que demandan los servicios en el municipio.
- El servidor público es la persona encargada de generar un bienestar a la sociedad local como resultado de la tarea que realiza. Debe ser capaz de pensar estratégicamente el desarrollo municipal, innovar, cooperar, aprender y desaprender en busca de formas más efectivas de realizar su labor.
- La participación en la gestión del desarrollo, fomenta sentimientos de satisfacción en la población al constituirse en co-protagonista del desarrollo local-comunitario. Ello produce implicación y sentido de pertenencia, y favorece el ejercicio del poder basado en la democracia, robusteciéndose así la hegemonía de nuestro sistema social socialista.