

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada humano me es ajeno

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN URBANA

**Propuestas de mejora a partir de la Nueva Gestión Pública en los
Servicios de Salud del IMSS. Caso de estudio: Unidad Médico Familiar
número 19 del Instituto Mexicano del Seguro Social**

TRABAJO RECEPCIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN URBANA

PRESENTAN

ALEJANDRA BRISA ANAIDE POZOS NEGRETE

Director del trabajo recepcional

Dra. Georgina María de la Luz González Sánchez

México, D.F. junio de 2015

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

Reconocimientos.

En esta investigación muchos son los que merecen un reconocimiento que, no hubiera sido posible sin el apoyo y colaboración de tanta gente.

Para empezar, a Georgina González Sánchez por el apoyo y esfuerzo en el orden y precisión de información, para poder completar esta etapa de formación.

A mis lectores por la disposición a leer este documento y sus observaciones que vinieron a enriquecer el análisis de la investigación. Por su comprensión tan útil en mi formación académica.

Los actos de cada persona adquieren sentido por la pertinencia de sus observaciones que adquieren sentido en aclarar y enriquecer el análisis de la investigación.

Dedicatorias.

A toda mi familia por su apoyo y comprensión en esta etapa de mi vida, a mi compañero de viaje por alentarme a finalizar este proceso. A Joshua, la persona más maravillosa y el motor de mi vida, ya que sin él no hubiera sido posible concluir esta etapa.

Índice	Pág.
Siglas.....	3
Preámbulo.....	4
Capítulo I: La Nueva Gestión Pública y su importancia en las organizaciones.	
1.1 El contexto general de desarrollo de la Nueva Gestión Pública.....	12
1.2 Evolución de la Nueva Gestión Pública.....	14
1.2.1 La perspectiva de los organismos internacionales.....	15
1.2.2 Alcances y limitaciones de la Nueva Gestión Pública.....	17
1.3 La Nueva Gestión Pública en América Latina.....	20
1.4 La Nueva Gestión Pública en México.....	24
1.5 Conceptualización en torno al Marco Teórico de la Nueva Gestión Pública.....	26
1.5.1 Evolución y perspectivas de la Nueva Gestión Pública.....	32
1.6 Elementos de la Nueva Gestión Pública asociados a la organización administrativa de la Unidad Médico Familiar No.19 del Instituto Mexicano del Seguro Social.....	35
Recapitulación.....	38
Fuentes.....	40
Capítulo II: La Nueva Gestión Pública a partir de la eficiencia y eficacia aplicada en el IMSS de la Unidad Médico Familiar No.19.	
2.1. Evolución del IMSS durante el periodo 1970-2015.....	44
2.2 Características generales del IMSS en el marco de la administración pública.....	51
2.3 Eficiencia y eficacia de la administración de la Unidad Médico Familiar No.19.....	54
2.4 Alcances y limitaciones de la eficiencia y eficacia de la Unidad Médico Familiar No.19 del IMSS.....	56
2.5 El IMSS y la Nueva Gestión Pública en los procesos de gestión.....	58
2.6 Propuestas de Innovación en la Unidad Médico Familiar No.19.....	61
Recapitulación.....	63
Fuentes.....	63
Capítulo III: Diagnóstico y evaluación de la Unidad Médico Familiar No.19 del IMSS.	
3.1 Metodología Cuantitativa.....	65
3.1.1 Estrategia Metodológica.....	69
3.1.2 Muestra representativa.....	73

3.2	Instrumento de captación de información: cuestionario.....	74
3.3	Análisis de resultados.....	
3.4	Fundamentos metodológicos para la elaboración del instrumento de captación de información.....	81
	Recapitulación.....	83
	Fuentes.....	85
Capítulo IV: Análisis de los resultados obtenidos en los recursos administrados por el IMSS, desde la perspectiva de la Nueva Gestión Pública.		
4.1	Propuestas generales.....	86
4.2	Conclusiones generales.....	87
	Anexo 1: Cartel de la credencial del IMSS.....	90
	Anexo 2: Volante del IMSS.....	91
	Anexo 3: Cuestionario aplicado a los derechohabientes de la U.M.F. No.19.....	92
	Anexo 4: Relación de cuadros.....	93
	Glosario.....	94

Siglas.

ABG: Agenda de Buen Gobierno.

BM: Banco Mundial.

BG: Buen Gobierno.

CS: Calidad de Servicio.

FMI: Fondo Monetario Internacional.

GP: Gestión Pública.

GP: Gobierno de lo Público.

IVCM: Invalides Vejes Cesantía Muerte.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

NGP: Nueva Gestión Pública.

NGP: Nueva Gerencia Pública.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

OIIMSS: Órgano Interno del Instituto Mexicano del Seguro Social.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

RC: Rendición de Cuentas.

RASP: Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

SS: Secretaría de Salud.

SPIMSS: Servidores Públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social.

SPI: Servidores Públicos Institucionales.

SS: Seguro Social.

SM: Servicio Médico.

SES: Sistema Estatal de Salud.

TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

UACM: Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

UMFNo.19: Unidad Médico Familiar No.19.

Preámbulo.

El tema de la Nueva Gestión Pública (NGP) permite abordar diversas facetas de la Ciencia Política, pero en este trabajo de investigación permitirá hacer un diagnóstico y evaluación del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a partir de un estudio de caso, el cual constituye uno de los objetivos de la presente investigación, para lo cual se utilizan las características de la NGP.

El punto de partida de este tema fue la política administrativa, el análisis de políticas públicas, que constituyó uno de los sustentos teóricos, así como el seminario temático: economía política y evaluación de políticas, que me brindaron la oportunidad de generar conocimientos y preguntas sobre las distintas variantes de análisis a los problemas que se abordan.

Esta investigación busca analizar aspectos teóricos de la NGP para ligarlos a un estudio de caso concreto dentro del IMSS, el cual da inicio a un análisis de gestión, este proceso lo podríamos ubicar dentro de la NGP la cual transforma a las estructuras funciones y procesos de la organización, pero quedaría por aclarar, como observan e interpretan el cambio los partícipes o bien si se consigue una implementación capaz de favorecer una apropiación y entendimiento de la NGP por parte de quienes la utilicen. La forma de abordar este proceso de cambio destaca en interpretaciones cualitativas y recupera algunos elementos de la NGP.

En estas páginas se abordará el tema del IMSS, con la intención de que los servicios de salud que se proporcionan al derechohabiente sean de calidad, lo cual me llevó a un análisis sobre un problema social y político, pero en específico el de la Unidad Médico Familiar No.19 del IMSS, la forma en cómo prestan o brindan sus servicios.

La teoría de la NGP me proporcionó la posibilidad de desarrollar propuestas de mejora al IMSS en los servicios de salud, dado que las labores de la vida política que la ciudadanía enfrenta día a día se retoman para visualizar un mejor funcionamiento, el cual pueda permitir un cambio y calidad de competencia y eficiencia de los servicios.

Introducción.

A continuación se hace una descripción de la metodología utilizada así como la estructura de la presente investigación.

Notas metodológicas.

a) Objetivos.

El objetivo central de esta investigación es conocer si lo que sea instrumentado en los servicios de credencial, atención telefónica y farmacia del IMSS se está llevando a cabo de manera adecuada para la atención al derechohabiente, a partir de los criterios establecidos por la NGP para dar un servicio de calidad, usando las técnicas de gestión y evaluación. Hacer énfasis en los servicios que brinda, para comprender su importancia así como los inconvenientes y las modificaciones a que se ha visto sometida dentro de la implementación de las transformaciones administrativas, apoyándome en la NGP y hacer una evaluación de una U.M.F. No.19 del IMSS con conceptos de eficiencia, eficacia, calidad de servicio.

Se busca saber si los servicios son los esperados, y si se les proporciona un servicio de calidad al derechohabiente. En sus objetivos, el IMSS menciona: el Facilitar la toma de decisiones respecto a bienes y servicios que el Instituto presta a los usuarios, los servicios que se estén llevando a cabo a fin de lograr una buena meta, cuya finalidad será mejorar la calidad del servicio, es decir considerar el problema con sus fortalezas, debilidades y amenazas.

b) Preguntas de investigación.

Al momento de hablar del área administrativa es necesario preguntarse, ¿Cómo las nuevas tecnologías se podrán utilizar oportunamente para la institución?, ¿Cuál es el objetivo de los servicios credencial del IMSS, servicio de atención telefónica, farmacia?, ¿Qué impacto han tenido los servicios en los derechohabientes?, ¿Los servicios funcionaron para mejorar la atención a los derechohabientes? basado en la información y técnicas de planeación y de gestión, si la responsabilidad para llevar a cabo distintas funciones se requiere de un compromiso y preparación del personal, donde se puedan generar resultados y experiencia para un mejor funcionamiento, y cuál es el nivel de eficiencia y eficacia que proporcionan las unidades médicas del IMSS, caso específico la U.M.F.No.19 del IMSS.

Schröder Peter menciona que para poder captar eficientemente la responsabilidad de los recursos, en principio se les deberá transferir a las áreas especializadas, las tareas de dirección, control y gestión: abastecimiento de información, automatización,

organización y disposición del personal, estimado previo, posterior de los servicios, informes y planeación de presupuestos.

El tema de cambio resulta en si mismo atractivo y paradójicamente suele suscitar un cierto temor entre los participantes y se asocia a los procesos de transformación con una intención de mejorar, en busca de acceder a formas más eficientes de ejecución de las operaciones en la organización que pueden ser desde las que involucran decisiones hasta las que constituyen un carácter estratégico. Sin embargo se enfrentan a problemas en su aplicación que es necesario comprender si se pretende llevar un buen fin en los objetivos.

Ackerman considera que esta teoría refleja que, controlar por resultados no demuestra ser más eficiente, la clave es que reduce el papel de la burocracia. Despolitizar la burocracia, reducir el conflicto interinstitucional y aislar a la sociedad, este es el único camino para que los países en desarrollo sean capaces de consolidar los aparatos estatales necesarios para el desarrollo económico.

López Andrea nos plantea trasladar esa lógica al sector público que presenta claras insuficiencias, ante la necesidad de observar valores colectivos y atender la exigencia de colaboración interinstitucional, imprescindible en la gestión de numerosas políticas públicas.

c) Importancia de la investigación.

Las teorías asociadas al sector público han mostrado una tendencia a rescatar mecanismos que privilegian los resultados como una consecuencia de una vigilancia de los cursos que entrañan las acciones del gobierno, es así como la llamada NGP recupero e integró como eje articulador de la gestión administrativa con los conceptos de eficiencia y eficacia. Retomando las nuevas teorías y tecnologías que engloban la calidad se podrán generar buenos resultados al derechohabiente en el área de los servicios. Esto puede ayudarnos a comprender los límites y retos enfrentados en estos procesos.

En cualquier investigación el contraste con la realidad constituye un ejercicio necesario, a medida que los marcos teóricos proporcionen elementos, su utilidad será mejorar, pero es a través del contraste con los datos recabados en la investigación cómo es posible perfeccionar nuestras herramientas de investigación. Tema cuya

importancia son los derechohabientes, pero en específico como le brindan la atención, si es de calidad, eficiente o bien eficaz en la U.M.F No.19.

Desde mi propio punto de vista el proceso de intercambiar información entre dos o más personas es fundamentalmente importante, de esta manera permite identificar problemas y saber que acciones son necesarias en el Estado para poner en marcha los conocimientos y planes, pues la posibilidad real de opinar representa transformar el contexto social, político en el que vivimos. Tener el propósito de empezar a involucrarnos en el desarrollo del cambio organizacional mediante un proceso participativo al cien por ciento, pues la introducción de una nueva forma de gestión permitirá proveer nuevos modelos y un compromiso formal.

Como estudiante de la carrera de Ciencia Política y Administración Urbana significa analizar el contexto histórico en que se generan las ideas y procesos. Permite identificar los significados que se dan, pues el sustento diario de las acciones en este sentido, es algo más complejo, pues toda esfera política posee diversos intereses económicos, sociales y culturales. Cada evento representa una posibilidad real de expresar acuerdos y desacuerdos, pues la posibilidad real de opinar en el proceso es generar un análisis político.

Pertenecer a una universidad es asumir un papel más activo. Obtener resultados y contribuir a un análisis con el propósito de reflexionar acerca de la operatividad de las instituciones o bien de vincular los procesos por los que un estudio de cualquier índole pueda ser expuesto y realizar un trabajo encaminado a generar nuevas ideas de intercambio e información y plantear una relación teórica y práctica e interpretar y comprender los fenómenos más que aportar explicaciones de tipo casual. Concebida a una auto reflexión y crítica recíproca.

Abordar este trabajo de estudio es asumir el compromiso de transmitir información, así pues, el resultado del que demos muestra podrá generar futuras opiniones y así retomarlo o bien generar nuevos esquemas.

d) Alcances y limitaciones.

En la presente investigación, la NGP ha sido incorporada con la finalidad de apoyar en sus conceptos de calidad de servicio, eficiencia, eficacia con la propósito de manejar una perspectiva sobre el aprovechamiento de sus recursos y servicios que brinda.

El diagnóstico se basa en la interpretación de los participantes, el discurso que han construido en torno al cambio y las amenazas o ventajas que observan en él. Muchos de los problemas son interpretados desde diferentes puntos de vista, conduciendo a una obligada reconstrucción que dé cuenta, lo más cercanamente posible, de las dificultades sustantivas que enfrenta el cambio organizacional.

La calidad puede ser mejorada al momento de incorporar cambios en cada uno de los servicios ya que serán reflejados al momento de llevar a cabo un procedimiento cualitativo a los derechohabientes.

e) Hipótesis.

La gestión es vista como un proceso de cambio del cual es posible identificar algunas etapas o periodos en su proceso de evolución. Supone una elección o decisión que puede basarse en técnicas del entorno o bien en los actores involucrados de acuerdo a las características de cada situación en su método de implementación.

Los obstáculos de la gestión derivan de la idea de los participantes sobre el propio cambio de la gestión así como las decisiones ligadas en su proceso de desenvolvimiento, se enfrenta a las aprehensiones de los participantes dependiendo de la organización y el grado de audiencia en el que se encuentre.

La gestión guarda una idea importante de acción dado que se convierte en un factor fundamental en el proceso institucional.

En los últimos años las teorías organizacionales asociadas al sector público han mostrado una tendencia a rescatar mecanismos y metodologías que privilegian los resultados como consecuencia de una mayor vigilancia de los cursos y secuencias que entrañan las acciones de gobierno. Así la llamada Nueva Gestión Pública recupero planteos e integro como eje articulador de la gestión los conceptos de la eficiencia y eficacia.

f) Descripción de la metodología utilizada.

El trabajo de campo realizado a lo largo de la investigación busco cubrir los aspectos más relevantes para responder a las preguntas planteadas. En la selección del estudio de caso nos coloco frente a avisos específicos para la recolección de información; de este modo una decisión fundamental fue conocer el proceso en toda la institución.

Durante la recolección de información se efectuó para la primera etapa la elaboración de cuestionarios, para la segunda la aplicación de los mismos.

Los cuestionarios a profundidad permitieron establecer la percepción de cada participante y en particular el área con relación a los servicios. Inicialmente se previó el cuestionario con una duración de media hora, sin embargo se rebasó el tiempo planteado, requiriendo en muchos casos de más de una hora.

En la aplicación de los cuestionarios se siguió un método no estadístico con el propósito de lograr una visión mínima de los derechohabientes, se había considerado sólo recolectar información de los cuestionarios, sin embargo se consideró conveniente aprovechar la impresión de los derechohabientes, sus formas de comprender y posicionarse frente al cambio a partir de preguntas en un formato cerrado, buscando comprender la manera en que se percibieron las modificaciones en la institución y las formas en que se fueron enterando los derechohabientes de la Unidad.

En la realización de esta investigación significó la posibilidad de mantener una observación constante de los servicios a partir de la realización de diversas visitas periódicas, para la información técnica o de consulta de documentación montada en el internet. Un trabajo de observación e información de seis meses que resultó muy útil para identificar y conocer en mayor detalle a los derechohabientes, sus posiciones de acuerdo con el cambio y sus formas de percepción del instituto.

g) Resultados alcanzados.

La NGP se basa en un modelo de gestión inspirado en una estructura gerencial cuya principal característica son los resultados. Los comportamientos y decisiones de la gestión se dan de manera avanzada con la garantía de ejercer dinámicas de cambio.

Las herramientas que brinda generan cambios estructurales a una cultura de múltiples contextos, cabe destacar que los servicios prestados por el Estado, deben asegurar el bienestar general y garantizar el cumplimiento de los ciudadanos.

La ausencia de organización en los servicios obstaculizan las transformaciones es necesario brindar compromiso y realizar en sus objetivos notables avances en la administración.

Descripción general de cada capítulo.

El desarrollo de nuestra investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos. En el primero realizamos una revisión de los enfoques teóricos de la NGP y los organismos internacionales que podrían resultarnos más útiles en la comprensión de los hechos, para entender el proceso de la NGP.

En el desarrollo del segundo capítulo se tomaron en cuenta los conceptos de eficiencia y eficacia de la NGP aplicados al IMSS, donde se plantean las perspectivas que se pretenden abordar en la investigación, de acuerdo con las diferentes fases sobre el cambio en la gestión. En este sentido, se encuentra el proceso de información y aportación entre los diferentes actores teóricos y de la organización.

En el capítulo tres, se realizó un caso de estudio sobre la perspectiva de los participantes el cual se consideró como percibían el cambio de la NGP en los servicios y de acuerdo a las posiciones de cada integrante ocupada en la gerencia se analizaron los objetivos organizacionales, puesto que pasan por los objetivos personales de los individuos.

Finalmente en el capítulo cuarto se desarrolla el proceso de sistematización de la información, se contemplan los aspectos más relevantes que los entrevistados consideran como los más aquejados, así como las ventajas y desventajas que brindan los servicios, concluyendo que los servicios los consideran buenos, pero en su operatividad les falta personal, recursos, para llevar a cabo un mejor servicio.

Capítulo I: La Nueva Gestión Pública y su importancia en las organizaciones.

En este capítulo usaremos algunos conceptos como son: eficiencia, eficacia, calidad de servicio, que son tomados de la (NGP), cuya propuesta se hace en el 2000 por iniciativa presidencial de Vicente Fox Quesada¹, donde se observa que organizaciones públicas, deben adoptar tal modelo a fin de incrementar su productividad.

El Modelo del Buen Gobierno busca promover acciones para fortalecer aspectos de carácter cuantitativo y normativo dentro de la administración pública, instrumentar un modelo basado en la innovación, resultados, y nuevas prácticas de gestión, como también la innovación de calidad para promover el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), pues son útiles “en los procesos de modernización en gestión urbana. Información en tiempo real, gobierno y servicios en línea, reducción de costos de comunicación, atención ciudadana y transparencia, son los rubros más beneficiados por estas herramientas. La introducción de *internet* de segunda generación, fundamentalmente el uso de la *Web 2.0* que integra redes sociales, posibilita la participación ciudadana en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, desde las localidades, sin descartar las enormes posibilidades que ofrece en el plano global”.²

Es decir, el uso de información y comunicación sintetizada, registra, almacena y difunde información para el desarrollo masivo de competencias en el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, son instrumentos para digitalizar documentos, una herramienta ágil en procedimientos sustantivos de la administración pública y la revisión de procesos operativos en formulación de leyes, como la Ley Federal de Acceso a la Información Pública.

“El objetivo de este análisis, es contribuir a la reflexión sobre los cambios institucionales, derivados de la incorporación de nociones de calidad en la gestión pública; las líneas generales del análisis parten al considerar un cambio en la administración pública, como resultado de la incorporación de principios de la NGP y

¹Cárdenas Campero Héctor Gildardo, 2006, Marco Histórico y teórico de la gerencia pública, CLAD, “En ese orden de ideas, en la presentación del *Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006* el Presidente Vicente Fox manifestó la decisión de su gobierno de “reformular la Administración Pública para imprimirle eficacia, acabar con el burocratismo, terminar con la corrupción y el dispendio, y establecer una nueva relación con la sociedad. Esta relación se cimentará en el respeto, la transparencia y la rendición de cuentas. También [se expreso la decisión de] impulsar la innovación en todos los campos de la vida social”. Pág. 20.

²López Mercedes Verdugo, 2011, Tecnologías de la información a las comunidades (TIC) como herramienta para aumentar la participación pública en la gobernanza municipal, Pdf, Pág. 1.

como un proceso de transformación gradual que involucró una reconfiguración de modelos”.³

Las TIC son un conjunto de herramientas que sirven para vincular de manera eficiente a la ciudadanía y las instituciones, y estas pueden contribuir o no, mediante el establecimiento de redes cibernéticas de información-control. Con ello podemos ubicar a la NGP con el propósito de incrementar su productividad, en la atención del paciente, la autora nos manifiesta que “cuando se trata de su salud o la de sus seres queridos, debe de dar a conocer al instituto sus insatisfacciones en materia de atención medica sujetándose a ello a un procedimiento consagrado en un instrumento emitido por el consejo técnico del Instituto”⁴, es decir, de un órgano de gobierno descentralizado que haya una mejor eficiencia, eficacia y calidad de servicio al interior de la Unidad en su desarrollo administrativo, es decir lo que Peralta Matouk nos señala como la queja administrativa, el cual establece que los derechohabientes, es decir, el asegurado, el pensionado y sus familiares- podrán interponer dicha queja.

Si bien, la seguridad social de atención al derechohabiente se desarrolla con recursos que proporciona el sistema del IMSS, con la finalidad de brindar un seguro social en sus servicios de salud que se proporcionan, se rige a su vez con una dirección administrativa.

1.1 El contexto general de desarrollo de la Nueva Gestión Pública.

El término de la Nueva Gestión Pública o conocido como “New Public Management”⁵ (NPM) “propagado a partir de las tendencias neoliberales de la década de los setenta, y particularmente, los programas de ajuste estructural de la década de los ochenta, justificaban e imponían la necesidad de una práctica distinta en el trabajo social del Estado, para hacer efectiva una actuación en las nuevas condiciones económicas internacionales”⁶. Esta corriente es una innovadora teoría dentro de la administración pública, su propósito es hacer más eficiente los procesos de gestión e incrementar la

³Orozco Leticia Contreras, Guadarrama Sánchez Gloria, 2008, La calidad en el gobierno de Vicente Fox. Una aproximación desde la perspectiva neoinstitucionalista. Pag 131.

⁴Peralta Matouk, María de Lourdes, 2012 El IMSS y la seguridad social, Editorial: novum. Pag. 88-89.

⁵ Desde el punto de vista de Omar Guerrero Orozco.

⁶Huaylupo Alcazar Juan. A, Año 2006, El Estado y la Ciudadanía a proposito de la Nueva Gerencia Pública, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNMSM, Año XI, No. 29. Enero- Junio, Referencia Electronica: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/29/a05.pdf>. Pág.68.

eficiencia organizacional por medio de principios, hasta entonces aplicados a las empresas del sector privado: eficiencia, eficacia, innovación, rendición de cuentas (transparencia), productividad.

Se enfoca principalmente al logro de resultados más que al cumplimiento de normas y procedimientos; es considerada como una reacción a la práctica, frente a una creciente tendencia en la burocratización de la sociedad e insatisfacción de los ciudadanos de productos, bienes suministrados por organismos públicos para llevar a cabo reformas que impulsan las organizaciones burocráticas.

En este sentido González opina que la NGP "se ha visto como un medio para vincular procesos y objetivos que ha significado la premisa para avanzar hacia el cambio organizacional, funcional y de modernización de las Instituciones Públicas" ⁷, donde pueda darse una reducción burocrática y pueda lograrse una simplificación en los tramites, reflejando un mejor acercamiento entre gobierno-ciudadano, definiendo una formulación y medición a ejecución de políticas eficientes, donde pueda constituirse un sistema dinámico, que pueda convivir con organizaciones y explorar el desarrollo de la función pública a partir de la disminución de costos, así como también, el aprovechamiento eficaz de recursos disponibles, cuya revisión dentro de las organizaciones, establezca una estructura jerárquica y funcional.

Dentro de este trabajo se considera que la NGP permitirá mejorar su desempeño dentro del área administrativa, así como brindar al derechohabiente un trato eficaz en los servicios de salud, habrá que agregar capacitación a trabajadores del área administrativa, con el fin de incrementar una mayor calidad de servicio dentro de la institución, se necesitaría contemplar el manejo del personal capacitado al igual que el desarrollo tecnológico en la institución.

Michael Barzelay, señala que la Nueva Gestión Pública es un campo de discusión, sobre lo que se debe aplicar en los gobiernos buenos y responsables donde se acrecenté el nivel de eficiencia de las organizaciones donde no solo se maneje iniciativas en los gobiernos, sino que se responda a la necesidad ciudadana para un mayor nivel de vida organizativa que pudiera contar con compromisos tangibles y

⁷Gonzalez Sanchez, Georgina. 2001-2009. Tesis doctoral "El impacto de la brecha digital en la Nueva Gestión Pública de México", Tesis que para obtener el grado de Doctor en C.P y Sociales, Inedito.UNAM, FCPS, 2014,Pag.97-98.

legibles, la NGP implica renovar a la organización y a las normas administrativas, con el objetivo de conformar una administración pública más moderna y competitiva.

La NGP no es más que "una corriente teórica y alternativa de pensamiento, de carácter cuantitativo, mediante la cual se analizan las diferentes carencias, en términos de resultados, que ha obtenido desarrollo de la administración pública, y que justifica su existencia a través de un contexto de desarrollo global y expansivo que introduce nuevas formas de trabajo y entre muchos otros, cambios de carácter organizacional, cuyo fin es el de renovar, revitalizar y hacer más eficiente a las instituciones" .⁸

Se puede decir que la idea de la NGP surge como una respuesta a las inquietudes de los gobernados sobre qué es lo que hay que cambiar en el país en este caso en la institución, por ejemplo, ser más eficiente a un gobierno y más eficaces a los programas y servicios Institucionales, mejorar la calidad del servicio que se da al derechohabiente, en el innovar en el ámbito institucional, rendir cuentas (transparencia), generar cambios gubernamentales y recrear un contexto de gobernanza que permita enfrentar los cambios organizacionales del siglo XXI.

1.2 Evolución de la Nueva Gestión Pública.

La teoría de la NGP evoluciona en países pioneros e institucionalmente dispares que han puesto en marcha la NGP, dentro de Europa se encuentran los países germánicos (Austria, Alemania y Suiza), los nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia) y los del sur de Europa (Francia, Italia, Portugal y España). En todos los casos, los sistemas de gobierno de cada país operan en entornos significativamente diferentes. Incluso existen países muy diversos dentro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico que han implantado la NGP en su administración como México, Japón, Australia, Estados Unidos o los antiguos países comunistas (Hungría y la República Checa). También hay que añadir, aunque no pertenezcan a la OCDE, algunos de los países de América Latina.⁹ El fenómeno de la NGP, aunque se inserta en un proceso global de transformación del Estado, se ha difundido enérgicamente a nivel mundial, como eje central para el cambio y la modernización de las

⁸González Sánchez, Georgina, Opcit, Pág.27.

⁹ Fernández Yolanda, opcit. Pág. 90-91.

administraciones públicas, en países con tradiciones institucionales, tan distintas como Estados Unidos, Suecia, Francia, Australia, incluyendo América Latina.

La NGP ha presentado una oportunidad para promover un modelo propio al mismo tiempo, teóricos la han retomado, en este caso tenemos a Uvalle, Olias, entre otros, que han abordado esta teoría han defendido un modelo dentro del sector público basado en argumentos colectivos. Con respecto a ello solo algunos países han adoptado los elementos del modelo, donde el estado no cuestiona los principios, con respecto a sus reformas, una combinación donde los modelos globales de la NGP, haría uso de un cambio estructural o cultural.

En este proceso González brinda un aporte, donde hemos precisado el desarrollo de algunos países, así como el de la NGP, en este sentido algunos modelos económicos parecen considerar las metas imprecisas, las estructuras formales complicadas y las normas culturales compuestas de un servicio civil complejo y no con rasgos distintos y fundamentales del sector público, donde algunos de los principales componentes de la Nueva Gestión Pública son una gestión pública práctica que aparentemente permite un control dinámico, evidente y de una organización por parte de personas que tienen libertad para administrar mayor control de los resultados, mayor competencia, contratos, devolución, y técnicas gerenciales del sector privado.

1.2.1 La perspectiva de los organismos internacionales.

El proceso de esta teoría como es la NGP se ha extendido en muchos países y es encabezado por organismos como, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la cual ha puesto a organizar el gobierno en grupo de agencias y departamentos, en su caso, la toma de decisiones orientadas a la obtención de resultados, indicadores de rendimiento, medidas de calidad, flexibilidad y eficiencia en prestaciones de servicios públicos, que tienen la responsabilidad de rendir cuentas.

Así como atender demandas de la comunidad, competencias entre sector público y privados una de las principales mejoras al desempeño del sector público es encontrar con instrumentación al buen gobierno, “para los especialistas de la OCDE, se acepta cada vez más el hecho de que uno de los orígenes del mal funcionamiento del sector público es precisamente la falta de formalidad y respeto a las normas que impera en la

cultura administrativa de la región”¹⁰ y, en este sentido, la estabilización del dialogo entre empresas es fundamental para el desarrollo del instrumento de un gobierno factible, que pueda presentar un buen desarrollo entre los funcionarios responsables que promuevan el desempeño de las nuevas actividades, que trate de terminar con la ausencia de los controles que exige la sociedad y pueda dar una buena rendición de cuentas.

El principal énfasis para el Banco Mundial (BM), son las medidas en el terreno administrativo fomentando la competencia basado en méritos y en la apertura de las instituciones gubernamentales “a fin de romper el monopolio estatal, a la descentralización y a la instrumentación de prácticas de participación ciudadana (por ejemplo, encuestas de clientes, cartas de derechos ciudadanos, etc.”¹¹ los valores de gobernanza democrática, igualdad, inclusión, rasgos clásicos de los sistemas burocráticos, tales como anonimato, permanencia de líderes administrativos, que no son destacados por la NGP, es por ello que “no se genera una respuesta universalmente aceptada a la pregunta de dónde debe fijarse el equilibrio, pues los valores y las normas difieren entre las culturas.

Los distintos organismos públicos internacionales que han surgido, como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM) y, en particular, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), estas instituciones han puesto de manifiesto, la necesidad de llevar a cabo una transformación a la administración pública, mediante la revisión de sus términos, formas de funcionamiento en estructuras organizativas y funcionales con finalidad de cambiar las políticas adaptarse y adecuarse a los cambios rápidos que se están produciendo en la sociedad.

De esta forma, la NGP se presenta como reacción práctica, frente a la creciente tendencia a la burocratización de las sociedades, a la insatisfacción de los ciudadanos con bienes y productos suministrados por organismos estáticos, déficit público y a la dificultad que tienen ejecutivos políticos de llevar a la práctica las reformas que impulsan las organizaciones burocráticas.

¹⁰López Andrea, La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual, INAP Serie I Desarrollo Institucional y Reforma del Estado Documento, No. 68, Pag.8

¹¹ López Andrea, *Ibid*, Pag. 7.

Apoyándonos de buenas bases y reglas llevadas con orden, buen entendimiento aunque puede sonar muy evidente es un fenómeno, es preciso señalar que en el ámbito organizacional, las fallas que se encuentren, no es que no sean señaladas, sino que también, hay que reconocer que aunque han sido poco los avances y el apoyo brindado por una teoría puesta en marcha, deba de contemplar al gobierno, ya que los servicios que presta implican un costo en la agenda por ello debe de concentrarse en ámbitos de conciencia, que pueda visualizar el personal con la finalidad de incrementar el desarrollo del país.

1.2.2 Alcances y limitaciones de la Nueva Gestión Pública.

Es conveniente argumentar sobre la estabilidad y la eficiencia, en este caso, nosotros nos centraremos a los conceptos de eficiencia, eficacia, calidad de servicio, rendición de cuentas (transparencia), personal e innovación.

El siguiente cuadro se realiza, con la finalidad de mostrar los alcances y limitaciones por la que atraviesa la NGP, es por ello que a continuación se presenta la siguiente información junto con el apoyo de algunos autores que nos muestran discusiones, argumentos y análisis de la teoría.

Cuadro 1.1: Alcances y Limitaciones de la Nueva Gestión Pública.

La forma básica del argumento sobre el alcance de la NGP es:

Alcances de la Nueva Gestión Pública.	Limitaciones de la Nueva Gestión Pública.
La Nueva Gestión Pública, busca mecanismos de mejora tanto como técnicas administrativas y cambiantes, por tal motivo existen ya técnicas del sector privado que permiten visualizar variables fundamentales que eviten el desperdicio de recursos y posiciones al cliente como razón de ser de la administración.	El sesgo individualista de la NGP puede crear consecuencias y costos importantes para un sistema democrático. ¹²
Obtiene mejores resultados en los mecanismos de acción burocrática ante una vigilancia y un control externo, más objetivo, así como implementar nuevas acciones de coordinación focalizado en la eficiencia de la acción. Sabemos que no es fácil establecer contratos concretos para especificar la naturaleza de los servicios	Como síntesis, puede apreciarse que, aún los planteos que cuestionan a la NGP, dan por descontado su potencialidad para transformar algunos aspectos de la administración, pero muestran bastante escepticismo respecto al logro de un “mejor gobierno” en gran escala. Las mayores restricciones derivan del conjunto de

¹²David Arellano y Enrique Cabrero, 2005, La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? justicia y equidad en el debate organizacional público. CIDE, Pág.605-610.

<p>requeridos pero esto no significa que los contratistas utilicen su oportunismo para otorgar servicios de baja calidad social ya que es por ello la creación de competencia entre unidades de servicio pues reduce costos, permite la evaluación y elimina subsidios a grupos de interés.</p>	<p>condiciones que se imponen como necesarias para introducir, sostener e implementar una estrategia abarcadora de reforma, y que resultan de difícil alcance en la práctica.</p>
<p>Establece productividad, recupera el valor del trabajo público tanto el mejoramiento de interés dinámico laboral en el sector público, es por ello que el servicio público debe enfatizar la productividad del trabajo de los servidores públicos, haciendo la rendición de cuentas un asunto medible y transparente.</p>	<p>Así mismo, el énfasis puesto en la figura del "cliente" ha sido objeto de críticas, no sólo por la diversidad de intereses (prestadores, gobierno, contribuyentes en general, etc.) que entran en juego a la hora de tomar decisiones sobre los servicios públicos, sino también por la concepción de "ciudadano" que lleva implícita esta perspectiva, más alejada de ciertas consideraciones en términos de legitimidad, igualdad y acceso.</p>
<p>La Nueva Gestión Pública, está diseñada al estilo de la iniciativa privada. Como alcance importante, es considerar las técnicas del sector privado ya que permiten visualizar las variables fundamentales evitando el trabajo incorrecto de ser de la administración, entonces al buscar mecanismos y técnicas de mejora administrativas coincide con lo cambiante y adaptativo que es; pero también hay que tener en cuenta que si no se llevan a cabo tal cual los sistemas de control y se confunde con excesivo trabajo gerencialista, se puede debilitar el objetivo de problemas.</p>	<p>En primer lugar, el liderazgo consensuado y sostenido en el tiempo de una única autoridad o un grupo de personas clave y una considerable capacidad de organización, a fin de planear y llevar a cabo los desafíos operativos propios de la propuesta de cambio. Otras condiciones no menos importantes involucran al personal del sector público, quien deberá contar con nuevos conocimientos y habilidades, y a los propios ciudadanos, comprometidos - sobre todo - con la aprobación de las reformas que afectan la "primera línea".</p>
	<p>Sin embargo, cabe resaltar -a más de una década de puesta en marcha de este tipo de experiencias (sobre todo en Europa)- lo que pudieran considerarse como limitaciones intrínsecas a este nuevo modelo, dado el escaso grado de implementación de algunos de sus preceptos. Como lo ha constatado la OCDE, son muy pocos los países miembros donde el resarcimiento tiene fuerza reglamentaria y no es meramente una declaración de principios.</p>
<p>Otro alcance que se observa dentro de la Nueva Gestión Pública es que la teoría exige que el servicio público debe visualizar la productividad del trabajo de los responsables de las organizaciones, haciendo la rendición de cuentas un asunto medido y transparente, pero ésta se limita en los grandes retos que conllevan dicha acción por lo difícil que es el medir la transparencia de control.</p>	<p>También la participación de los usuarios se ejerce restrictivamente, ya que lo que generalmente se concede" (...) es el derecho de consulta, más que el derecho de tomar la decisión" (OCDE, 1996:34). De este modo, los dos componentes de esta propuesta que implican una transferencia concreta de recursos hacia los usuarios, tanto monetarios como de poder de decisión, resultan los más difíciles de implantar.</p>
<p>En este sentido la rendición de cuentas será efectiva ya que demuestra la eficiencia y la eficacia más que al surgimiento de normas y procedimientos porque recupera la necesidad de administración inteligente y capaz como necesidad y requisito de la administración pública. Refleja más la percepción realista con la sociedad sobre el papel y la importancia de la burocracia en la implementación de una buena Organización</p>	<p>La limitación fundamental del paradigma institucional del management, tal como se ha construido en el sector privado e importado al sector público, es su pertenencia a una lógica de racionalidad económica individual y egoísta, concebida para ordenar el comportamiento de una organización independiente.</p>
<p>Para finalizar los alcances de la Nueva Gestión Pública se considera que esta teoría refleja que, controlar por</p>	<p>Trasladar esa lógica al sector público presenta claras insuficiencias, ante la necesidad de observar valores</p>

<p>resultados no demuestra ser más eficiente, la clave es que reduce el papel de la burocracia "...despolitizar la burocracia, reducir el conflicto interinstitucional y aislar a la sociedad, este es el único camino para que los países en desarrollo sean capaces de consolidar los aparatos estatales necesarios para el desarrollo económico"¹³ y el personal de poder que se resguardan bajo la protección de trámites. Refleja una reforma completa para el aparato administrativo acercándolos a obtener claridad en su gobierno.</p>	<p>colectivos y atender la exigencia de colaboración interinstitucional, imprescindible en la gestión de numerosas políticas públicas.¹⁴</p> <p>Incluso se llega a considerar en discusiones de la NGP, dentro de esta vena gerencial, el argumento de que las reglas y los procedimientos podrían convertirse en un obstáculo de la eficiencia. La necesidad de "desregular" ha sido uno de los argumentos más importantes en la práctica para la Nueva Gestión Pública.¹⁵</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia.

Ahora, para que todo esto se logre se necesitan procesos de negociación y acuerdos políticos, pero al no contar con ellos se limitará la acción de resultados con la única opción de solucionarlo.

Así mismo, una serie de métodos de actuación y formas de responsabilidad propias ¿Debe ser distinta la NGP, en las instituciones de gobierno que en las empresas privadas? Dentro de esta investigación, se deben de impulsar propuestas de mejora de acuerdo a la teoría de la NGP.

Tal vez las diferencias vayan en aspectos como el tipo niveles de responsabilidad o los tiempos y variables que se deben de utilizar, no obstante, los principios administrativos, si es que se quieren denominar gerenciales, son en esencia los mismos, una buena planeación, operación y control de medición, son elementos básicos del proceso administrativo, ya que la NGP nos proporciona el marco teórico y analítico a partir del cual la diferenciación entre fronteras público y lo privado desaparece, pero qué puede modificarse o sugerirse a las situaciones reales, planteadas ó propuestas.

La construcción de sociedades justas exige mucho más que un gobierno eficiente, neutro y gerencial. Necesitamos que el gobierno sea capaz de construir instituciones comprometidas, que esté consciente del principio de diferencia (a un actor se le permite gozar de sus ventajas biológicas o sociales sólo si esto genera mejores condiciones

¹³ Ackerman M John, 2005, La política del desarrollo administrativo en Estados Unidos, Gestión y Política Pública, Volumen XIV, No. 2, II Semestre. Pag. 227.

¹⁴ López Andrea, Opcit. Pag.8.

¹⁵ David Arellano y Enrique Cabrero, Opcit. Pag.605.

para los menos privilegiados).¹⁶La NGP, implica pasar del concepto de administrar a seguir instrucciones, de gestionar en conseguir resultados, por ello es necesario el uso de técnicas de control que vigilen la actuación de la administración pública y verifiquen la consecución de sus fines, donde el personal directo de la misma, tenga un papel más activo en el logro de los objetivos preestablecidos. En este sentido para algunos autores, la NGP es vista como un cambio al mejoramiento de la transparencia de la gobernación; otros en cambio, la ven como un cambio simplista de las peores características, sin tomar en cuenta las diferencias de ambos sectores.

1.3 La Nueva Gestión Pública en América Latina.

La NGP en Iberoamérica,¹⁷ tiene como significado contribuir a un avance de integración regional, a partir de la reforma y modernización gestión pública, pero especialmente en perfeccionar políticas públicas, no obstante exige un esfuerzo mayor y mutuo, en especial una preocupación por la situación de América Latina.¹⁸

América Latina atraviesa por dificultades administrativas, es fundamental actuar en la formulación e implementación de políticas públicas, ya sea para aumentar el acceso de ciudadanos a servicios públicos en este sentido, el mundo iberoamericano, viene a significar uno de los mayores avances en el campo de resultados, sin embargo, la visión administrativa tradicional, orientada a procedimientos, dificulta a políticos y funcionarios públicos en varios países adopten esta forma que es la gestión pública.

En el campo de los indicadores un incremento de transparencia a base de objetivos y medios que están evaluando la acción del poder público y en hechos, donde se deberán realizar tanto cualitativos como cuantitativos en la evaluación de políticas, estableciendo un pluralismo metodológico. La participación de la sociedad, será

¹⁶David Arellano y Enrique Cabrero.Op.cit.Pag.606.

¹⁷Iberoamérica es un término formado a partir de las palabras Iberia y América para designar una de las regiones más grandes y culturalmente más cohesionadas del mundo. <http://es.wikipedia.org/wiki/iberoam.e%c3%Aqurica>

¹⁸ Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Noviembre del 2010, Gestión Pública Iberoamericana para el siglo XXI, Documento aprobado por la XL Reunión Ordinaria el Consejo Directivo del CLAD.Santo Domingo, República Dominicana, 8-9, Pag.4-28.

indispensable, para dar comienzo en generar espacios públicos en las técnicas de evaluación.

En este sentido la utilización de metas e indicadores viene a cumplir un papel importante en mejoramiento gestión y control de acciones desarrolladas dentro del campo social, en este caso los gobiernos se preocupan más por los controles de la evaluación de resultados que en descubrir mecanismos que mejoren efectivamente la administración pública, en vez de que sean los procedimientos los que toman el lugar de los objetivos gubernamentales, son los indicadores los que se descolocan en relación a los fines principales del Estado.

Será necesario lograr la gestión por medio de resultados, ya sea por un medio organizacional, capaz de descubrir instrumentos y motivaciones, los cuales conducen a producir mejores políticas, para fines correctos, ya que algunas de las experiencias iberoamericanas les ha dado buenos resultados.

El modelo descentralizador adoptado en América Latina, a pesar de los factores positivos asociados a él, muchas veces generó una autonomía y una lluvia político-administrativa exagerada produciendo en ocasiones un aumento de las desigualdades entre las regiones al interior de cada país, en otros sucesos la descentralización llevó a una fragmentación que puso en riesgo la unidad nacional. A manera de conclusión y como lo refiere el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, solo un Estado fuerte puede ejercer con éxito su interdependencia, aunado a ello una solución al problema será la regulación Estatal.

Algunos de los países que han forjado una interesante meta, al igual que nuevas experiencias adquiridas en países como (Suecia, Holanda, Nueva Zelanda, Estados Unidos, Gran Bretaña, entre otros.), que durante años han sido sometidos a reformas, que a su vez están cobrando más importancia en otras partes del mundo, así como en América Latina, la idea consiste en que a partir de los países antes mencionados se puede lograr un mejor gobierno en las organizaciones, pues es como lo menciona Barzelay, "la NGP es un movimiento mundial hacia el mejoramiento de la eficiencia y transparencia de la gobernación por medio de la aplicación de algunos principios clave tales como:

- a) La ciudadanía vista como consumidores de servicios públicos.

- b) El servicio público orientado a resultados.
- c) Se origina como un dispositivo conceptual inventado con el propósito de estructurar la discusión académica sobre los cambios contemporáneos en la organización y el gerenciamiento de la rama ejecutiva del gobierno.
- d) Como un argumento administrativo, enfatiza el diseño organizacional dentro del gobierno, no se trata de una teoría de la administración ni una colección de ideas acerca de la gerencia pública.
- e) Como filosofía administrativa, está orientada al diseño organizacional del gobierno que surgió a fines de los 70s y principios de los 80s.
- f) Está inmersa en una amplia variedad de enfoques que va desde:
 - 1. Investigación comparada
 - 2. Estudios de caso
 - 3. Toma de decisiones..."¹⁹

Su propósito consiste en que la NGP aborda un campo de discusión profesional acerca de cómo estructurar, administrar, y supervisar a las oficinas gubernamentales y el sector público que es como un todo, así como un diálogo en torno a preguntas abstractas o bien en circunstancias determinadas, sin embargo en México aunque no se ha podido lograr ese cambio, no indica que no pueda lograrlo y reflejar una eficiencia en el adecuado procedimiento de ella, donde no solo se quede en impulsos gubernamentales, sino que signifique un procedimiento llevado a cabo de manera comprometida.

Tal como menciona Sánchez González, los argumentos que sustentan el desarrollo de las teorías de gestión, como la NGP, hay una coincidencia generalizada en la crisis de eficiencia, eficacia u legitimidad que se percibía dentro de las instituciones públicas, es por ello que se plantea la teoría una mejora dentro de las organizaciones, así como también, percibir las organizaciones les convendría tomar el modelo y llevarlo a cabo de manera eficiente en estas.

Con la NGP la eficiencia ha adquirido gran importancia por considerarse como un medio para favorecer el uso racional de recursos materiales y financieros, la eficiencia

¹⁹ Barzelay, Michael, 2001, La Nueva Gerencia Pública. Invitación a un diálogo Cosmopolita, Gestión y Política Pública, II Semestre, Vol.12, Centro de investigación y Docencia Económicas (CIDE). Pag.8.

se ha visto como un medio para vincular procesos y objetivos, ha significado una premisa para avanzar hacia el cambio organizacional, funcional de modernización en instituciones públicas.

Diferentes acciones de innovación y modernización propuesta por organizaciones, asocian eficacia y eficiencia mismas donde predominaba la organización burocrática, la mejora ha sido interpretada como un medio para interpretar errores, redundancias y duplicaciones, así como la base para la modernización de procesos. “La eficiencia constituye un indicador mediante el cual, es posible relacionar variables que permitan la mejor combinación y la menor utilización de recursos para producir bienes y servicios empleados en el cumplimiento de metas propuestas”²⁰. Mejorar el rendimiento de instituciones públicas, como mejorar cambios organizacionales permitirá generar un mayor avance en las instituciones, visualizado un proyecto meramente cuantitativo utilizando pocos recursos. La NGP va a permitir dentro de las organizaciones mejorar el sistema, haciéndolo más eficiente y eficaz.

Es necesario tomar en cuenta, el argumento económico, como la capacidad de acción, que se presenta en la política institucional, asimismo, rendición de cuentas como por ejemplo, se nos presenta el caso de Estados Unidos y Nueva Zelanda, “Reino Unido y Canadá, que ha creado endogámicamente sus propios mecanismos de rendición de cuentas”²¹ sin embargo, Arellano nos menciona que en México, al menos el desarrollo de una burocracia alejada del control legislativo, podemos observar que este argumento económico presenta el problema técnico y administrativo que manifiesta un problema central que aborda la NGP, ya que dentro de este concepto básico, son alcances y limitaciones, se puede decir, que con menos se puede lograr más, así como de requerir una mayor productividad. Y en sus limitaciones no hay una fórmula para generar un cambio duradero.

Lo que buscan los países de América Latina con la implantación de una modelo de servicio civil es fundamentalmente la estabilidad de su sistema político y administrativo y, en segundo lugar, mejorar técnicamente la eficacia y la eficiencia de sus aparatos administrativos. Para conseguir estos objetivos no parece apropiado adoptar el modelo

²⁰ Gonzalez Sanchez, Georgina, Op cit, Pag.97-98.

²¹David Arellano, Año.2002, Nueva Gestión Pública: ¿el meteorito que mato al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México, Revista CLAD. No.23. Pag.2.

de EE.UU. y, en cambio, parece mucho más apropiado implantar el modelo continental europeo pero sin implantar determinados mecanismos concretos que burocratizan en exceso, la gestión pública.

También se puede encontrar una amplia variedad de situaciones intermedias: países que no poseen modelos generales de servicio civil pero, en cambio, si tienen servicio civil en algunos colectivos profesionales (por ejemplo la carrera diplomática de las cancillerías), países que en la última década han intentado implantar de forma global o parcial un sistema de servicio civil (por ejemplo, Bolivia, República Dominicana, México o Nicaragua), o países que, a pesar de poseer un modelo histórico de servicio civil, las dictaduras militares de los ochenta los desvirtuaron, y ahora están impulsado una refundación de sus sistemas de servicio civil (por ejemplo Chile y Argentina).²²

A pesar de las enormes diferencias entre los países de América Latina, existen algunos puntos de contacto entre los mismos. En términos generales puede señalarse que, los sistemas responden más a impulsos clientelares y políticos que a impulsos profesionales, y que además, los incentivos económicos y de estatus de los servidores públicos son muy bajos. Estos dos elementos implican una gran inestabilidad de los recursos humanos, que intercambian posiciones del sector público al sector privado con gran rapidez, sin aprovechar el sector público las capacidades profesionales y el aprendizaje técnico que han invertido en sus efectivos de personal.

1.4 La Nueva Gestión Pública en México.

De acuerdo a la administración de la NGP “el gobierno mexicano requiere de recursos para cumplir con sus funciones y obtener los resultados comprometidos y demandados por los diversos sectores de la sociedad; las mejoras de eficiencia y efectividad se intentan lograr al adoptar un enfoque hacia los resultados y un aumento de la flexibilidad administrativa enfocada hacia los productos y resultados”²³, un modelo traducido en impresión por la búsqueda de un apoyo popular de protección, consecuentemente los ajustes se implementaron en el marco electoral como respuesta

²²Ramió Carles, 2002, El papel de la e-administración ante los retos de las administraciones publicas de América Latina: e-administración y sector público en el siglo de la globalización. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública Pág. 4-6.

²³ Pérez Castañeda Sedy Suly, 2010, Rumbo a la homologación de las finanzas públicas en México, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pag.2.

a superar los diversos fenómenos de ahí que dicha corriente teórica son como, enfocarse más a resultados en términos de eficiencia y eficacia, calidad de servicio, innovación, rendición de cuentas (transparencia), personal con mayor flexibilidad al desarrollo de las habilidades, mejor organización económica para producir ahorros ante la organización, y así estar orientadas principalmente a tratar de reducir el aparato excesivo de apartados burocráticos a los que había dado lugar.

Arellano explica que la NGP, en México los cambios son imposibles de implementar por razones lógicas porque la cultura política es muy diferente a los países anglosajones, es decir en liberar la burocracia aun sentido más técnico por resultados evaluado por la atención al cliente, pero que en el ámbito político la NGP puede cambiar, al sistema flojamente acoplado e implementar un sistema de calidad, vigilancia y transparencia en la administración pública.

En el proceso de transición hacia el rumbo de la NGP a México, se manifiesta que, “el caso de México, las experiencias de reforma administrativa y la introducción de herramientas de la NGP han demostrado que los procesos de transformación institucional no han sido uniformes ni homogéneos, sino que han sido caracterizados por la heterogeneidad en los resultados, en los que como en otras naciones en vías de desarrollo, las transformaciones se detienen debido a la inercia de las estructuras políticas, los límites de tipo legal, problemas de coordinación institucional y falta de capacidad gerencial para vigilar el desempeño”²⁴, lo que propone la NGP es fragmentar este proceso y orientarse de resultados exigiendo la equidad en el sector público, relación de medios y fines en proceso de desempeño e implementación de políticas.

Para Olias el proceso de la agenda es acabar con el modelo burocrático, atacándolo con especificaciones concretas y específicas. Para Tom el desarrollo en México se ha producido como una “agencificación y autonomización del sector público en dichos contextos, es tener un núcleo de servicio civil que funcione bien con la capacidad y las habilidades suficientes para hacer coincidir la necesidad de nuevos arreglos de rendición de cuentas y el desempeño que esos tipos de reformas requieren.”²⁵

²⁴Culebro Moreno E. Jorge, 2007, Reforma administrativa en México y creación y evolución de organismos reguladores de mercado entre la fragmentación y el control, Año 2, Num. 28, Pag. 6.

²⁵Christensen Tom y Laegreid Per, 2005, El estado fragmentado: los retos de combinar eficiencia, normas institucionales y democracia, (CIDE), Pag.587.

Una condición previa para una agencificación exitosa es la creación de agencias y de compañías estatales que conlleven un equilibrio entre nuevas libertades operativas además fijarse nuevas metas e informar sobre el desempeño.

“Si todo el énfasis se coloca en la libertad para operar de una manera “formal” desarrollando la parte gerencial de la reforma, y casi nada en la sujeción de esa libertad dentro de un marco firme de control político o administrativo por medio de sistemas de rendición de cuentas y vigilancia institucional sobre agencias autónomas, como fue el caso en Tanzania, Latvia y México”²⁶ si contemplamos el panorama que nos presentan dichos autores, podemos rescatar que se debe de terminar con la burocracia, atacándola desde el punto de vista concreto, específico y si lo mezclamos con el servicio civil propuesto por Tom, podemos decir que se puede generar un ámbito reductivo donde la rendición de cuentas tenga un desempeño, y en este sentido la agencificación conlleve un papel importante el cual va permitir un equilibrio de nuevas libertades de operación y metas en el desempeño de formas que, se tengan que operar, pero si esa libertad va enfocada a producir un marco firme y administrativo, no cabra duda que puede seguir en el esquema de algunos de los países.

1.5 Conceptualización en torno al Marco Teórico de la Nueva Gestión Pública.

El desarrollo de la Nueva Gestión ha sido estudiado por distintos autores entre ellos se encuentran: Carlos de la Cruz, que habla sobre la NGP, David Arellano aborda la Nueva Gestión Pública y su teoría en la organización, Michael Barzelay que abre un dialogo a la NGP y Ricardo Uvalle que menciona los fundamentos de la Gestión Pública. Estos autores han estudiado esta teoría, para crear un concepto propio sobre la NGP, esto nos va a permitir tener una descripción amplia en nuestro caso de estudio, asimismo, un panorama sobre cómo la Nueva Gestión Pública, a partir de conceptos, se puede aplicar al Instituto Mexicano del Seguro Social, (cuadro 1.2).

En base al cuadro siguiente es como NGP se puede visualizar para el IMSS, ya que nos brinda propuestas de mejora en su aplicación para el instituto.

²⁶Christensen Tom y Laegreid Per, 2005, El estado fragmentado: los retos de combinar eficiencia, normas institucionales y democracia, Volumen XIV. Número 3.11 Semestre. Pag.587.

Cuadro 1.2: Visualización de la Nueva Gestión Pública aplicada a las propuestas de mejora al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Conceptos	Nueva Gestión Pública	Instituto Mexicano del Seguro Social	Como debe aplicarse.
Eficiencia	Aprovechamiento de los servicios disponibles. Técnicas de gestión y de las TIC. Mejoras en el diseño institucional. Cumplimiento en sus objetivos. Logros en las metas y objetivos. Buen uso en los recursos. Hacer menos con más. Resultados.	Calidad de la Seguridad Social. Eficiencia, eficacia.	Opinión de los derechohabientes sobre los servicios que presta, por medio de cuestionarios, o vía electrónica. Portal de quejas y/o sugerencias que presenten los derechohabientes.
Eficacia	Realización de buenas tareas. El cumplimiento de objetivos y metas.	Recursos y servicios.	Cumplimiento de los cambios. Aplicación de las nuevas tecnologías.
Innovación	Dinamismo. Desarrollo. Conocimientos. Estrategias en un contexto histórico.	Disposición del personal y abastecimiento de los servicios de calidad.	Actualización de los servicios con sus modificaciones.
Rendición de cuentas (transparencia)	Resultados de calidad. Recursos. Estrategias. Calidad de servicio	Operatividad administrativa.	Planeación y organización en sus áreas. Revisar el programa y sus objetivos que plantea la unidad.
Personal capacitado	Operatividad Competencia Acción colectiva.	Servicios de Salud. Conocimiento del programa. Personal capacitado.	Estructura funcional y reconocimiento. Participación, acción colectiva. Conocimiento de la información implementada y avances del mismo.

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro anterior se muestra la teoría de la NGP, donde se busca brindar un panorama más sintetizado, aplicado en el Instituto Mexicano del Seguro Social de la Unidad Medico Familiar No. 19, el cual brinda la posibilidad de avanzar con la finalidad de llevar a cabo un buen servicio.

Para de la Cruz, la NGP Mexicana, requiere cambios democráticos y estructurales de fondo que permitan implantar una verdadera funcionalidad sistemática que redunde en el crecimiento del bienestar de los mexicanos. De acuerdo al autor existe una teoría y

una práctica que mejore la rendición de cuentas, además de requerir cambios democráticos de fondo en países como México, también se debe Trabajar en la Formación de la Cultura para implantar la NGP.²⁷

Los siguientes autores nos plantean que se necesita un cambio organizacional en el ámbito administrativo, utilizando como desarrollo los conceptos de Nueva Gestión Pública, Gobernabilidad, Rendición de cuentas, entre otros; en este sentido, Guttman, describe conceptos como: NGP, Gobierno, Gobernanza, Rendición de cuentas, Estado, Funcionarios, como el elemento específico para el análisis, ubicándose la gestión y las políticas públicas.²⁸

Para Arellano Gault la NGP pretende transformar un gobierno más eficiente que se administra de una manera más parecida, a la forma en que lo hacen las organizaciones, y cómo elementos generales se encuentra el sector privado, gerencialismo, y específicos de la Burocracia, administración pública progresiva, NGP. Así mismo nos plantea que el avance será transformar a un gobierno más eficiente, pero si tomamos en cuenta los planteamientos de Guttman al mencionar la rendición de cuentas, se suma un buen desarrollo el cual permitirá entregar un avance ó dar cuenta a la ciudadanía que ha estado avanzando en el país y más aun en las instituciones, pero sobre todo en el área administrativa.²⁹

En su texto un Estado sin burocracia Guerrero plantea que la NGP el carácter nuevo de la gestión pública y usa extensivamente el término de management, he aquí una teoría que ha funcionado en otros países, pero que depende más de la cultura la magnitud de su eficiencia.³⁰

Según González la NGP constituye una forma de explorar el desarrollo de la función pública a partir de la disminución de costos, el aprovechamiento eficaz de recursos disponibles; si bien como nos dice Guttman, la cultura es un factor indispensable en el entorno, acentuándose en el aprovechamiento, como agrega González, es también un

²⁷ Carlos de la Cruz, 2004, La Nueva Gestión Pública en México: un enfoque prospectivo para la toma de decisiones y la planeación estratégica del gobierno, <http://www.juridicas.unam.mx/...ont/110/art/art22pdf>. fecha de búsqueda 26 de diciembre 2012, Pág. 1.

²⁸ Guttman Dan, 2004, Gestión y Política Pública: De gobierno a gobernanza: La nueva ideología de la rendición de cuentas, sus conflictos, sus defectos y sus características. CIDE. Volumen XIII, Número I primer semestre, Pág. 5-14.

²⁹ Arellano, David y Cabrero Enrique, 2005, La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. Volumen XIV, Numero 3, II Semestre. Pag.612-615.

³⁰ Guerrero Omar, Del estado gerencial al Estado Cívico, Porrúa. Pág., 5-14.

buen comienzo, pues tanto la cultura, como el avance no van distanciados, ya que al mencionarnos la NGP, se necesitara el mayor aporte ciudadano para ver en qué sentido favorece o no, se suma a ello siempre la importancia del entorno, con la finalidad de observar las nuevas ideas y aportes.³¹

Aunado a ello Arellano, menciona que se necesitará un gobierno eficiente el cual pueda administrar los recursos de manera más eficiente al desarrollo del país; podríamos decir que se necesita avanzar a un cambio cultural, tecnológico y específico en la rendición de cuentas.

Schroder, agrega que la NGP es el sistema de control de la administración pública más innovador a nivel mundial y se está implementando en todos los países, se busca una solución para los problemas graves y complejos en la administración pública en todo el mundo pero, tomando en cuenta la NGP, abre el camino para obtener resultados eficientes para el Buen Gobierno, él debate está en la idea de crear reformas al estilo de la iniciativa privada en países como México, por barreras democráticas y culturales que se presentan actualmente en este territorio; el autor hace un acercamiento con respecto a la adopción de nuevas alternativas, que nos puedan generar soluciones continuas y emergentes a las necesidades de lo que pueda darse con respecto al ámbito administrativo y contemplar alternativas cuales se puedan desarrollar con resultados efectivos,³² ambos autores retoman la teoría manifestando llegar a un cambio y resultados.

Para De Lima, la gobernabilidad sobre todo, los gobiernos deben cumplir mejor sus tareas de agregación y de dirección, la gobernabilidad hace inferencia a un proceso por el que diversos grupos integrantes de una sociedad ejercen poder y autoridad, los grandes retos de la NGP han buscado flexibilidad y cambio, pero aún tiene que ser evaluada en la práctica. La autora en este sentido nos dirige al concepto de Gobernabilidad, el cual podemos observar en la idea de Schroder donde menciona que si adoptamos el modelo de la NGP se daría una solución a los problemas graves y complejos, así como dice De Lima, se cumpliría en este proceso un buen desarrollo a

³¹ Gonzalez Sanchez, Georgina, Opcit, Pag.27,97-98.

³² Peter Shoeder, Nueva Gestión Pública. Aportes para el buen gobierno, Fundación Friederich Naumann Oficina Regional América Latina. www.la.fnst.org/...php/biblioteca-de-la-libertad/, Pág. 5.

las tareas administrativas, porque hay que rescatar de la teoría un beneficio con respecto a la tecnología en innovación, yo diría de resultados satisfactorios a las necesidades ciudadanas, pero sí, se analiza el despido de algunos administradores debido a esta nueva teoría; que abarca la tecnología, podríamos decir que la capacitación entraría en este proceso.³³

Con la finalidad de cambio que generen soluciones a las necesidades inmediatas de la ciudadanía, si tomamos en cuenta la agenda de buen Gobierno cual plantea Romero, es una agenda ambiciosa que pretende dar una respuesta a las necesidades y expectativas del pueblo de México, es la forma de afrontar con éxito la creciente globalización en todos los órdenes de la vida mundial, es la manera de lograr una organización política y administrativa que haga un uso racional y oportuno de sus recursos, que finalmente vienen de los impuestos mexicanos.³⁴

Suk plantea el concepto de Gobernanza: es el impacto en la administración pública y política pública en términos de desarrollo teórico, practica administrativa, formulación de políticas, educación y formación, en todo el mundo están evolucionando las tendencias para mejorar la administración pública, con el nuevo modelo de la Nueva Gobernanza Publica. Falta vincularla con la realidad, donde la teoría pueda generar en la práctica un desarrollo sustantivo donde la rendición de cuentas, como señala Gutman pueda observarse un avance y donde la teoría de la Nueva Gestión pública contemple este esquema de desarrollo.³⁵

Así mismo, se observa que influyen situaciones donde no puede haber un cambio inmediato, sino lleva un cierto tiempo el ponerla en marcha; las situaciones de la capacitación también pudiera promoverse, como menciona González “la tecnología no perdona”³⁶ es cierto, por ello se tienen que poner las instituciones a la vanguardia de este proceso y visualizar las miras del futuro, con respecto al personal, pues en

³³ De Lima, Gete Blanca Olias, 2001, *La Nueva Gestión Pública*, ed. Prentice Hall, Madrid, Pág. 21.

³⁴ Ramos Romero Eduardo. Conferencia Magisterial la Agenda presidencial de Buen Gobierno <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1691/5.pdf>. Fecha de consulta 14 de junio del dos mil catorce. Pág. 173.

³⁵ Pan Suk Kim. 2007, Desafíos a la capacidad pública: en la era a la administración pública en evolución y reforma del gobierno. Gestión y Política Pública. Centro De investigación y docencia económicas, A.C. México, Vol. XVI. núm. 2. <http://www.redalyc.org/articulo.09?id=13316208>. Pág. 511-513,

³⁶ Gonzalez, Georgina. (2011). Características de la Nueva Gestión Pública (NGP). En la conferencia: Seminario del Campis, Plantel Cuahtepac.

ocasiones, esta tecnología puede sonar muy radical, en cuestión con el personal administrativo de cualquier empresa o institución.

Y para articular este proceso institucional Uvalle, propone acercarnos al Gobierno de lo Público, el cual significa que el gobierno actúa por políticas y estas se inscriben en la gestión pública, porque es responsable de ordenar, articular, elaborar, implementar y evaluar las acciones del gobierno. Pero si observamos el desarrollo de las políticas implementadas, podemos darnos cuenta que el gobierno en ocasiones tarda un proceso para implementar el proyecto que desea realizar, por ello, el ordenamiento y la evaluación quedan limitadas en cuestiones de ver cómo está avanzando.³⁷

Concentrándonos en el Instituto Mexicano del Seguro Social en cuanto a eficiencia, rendición de cuentas, instrumentación de la NGP y avances generados en algunos países, es de suma importancia que, el que gobierne se comprometa a cumplir estas necesidades e implementar estos avances; se debe primero ubicarnos en el contexto que se vive y cual queremos forjar, ya que influyen los tiempos y sobre todo que el gobierno lleve adecuadamente una supervisión al modelo, no solo durante sexenios de innovación, sino que tenga una continuidad.

En la NGP el punto medular es valorar las capacidades gubernamentales y administrativas, pues a través de ellas es posible la consecución de los fines públicos que dan vigencia, eficacia y legitimidad a los sistemas políticos que han institucionalizado los valores de la democracia.

Para Barzelay la NGP es un campo de discusión profesional acerca de cómo, estructurar, administrar y supervisar las oficinas gubernamentales y el sector público como un todo, la teoría más perfeccionada internacionalmente, ahora hay que experimentar si nuestro país se acopla a esta idea.³⁸

El autor Barzelay, manifiesta una idea de la cual nos dice que si, en el país y el contexto en el que vivimos sobre las instituciones que queremos renovar, como el caso del IMSS, donde se pueda adecuar un proceso de organización y tecnológica, para la mejora de los derechohabientes que acuden a este servicio, ya que no puede quedar

³⁷Uvalle Ricardo, 2002, Los fundamentos institucionales de la gestión pública, VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8 de octubre. Pág. 2.

³⁸Barzelay, Michael, 2003, La Nueva Gerencia Pública. Invitación a un dialogo Cosmopolita. Gestión y Política Pública, Centro de investigación y Docencia Económicas (CIDE), II Semestre, Vol.12, Pág. 241.

solo en teoría, sino que tiene que ser con miras al cambio, si bien, pueda funcionar en este país o acoplarse a la idea aun cambio tecnológico.

1.5.1 Evolución y perspectivas de la Nueva Gestión Pública.

Según Fernández se ha encontrado con algunos factores importantes en el proceso de evolución, de los cuales la NGP se ha desencadenado, con una serie de problemas y algunos puntos en los que se destacan los siguientes:

- a) La desigualdad del ritmo y extensión de las transferencias de competencias.
- b) La posible desaparición de la visión de conjunto de la función pública de Estado y de valores tradicionales del servicio público, como consecuencia de la flexibilidad en gestión derivada a la diversidad de prácticas.
- c) Dificultad el vincular la recompensa individual con resultado global de gestión, al no existir una conexión directa entre ambos.
- d) La problemática de coordinar la misión de la entidad pública con los objetivos operativos de la misma o, incluso, con la medición de los resultados.
- e) El conflicto en la determinación de los responsables en los resultados (los representantes elegidos o los empleados públicos), en un entorno de gestión descentralizado debido a la creciente autonomía del mismo.³⁹

El autor de este tema menciona que, los problemas de este fenómeno en la NGP en la transformación global han manifestado un eje de cambio y modernización dentro de las administraciones, la NGP como la gerencia publica generan nuevos procesos es decir, que ambos dirigen cambios partiendo desde un enfoque distinto, ya que la NGP se dedica a incrementar la eficiencia y eficacia, mientras que la gerencia pública fortalece el desarrollo de capacidades gerenciales.

Y para situarnos como es que se desarrolla la gerencia, se expone el siguiente “ciclo de la gerencia pública” que se sitúan interacciones asegurando el avance de objetivos constituidos por un conjunto de logros de componentes institucionales, y es el siguiente, planteándose en tres puntos:

³⁹Fernández Santos Yolanda, 2011, Modernización de la Gestión Pública Necesidad, Incidencias, limites y criticas, Fecha: 16 de mayo, disponible: www.3.unileon.es/pecvnia/pecvnia06/06-075-106.pdf, Pág. 90.

1.-“El punto de partida es colocar la mirada en los resultados que la institución quiere lograr; hacia estos objetivos estratégicos, apunta a la alta dirección de la empresa.

2.- La consecución de resultados institucionales concurren en objetivos de las gerencias de área y de los responsables por la operación de la entidad, los objetivos de este ámbito están orientados a garantizar la entrega de los productos con los cuales se espera que la institución obtenga sus objetivos estratégicos, estos productos son el fruto de procesos que ejecuta la entidad, en este nivel se tipifica la gerencia de procesos.

3. Para la institucionalización de procesos que entregan productos encaminados al logro de los resultados estratégicos, la empresa debe ejecutar proyectos, es decir, los proyectos tienen como objetivo esencial dotar a la entidad de la capacidad necesaria para poner en funcionamiento los procesos, esta preocupación está a cargo, en cada caso específico, de una gerencia de proyectos”.⁴⁰

Al situarnos en los anteriores puntos, mencionamos ¿Qué es lo que queremos lograr en la institución del IMSS?, ¿por qué queremos lograr resultados y eficiencia? ¿Qué es en este sentido lo que nos plantea la NGP? además de que ambas, nos proporciona una concepción en los ámbitos institucionales, porque a partir de los objetivos que queremos realizar, serán insumos para lograr los resultados de nuestros objetivos planteados, y que por lo tanto serán estratégicos, los ciclos nos determinaran los proyectos a realizar y serán adecuados para la activación de nuestros procesos, así como la vinculación de estos. “En el Nuevo Institucionalismo nos plantea encontrar en la teoría liberal, esquemas para explicar el proceso de decisiones de los actores políticos en una determinada comunidad en coyunturas de reforma política, por ejemplo: las modificaciones al marco constitucional, ley de partidos, sistema electoral y ampliación del electorado a sectores excluidos como inmigrantes y emigrantes (voto en el extranjero)”.⁴¹

⁴⁰Sanín Ángel Héctor, 2011, Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública, Fecha de consulta: 15 de mayo 2014. Disponible: www.eclac.org/publicaciones/xml/4/6964/manual3.pdf, Pág.13.

⁴¹Francisco Parra José, 2011, Liberalismo: nuevo institucionalismo y cambio político, Fecha de consulta: 15 de mayo 2014, disponible: www.insumos.com/lecturasinsumisas/Nuevo%20institucionanlismo%20y%20cambio%20politic, Pág.32.

En este sentido al encontrarnos con objetivos que nos permitan los resultados esperados, podemos ubicar a la institución en el marco normativo, con la finalidad de establecer y orientar el ejercicio de sus funciones, contemplando los resultados por plan y área, como también la definición de objetivos institucionales, la realización de proyectos para perfeccionar a los integrantes que conforman la institución y así poder incrementar su trabajo institucional, y cómo nos sitúa la gerencia, tomar los proyectos para activar el o los procesos con el fin de fortalecer y perfeccionar los ya existentes, sin olvidar los recursos para mantener los procesos y proyectos.

Así mismo verificar y asumir la capacidad institucional; como plantea el nuevo institucionalismo, el Plan de Acción Institucional, para el fortalecimiento de las medidas requeridas, con la finalidad de llevar a cabo aportes de evaluación y resultados, por lo menos anualmente al final de cada mandato, en la situación político-administrativo.

Cuadro 1.3: Elementos generales de la Nueva Gestión Pública.

Elementos de la Nueva Gestión Pública	Marco Teórico
<p>Eficiencia y eficacia: Buen uso de los recursos, a mayores resultados mayor eficiencia. Eficacia en generar resultados en relación con las metas y cumplimiento con los objetivos organizacionales. “Desde el punto de vista formal y teórico, la eficiencia y eficacia han sido definidas como el resultado positivo de la acción, la forma en que se aprovechan los recursos cuando implementamos un proyecto porque cuanto mayores resultados alcancemos, avanzaremos en el logro de la eficiencia”⁴².</p>	<p>La eficiencia y eficacia son elementos esenciales de la Nueva Gestión Pública, es la idea de llevar a cabo un buen plan y programa en los servicios de calidad y de su gestión e implementar maneras particulares de llevar a cabo la administración pública⁴³ La Nueva Gerencia Pública: invitación a un diálogo cosmopolita). Con la finalidad de satisfacer las necesidades publicas encaminado a un gobierno responsable y comprometido⁴⁴. “El principio de la efectividad busca ajustar el interés colectivo con el interés particular de los administradores” de lo que permitiría un mejor funcionamiento en las áreas administrativas, pero en este caso sería la del IMSS.</p>
<p>Calidad de servicio:</p>	<p>Contribuir a la reflexión sobre los cambios institucionales, derivados de la incorporación de las nociones de la calidad, las líneas generales del análisis parten de generar el cambio en la administración pública como resultado de la incorporación de principios de la NGP y como un proceso de transformación gradual que involucre una reconfiguración de modelos⁴⁵.</p>

⁴² Gonzales Sánchez, Georgina, (mayo 12, 2010). Conversaciones en asesoría. Clase de Seminario1. Plantel del Valle.

⁴³ Barzelay, Michel, 2001, La Nueva Gestión Pública. Invitación a un dialogo Cosmopolita. Gestión y Política Pública, II Semestre, Vol. 12, Centro de investigación y Docencia Económicas (CIDE). Pág. 242

⁴⁴ González Sánchez, Georgina, Ibid, Plantel del Valle.

⁴⁵ Orozco Leticia Contreras, Guaarrama Sánchez Gloria, 2008, La calidad en el gobierno de Vicente Fox. Una aproximación desde la perspectiva neoinstitucionalista. ui@cmq.edu.mx

Rendición de cuentas:	Al existir una teoría que mejore la rendición de cuentas, aparte de requerir cambios democráticos de fondo en países como México, también se debe trabajar en la formación de la cultura para implantar la Nueva Gestión Pública ⁴⁶ .
Personal:	La tecnología no perdona, se tienen que poner a las instituciones a la vanguardia de este proceso y contemplar las miras del futuro con respecto al personal, ya que puede sonar muy radical, en cuestión con el personal administrativo de cualquier empresa o institución ⁴⁷ .
Innovación:	Lo que hay que rescatar de la teoría es que nos brinda un beneficio con respecto a la tecnología en innovación ⁴⁸ .
Transparencia:	Dentro de la Nueva Gestión Pública, la teoría exige que el servicio público deba visualizar la productividad del trabajo de los responsables de las organizaciones, haciendo la rendición de cuentas un asunto medido y transparente, pero se limita en los grandes retos que conllevan dicha acción por lo difícil que es el medir la transparencia de control ⁴⁹ .

Fuente: Elaboración propia.

1.6 Elementos de la Nueva Gestión Pública asociados a la organización administrativa de la Unidad Médico Familiar No.19 del Instituto Mexicano del Seguro Social.

A partir de las definiciones generales señalados por los citados autores, partimos con Arellano Gault el cual nos brinda un aporte con respecto a la teoría de la NGP, así como, González Sánchez y Shoeder. De Lima Gete retomamos el concepto de Gobernabilidad; con Pan Suk su concepto de Gobernanza, por último con Uvalle Berrones retomamos el concepto de gobierno de lo público.

Con la idea anterior decimos que, han tenido gran importancia con respecto al campo de gestión y proporcionarnos una visión y definición en el ámbito institucional, y bueno, el que también hace referencia de ello es De la Cruz, al mencionar como elementos generales para el análisis de políticas públicas, eficiencia y eficacia, entre otros, pues

⁴⁶ Carlos de la Cruz, 2004, La Nueva Gestión Pública en México: un enfoque prospectivo para la toma de decisiones y la planeación estratégica del gobierno, <http://www.juridicas.unam.mx/...ont/110/art/art22pdf>. fecha de búsqueda 26 de diciembre 2012.

⁴⁷ González, Georgina, Opcit, Seminario del Campis.

⁴⁸ Blanca Olias de Lima Gete, 2001, La Nueva Gestión Pública, Ed. Prentice Hall, Madrid. Pp.21

⁴⁹ Ackerman M John, II Semestre 2005, La política del desarrollo administrativo en Estados Unidos, Gestión y Política Pública, Volumen XIV, No.2, Pag.228.

aporta una idea interesante de acuerdo a, como poder trabajar la NGP en México tanto en su planeación, como estrategia de gobierno.

De acuerdo al aporte sobre la NGP, podemos decir que se señalan variedades y conceptos indispensables para una agenda institucional pública o privada, en este sentido aplicado al IMSS, pero en específico a la U.M.F.No.19, siendo un rasgo importante mencionar cada uno de estos y de acuerdo con la eficiencia se menciona lo siguiente.

Eficiencia y eficacia:

De acuerdo con la NGP la eficiencia es la forma en que se aprovechan los recursos, en este sentido el procedimiento burocrático, trámites, reglamentos, entre otros, que desacreditan a la Unidad Médico Familiar No. 19 del IMSS.

En relación con la eficacia, con referencia al manejo de los recursos proporcionados debe responder al número de habitantes ya que al haberse realizado un proyecto se deben reflejar buenos resultados, no basta tan sólo obtener el mismo presupuesto, el primer paso es analizar, trabajar y producir mejores indicadores de gestión para el ciudadano el beneficiario vuelva a tener la confianza, con la finalidad de mejores alternativas.

Ahora, debemos preguntarnos ¿Cómo hacer más eficiente y eficaz al Instituto Mexicano del Seguro Social? el argumento que señalamos consiste en administrarlo de la mejor manera sin perjudicar al personal, mucho menos a los derechohabientes, es fundamental detectar las experiencias del pasado, esto evitará cometer errores en el presente y futuro, con la finalidad de brindar un buen servicio.

Ahora bien, el concepto de Rendición de cuentas, mismo que retoma De la Cruz, considerado como un elemento específico, dentro del análisis de las políticas públicas, es por ello adoptar este modelo se transparenta más el ámbito institucional, en México se tiene muchas debilidades, con respecto al proceso de la gestión en recursos y la planeación, es por ello que implicara mantener la suficiente atención a servicios que se proporcionan socialmente, es importante señalar el argumento económico:

Por la capacidad de acción que se da en el aspecto político e institucional, algunos conceptos importantes en este contexto, son los siguientes:

En el factor exterior:

- a) Por la capacidad de acción y, es decir si es eficaz.
- b) Por la administración que se integra, en la aplicación de su eficiencia.

Personal:

La conjunción de este elemento nos aporta algunas de las claves para comprender los problemas que actualmente se presentan en la administración pública, tomando en consideración donde se observan errores en la organización, así mismo en instituciones privadas, desde nuestro punto de vista el personal en esta áreas de gestión se ha plasmado un incremento muy importante en número de personal, en el servicio de administraciones ahora existentes, es por ello que será necesario plantearse la elaboración de políticas y líneas de actuación conducentes a la adecuación y mejora del personal público.

En el nivel político, es indispensable tomar en cuenta la planificación general de capacitación, en el nivel de gestión se debe considerar que sean adecuadas las líneas estratégicas a los contextos organizativos, y en el nivel administrativo, se debe tomar en cuenta la integración de las medidas anteriores a la gestión cotidiana de los temas de personal.

Innovación:

La Innovación es un proceso complejo de creación transformación del conocimiento adicional disponible, en términos económicos, la innovación supone nuevos empleos, nuevos mercados de bienes, servicios, nuevas formas organizativas por último, la posibilidad de un mayor crecimiento económico y de niveles de vida más elevados.

La innovación es un proceso muy arriesgado, mucho más que la mayoría de las actividades empresariales, en la innovación se implican recursos y se trabaja sin experiencias previas, el riesgo de fracaso es por lo tanto elevado, por ello es muy importante que la empresa tenga la convicción de que tiene que valorizar, es decir, dar y demostrar lo que está obteniendo del proceso de innovación, de esta manera, será posible hacer de la innovación un hábito para toda la empresa. La innovación contribuye a que la empresa aparezca frente al potencial cliente como atractiva y eficiente, siendo una manera de capitalizar los resultados de los procesos innovadores.

Ubicándonos en este concepto de transparencia también retomando Carlos de la Cruz, donde menciona la importancia que tiene el análisis de políticas públicas, cual manifiesta un crecimiento hacia el bienestar ciudadano.

La transparencia se refiere a una actuación del sector público ampliamente abierta a los ciudadanos; con información de la estructura y funciones de los diversos niveles de gobierno; y de las intenciones de política fiscal y datos completos sobre las cuentas públicas, así como proyecciones de tendencias futuras. Se define como transparencia aquella información que debe ser mostrada al ciudadano, definido como sector público.

Recapitulación.

La NGP, nos señala un panorama sobre cómo se establecen la eficiencia y eficacia, en este caso, en la instancia gubernamental del IMSS y como a través de esto se puede mejorar la administración pública.

Asimismo, la NGP, nos marca la iniciativa del buen gobierno, el uso de las TIC, ya que en base a la tecnología podemos observar el avance acentuado de las funciones de desarrollo, en el que se manifiesta mejorar y beneficiar en materia de los servicios públicos.

Se pudo rescatar con la teoría de la NGP, un desarrollo acentuado, para la función de servicios y dejar a un lado los cuellos de botella y con esto mejorar en materia de las funciones públicas, el desarrollo de las nuevas innovaciones.

Los mencionados autores nos manifestaron ideas y teorías que ha manejado la NGP, donde de manera general se puede rescatar, que esta teoría se basa en la innovación, flexibilidad y resultados a las necesidades. Así como también el proceso de capacitación al responder las necesidades de un sistema democrático e impacto a la administración en términos de gobernanza, manifestando también la vinculación técnica a la realidad el cual se obtenga una rendición de cuentas, donde se manifieste una supervisión donde se acople al país y pueda mejorar a la Institución en este caso al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Así mismo, se definieron los alcances y limitaciones de la Nueva Gestión Pública, los cuales pueden buscar mecanismos de mejora como desafíos a las propuestas de cambio, se atendió a observar los años y sustentar que se podrán resolver problemas

complejos pero que económicamente se tendrá que situar un contexto muy complejo para la vía del desarrollo administrativo.

Los autores nos permitieron retomar ideas de contexto y análisis, para formar una estructura culturalmente, en este sentido de llevar a cabo una forma de transformación a la administración pública.

América Latina a pesar de atravesar por dificultades administrativas, se recurre a observar el avance de lo que para otros países ha significado. Y que las metas y visiones de la Institución estudiada se tendrán que llevar a cabo de manera adecuada el avance en sus objetivos será significativo a pesar de sus circunstancias.

Fuentes.

- 1.-Ackerman M John, II Semestre (2005). La política del desarrollo administrativo en Estados Unidos, gestión y política pública, Volumen XIV, No. 2.
- 2.-Arellano David, (2002). Nueva gestión pública: ¿el meteorito que mató al dinosaurio? lecciones para la reforma administrativa en países como México, Revista Clad. No.23.
- 3.-Blanca Olias de Lima Gete, Madrid (2001). La nueva gestión pública, Ed. Prentice Hall.
- 4.- Barzelay, Michael, (2001). La nueva gerencia pública, Invitación a un diálogo cosmopolita, gestión y política pública. II Semestre, Vol 12, Centro de investigación y Docencia Económicas.
- 5.- Cárdenas Campero, Héctor Gildardo. (2006). Marco histórico y teórico de la gerencia pública, Clad, Disponible en:
<<http://hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Marco%20historico%20y%20teorico%20de%20la%20gerencia%20publica.pdf> > [Consulta: 26 de diciembre 2010]
- 6.- Castelazo R, Jose. (2008). Mejora de la gestión pública, revista de administración pública 117, Inap. Volumen XLIII, No. 3.
- 7.-Centro latinoamericano de administración para el desarrollo, 2010, Gestión pública iberoamericana para el siglo XXI.
- 8.-Culebro Moreno E, Jorge. (2007). Reforma administrartiva en méxico y creción y evolución de organismos reguladores de mercado entre la fragmentación y el control Concyteg, año 2, Num. 28.
- 9.-Huaylupo Alcazar Juan. A. (2006). El Estado y la Ciudadania a proposito de la Nueva Gerencia Pública, Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Año XI, No. 29. Enero- Junio, Referencia Electrónica:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/29/a05.pdf>.
- 10.-Lopez Andrea, La nueva gestión pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual, Inap, desarrollo institucional y reforma del estado documento, No. 68.
- 11.-Lourdes Peralta Matouk, María. (2012). El IMSS y la seguridad social, Ed. Novum.

Tesis.

12.-Gonzalez Sanchez, Georgina. (2001-2009). La brecha digital en la nueva gestión pública de México. (Tesis que para obtener el grado de Doctor en Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México, (UNAM), FCPS, 2014.

13.-González Sánchez, Georgina. (2010). Conversaciones.

Conferencia.

14.-Gonzalez,Georgina.(2011).Características de la nueva gestión pública (NGP) en la conferencia: Seminario del Campis, Plantel Cuatepec.

Referencias electrónicas.

15.-Arellano David y Enrique Cabrero. La nueva gestión pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? justicia y equidad en el debate organizacional público.

16.-Fernández Santos Yolanda. (2011). Modernización de la gestión publican, incidencias, limites y criticas. Disponible en: www.3.unileon.es/pecvnia/pecvenia06/06-075-106.pdf.

17.-Francisco Parra, José. (2011), Liberalismo: nuevo institucionalismo y cambio político. Disponible en:

www.insumos.com/lecturasinsumisas/Nuevo%20institucionanlismo%20y%20cambio%20politic.

18.-Christensen Tom y Laagered Per. El Estado fragmentado: los retos de combinar eficiencia, Normas institucionales y democracia.

19.-López Mercedes, Verdugo. (2011).Tecnologías de la información a las comunidades (TIC) como herramienta para aumentar la participación pública en la gobernanza municipal. Disponible en: www.puec.unam.mx/ponencias.../mesaVI-ponencia2.pdf,

20.-Sanín Ángel, Héctor. (2011). Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública. Disponible en: www.eclac.org/publicaciones/xml/4/6964/manual3.pdf.

21.-Orozco Leticia Contreras, Guadarrama Sánchez Gloria. (2008). La calidad en el gobierno de Vicente Fox. Una aproximación desde la perspectiva neoinstitucionalista, ui@cmq.edu.mx.

22.-Pérez Castañeda Sandy Sula, (2010). Rumbo a la homologación de las finanzas públicas en México, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

23.-Ramió Carles, (2002). El papel de la e-administración ante los retos de las administraciones publicas de América Latina: e-administración y sector público en el siglo de la globalización. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.

Capítulo II: La Nueva Gestión Pública a partir de la eficiencia y eficacia aplicada en el IMSS de la Unidad Médico Familiar No.19.

Este capítulo versa sobre algunos de los antecedentes del Instituto Mexicano de Seguro Social, así como los conceptos de eficiencia y eficacia, su evolución y cómo son evaluados sus servicios.

Veremos también alcances y limitaciones de la NGP, así como, sus debilidades y fortalezas enfocados al Instituto Mexicano del Seguro Social, y cómo se desarrollan en sus procesos de gestión la NGP al IMSS, sus propuestas de innovación al IMSS, y planteamientos a partir del concepto de innovación para el desarrollo de la gestión de acuerdo al contexto de las TIC.

En los conceptos eficiencia, eficacia, calidad en el servicio al IMSS institución, se centra en cubrir las expectativas de vida en la sociedad, algunos de las áreas que se tomaron fueron servicio en línea, credencial del IMSS, con la finalidad de favorecer en la institución los conceptos de eficiencia y eficacia correctamente con la intención de mejorar los servicios.

La existencia de una teoría destinada a crear acciones eficientes, el mecanismo es un componente fundamental de la NGP, en nuestro marco teórico la operación de la U.M.F.No.19, para el funcionamiento de la administración eficiente se acepta como el punto de partida coherente, pues de acuerdo al Órgano Interno de Control del IMSS tiene como objetivo apoyar a la función directiva en sus esfuerzos por promover el mejoramiento de la gestión , coadyuvando a la elevación de los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, “el IMSS es una organización que en su origen y estructura tiene una composición tripartita, conjunción de los sectores de los trabajadores, empresarial y gubernamental, con la modernización se ha identificado una nueva actitud para enfrentar las realidades y construir el futuro, muchas modificaciones de nuestra vida social. En México hemos optado por un proceso de modernización que mejoren las condiciones de vida y bienestar para toda la población”⁵⁰.

La modernización es un cambio tecnológico que busca superar la calidad y la productividad con el propósito de que la sociedad cuente con mayores niveles en su

⁵⁰Narro Robles José, 1993, La seguridad social mexicana en los albores del siglo XXI. Una visión de la modernización de México. FCE. Pag.12.

calidad de vida y mejore la calidad de la misma, hoy en día la incorporación de nuevas tecnologías y adelantos es asunto de la cotidianidad.

La simplificación, la rapidez, la exactitud son en la actualidad elementos indispensables en los procedimientos técnicos y administrativos que día a día sustituyen a prácticas que antes eran adecuadas, pero que pronto han resultado ineficientes, “la sociedad no quiere ya solo buenas intenciones, lo que reclama son hechos y realizaciones...los servicios son motivo de orgullo, falta mucho por hacer”⁵¹. El objetivo general de la política de salud, asistencia y seguridad social que se incluye en el programa pretende impulsar la protección de todos los mexicanos, brindando servicios y prestaciones oportunos, eficaces, equitativos y humanitarios, que coadyuven efectivamente al mejoramiento de sus condiciones de bienestar social, con el concurso de las comunidades y de los tres niveles de gobierno como medio eficaz para asegurar los recursos necesarios. Los ejes que orientan las acciones propuestas en el Programa se fundan en la mejoría de la calidad de los servicios, en el diseño de acciones destinadas a atenuar las desigualdades sociales y en la definición de formulas para estimular la modernización y la descentralización del sistema y los servicios.

2.1. Evolución del IMSS durante el periodo 1970-2015.

Este periodo y el siguiente se retoman a partir del texto titulado el IMSS y la Seguridad Social, el cual dice que en el año de 1973 se propone con el licenciado Luis Echeverría Álvarez una nueva Ley del Seguro Social en el que se emite un Plan Nacional de Salud con una vigencia de diez años, aunque no tuvo mucho impacto.⁵²

Este periodo el cual cabe destacar la Ley de Planeación, que es el sustento legal del Plan Nacional de Desarrollo y los Programas Sectoriales, fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 1983 y entró en vigor al día siguiente de su publicación, sin existir una planeación con referencia a los años 43 y 73, sin embargo se encontraron referencias a los informes de gobierno.⁵³

En el informe de Gobierno del general Manuel Ávila Camacho el cual el 1 de septiembre de 1943 concretamente en el apartado del Trabajo y Previsión Social, se

⁵¹ Narro Robles José, Opcit, pag.18-20.

⁵² Lourdes Peralta Matouk, María, *Ibíd.*, 116.

⁵³ Lourdes Peralta Matouk, María, Año 2012, El IMSS y la seguridad social, Ed. Novum. Pp.116.

señalaba: “Se promulgó la Ley del Seguro Social y se hizo la designación de los principales funcionarios que han tenido la responsabilidad de la marcha del Instituto.

Se dispone que en el año de 1944, se implanten en el Distrito Federal, los seguros obligatorios de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de enfermedades no profesionales, maternidad, invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada, y muerte; además de los seguros adicionales y facultativos. En dicho informe se denominaba salubridad pública. “...de especial relevancia es justamente que en este informe se abra un apartado específico para el Seguro Social: al citar la implantación del régimen en el Distrito Federal, se resaltan los principios de 1) cooperación tripartita, 2) descentralización político financiera y de 3) eficiencia y unidad de los servicios médicos y farmacéuticos⁵⁴.

En la gestión de Ernesto Zedillo Ponce de León existía la Ley de planeación y, por ende, la obligación del Ejecutivo de emitir el Plan Nacional de Desarrollo, es así como el correspondiente de 1995 a 2000 establecía dentro del apartado de Desarrollo Social el inciso sobre “Ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios básicos”, dentro del cual se encontraban los rubros de salud y de seguridad social, en los cuales retomaré algunos que la autora señala:

- a) Existe una segmentación en las instituciones del sistema, que operan de manera centralizada, sin líneas definidas para una coordinación entre ellas.
- b) Se requiere la reorganización del gasto en salud.
- c) Se deben reforzar los recursos humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios.
- d) Se han de implementar esquemas de financiamiento coherente con capacidad de selección del usuario y responsabilidad administrativa del gobierno.
- e) Se considera a la seguridad social como un valioso instrumento para dar acceso a la población a niveles superiores de bienestar.
- f) Se prescribe la descentralización operativa de servicios a la población no asegurada, proceso que concluye en las entidades federativas. En una primera fase se terminarían

⁵⁴Lourdes Peralta Matouk, María, *Ibíd.*, 117.

de delegar en todos los estados y el Distrito Federal las facultades, decisiones, responsabilidades y, sobre todo, el control sobre asignación y uso de recursos.

g) Se establecen criterios generales para hacer más eficientes los servicios de salud.

Uno de los indicadores que han tomado especial relevancia en los últimos años (aunque desde sus inicios era considerado en materia del seguro social a cargo del instituto) y que podríamos considerar indirecto sería, justamente, el monto de los recursos que dispone. Finalmente, y a partir de la ley de la década de los 90',⁵⁵ se hace una notable referencia a la subrogación de servicios a cargo del instituto y a la insuficiencia de recursos en el ramo de enfermedades y maternidad.

Puesto que los periodos de los 1940', 1950', 1960', y 1970', se derogaron con las iniciativas aprobadas de los años 95 al 2001, sin embargo de los años 2001-2003 en el intermedio de estos años son las 10 reformas faltantes, así como también la publicación de los años 2003 al 2004 siendo esta la última, por lo que entra en vigor la del año 2011 siendo esta la que se muestra ante la ley del seguro social y sin antecedentes históricos, solo se muestran sus funciones, en este caso solo se abarcaran las aprobadas, ya que las que las faltantes siguen en proceso para hacer aprobadas; a continuación serán mencionadas, donde empiezan a mostrarse sus iniciativas. "La ley del seguro social se expidió en 1943, que creo los servicios de salud"⁵⁶.

A continuación se señalarán algunas de las sustanciales, en este caso, las que contemplen específicamente las de los recursos y mostrar que fue durante estos años, como archivo histórico, ya que no se muestra en la página del IMSS, solo su inauguración. Y aunque durante el proceso de investigación de dichos periodos, es que se mostraran algunas de las fechas que se pudieron rescatar y proporcionar por el Honorable Congreso de la Unión.

Con la finalidad de reflejar qué avances establecidos están dentro de las iniciativas y si es que realmente en este caso son llevados con eficiencia y eficacia al IMSS "Es de señalarse que desde 1944, a través de distintas modificaciones a la ley, los beneficios del ramo se han aumentado sustancialmente"⁵⁷. En este sentido nos acercan más a las

⁵⁵ Matouk Peralta María de Lourdes, Opcit, Pág. 116

⁵⁶ Bizberg Ilan. Agostini, 2006. Gran Historia de México Ilustrada, Tomo V, edit. Planeta. Pag.150

⁵⁷ Autoridades del trabajo, servicios sociales. Curso administración 1.blokspot.mx/2008/09/autoridades-del-trabajo-servicios.html.

propuestas e iniciativas de las cuales anteriormente a ello se reflejaron una primera y hasta segunda lectura para ser aprobada.

Es en estos periodos donde se revisan algunas de las iniciativas sobre esos años y menciono los periodos del setenta y noventa, sin embargo faltarían por completar 10 reformas faltantes en esos periodos siguientes; posteriormente se abarcaran acontecimientos y ejemplos que a continuación se mencionan.

El IMSS, al observarse como una institución de servicio público para los ciudadanos más vulnerables; con el objetivo de cubrir las necesidades de salud que trabajan en empresas privadas ganando un salario mínimo, como también para aquellos ciudadanos que siendo independientes de cualquier empresa puedan cubrir económicamente una cuota. “Dicha institución, fue considerada en su fundación como la institución de seguridad social más grande de América Latina”⁵⁸ considerada como una de las más eficientes en todas sus circunstancias, como consecuencia de ello consideraban los pacientes que era un hospital donde querían quedarse, gracias al buen trato que recibían del servicio, que es como se debería tratar a un enfermo.

En su inicio el Instituto cumplía adecuadamente su servicio y con objetivos: “como el garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, protección de los medios de subsistencia, servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizado por el Estado”⁵⁹ generando un servicio de primera clase, contrario al servicio que se brinda en la actualidad, deja ver un servicio frágil en necesidades, como en prestaciones económicas, medicas, además de observarse una incomodidad en trabajadores y empresarios.

A través de un comunicado del IMSS, Daniel Karam, hace un señalamiento al servicio y calidad con respecto al derechohabiente, y menciona que: en tres años, se capacitara a 270 mil trabajadores del Instituto de las áreas médicas y administrativas, que tienen contacto directo con los derechohabientes así mismo nos señala lo siguiente: Mediante el programa “Atención con calidad y calidez al derechohabiente” en 2009 y primer trimestre del próximo año, se formará a 600 instructores anunciando

⁵⁸ <http://es.wikipedia.org/wiki/IMSS> fecha de modificación 15 de mayo del dos mil quince.

⁵⁹ www.imss.gob.mx

también que para el 2012 el Instituto contara con más de 270 mil trabajadores capacitados en “Atención con calidad y calidez” para incidir en la mejora de la atención mediante el fortalecimiento de habilidades y conocimiento del personal que tienen contacto diario con miles de derechohabientes.

El director general del Instituto Mexicano del Seguro Social, Daniel Karam Toumeh, destacó que en 2011 el personal del organismo consolidará la calidad y calidez en el servicio, con desarrollo de una administración eficiente de los recursos financieros, en beneficio de sus derechohabientes, contar con una infraestructura y equipamiento durante la actual administración, comenzarán a reflejarse en mejor servicio, pacientes atendidos con oportunidad, menores tiempos de espera y, en consecuencia, tratamientos más exitosos. Retomando al autor José Luis Méndez⁶⁰ se debe de contemplar, problema, diagnóstico, y ejecución, entre otros, para proporcionar una calidad en el servicio que se les brinda a los derechohabientes.

Daniel Karam, menciona que en el año 2011, la administración contará con mejores herramientas para la elaboración de su trabajo, con las instalaciones pertinentes y funcionales “este año, tendremos un IMSS más fuerte, seguiremos desarrollando mecanismos de financiamiento que nos permitan continuar prestando servicios de calidad, a la vez que aseguremos adecuadas condiciones laborales para los trabajadores del Instituto”, indicó el Director General del IMSS en su mensaje transmitido en forma simultánea a todas las delegaciones del país.”⁶¹

Así mismo, dijo que en el Seguro Social, se reconoce el esfuerzo que despliegan las enfermeras para que los derechohabientes del Instituto tengan una atención de calidad y aunque el primer comunicado se hace a partir del mes de octubre 2009, es entonces que ahora cabe aclarar que el desarrollo administrativo, en este año en curso que es 2011.

Citando a Moya: “Un dato muy interesante que encontré, y que retrata claramente el deterioro que ha sufrido el mayor órgano de seguridad social de nuestro país, es el número de camas con las que cuentan sus hospitales, actualmente hay .83 camas por

⁶⁰Karam Daniel, 2011, consolidara IMSS en 2011 La calidad y Calidez de sus servicios.
<http://www.reseñadigital.com/?dir=noticias&rid-sección=6&id-noticia=1135>

⁶¹ IMSS, 2011, consolidara calidad y calidez en su servicio [http://impacto.mx/nacional/1vu/imss-consolidar% a1-calidad-y-calidez-en-su servicio](http://impacto.mx/nacional/1vu/imss-consolidar%a1-calidad-y-calidez-en-su-servicio).

cada mil derechohabientes, cuando hace 25 años había 1.83 camas, la meta para el cierre del sexenio es llegar a 0.97 camas, lo que implica una ampliación de 30 mil camas y una inversión de 5 mil millones de pesos, y usted lo puede ver cuándo va a una urgencia y lo atienden sentado”⁶²servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

Referirnos al proceso de descentralización, puede mencionarse a Miriam Cardozo Brum, señala este proceso de descentralización, el cual implica delegar funciones (no sólo ejecutivas); autoridad y recursos necesarios para poderlas llevarlas a cabo; de la administración pública, con referencia a los servicios de salud.

Así mismo nos marca que México ha enfrentado restricciones de funciones descentralizadas, entre otros casos, y nos dice en un inciso el cual llama Patrimonial que: “Se transfiere en uso gratuito la infraestructura federal de los servicios, mobiliaria e inmobiliaria (previa indemnización al IMSS y transferencia a la federación en caso de sus instalaciones) a los Sesas⁶³, conservando la propiedad a nivel federal.

Y como siguiente inciso el del programa de descentralización de administración pública federal señalo a la SSA⁶⁴ como la institución responsable de proporcionar la normatividad técnica, el apoyo financiero y el logístico, en este último caso junto con el IMSS es necesario en la intervención de este sistema, por tanto al proceso de política de salud cuyo problema esta en la falta de servicios sociales que recurre a un servicio de “calidad” y donde la atención se proporcione de manera eficiente con un personal preparado para enfrentar este tipo de centralización.

El IMSS como organismo descentralizado para diferenciarlo del organismo centralizado, está en el hecho de que los funcionarios y empleados que lo constituyen no se hallan en una situación de jerarquía, respecto de los poderes públicos y consecuentemente en que desaparece el poder de mando que en el régimen “centralizado tiene el Poder Público ya que los funcionarios descentralizados pueden obrar de acuerdo con su propio criterio, sin más limitaciones que apegarse a la Ley, no

⁶² Moya Olvera José Luis, 2010, Historia del IMSS y su agonía ¿quién lo rescatara? <http://www.enlacemexico.info/index.php?option=comcontent&view=article&id=116u&Itemid>.

⁶³ Sistema Estatal de Salud

⁶⁴ Secretaria de Salud

pudiendo la administración pública marcarles lineamientos ni juzgar acerca de la oportunidad de los actos ejecutados.”⁶⁵

Por su parte, la población es mucho más sensible a sentir este impacto abstracto, como la descentralización generalmente desconocida, pero aplicada en un periodo en que los efectos obtenidos se consideran desfavorables por una parte sustantiva de los usuarios aunque falta por instrumentar políticas de crecimiento, y centrarse en el desarrollo social, las políticas llegan aunque son de manera pasivas, ya que no actúan de manera inmediata, solo entonces se podrá manifestar un cambio donde la descentralización pueda ser solida, eficaz, aunque claro, sin la garantía de ser la manera más adecuada y real.

Y hablando de un posible avance, es aquí donde se rescata la implementación de un sistema para la solicitud de citas vía telefónica, lo que ha reducido enormemente a la burocracia con la que se maneja la atención.

Se ha olvidado que las enfermedades no piden cita y esto ha generado que cuando los derechohabientes acuden a solicitar la atención en el momento que se presenta la enfermedad o las molestias se les niega la consulta, por lo que tienen que recurrir al área de urgencias, que genera a su vez, este departamento se sature y se atiendan indistintamente casos realmente urgentes y simples consultas medicas que no pueden ser suministradas por el cuerpo médico del Instituto dentro de los horarios regulares de trabajo, deteriorando así la atención a los derechohabientes.

Podemos agregar la idea del autor Joan Subirats, cuando nos habla de la evolución en los programas, porque con ello, se podrá observar cómo se están llevando a cabo las funciones en este caso la que brinda el IMSS, y que si cuestionamos a la sociedad posiblemente dirán que el servicio es pésimo en algunas áreas o simplemente un buen o mal servicio con la posibilidad o no de mejorar la atención.

Es en este sentido donde el derechohabiente tiene en sus manos la posibilidad de elegir qué servicio quiere tener y cómo quiere ser atendido, con la propuesta de acudir al buzón de quejas y con ello proporcionar una opinión, queja, sugerencia con la

⁶⁵Lourdes Peralta Matouk, María, Opcit, Pp.35

finalidad de mejorar el servicio.⁶⁶ Es aquí por este medio donde podemos elegir qué decisión queremos y no seguir esperando como queremos ser atendidos en los servicios, sino como queremos que nos atiendan, sin esperar a que terceras personas lo hagan, donde sí el estado tenga efectivamente, como nos dice Zertuche, el de contribuir a la sociedad, a esa necesidad de un mejoramiento digno y eficaz. “el estado debía contribuir porque la sociedad se encuentra interesada en el mejoramiento de las condiciones de vida”⁶⁷

Para conocer la estructura del IMSS, es que se integran con la finalidad de conocer este órgano y a si poder delegar cada una o uno de las funciones generadas conocer sus reglamentos, que a continuación se muestran y como funciona cada órgano administrativo en la institución del IMSS.

2.2 Características generales del IMSS en el marco de la administración pública.

A continuación se expone el Órgano Interno del IMSS, con la finalidad de conocer su funcionamiento.⁶⁸

Apoyar a la función directiva en sus esfuerzos por promover el mejoramiento de la gestión, coadyuvando a la elevación de los niveles de eficiencia, eficacia y productividad.

Prevenir y combatir la corrupción, entendida ésta en su sentido más amplio, es decir; deshonestidad, negligencia, ineficiencia o incapacidad de los Servidores Públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, aplicando las sanciones que en su caso se pudieran llegar a determinar de acuerdo con la normatividad aplicable en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos.

Vigilar en las delegaciones del Instituto la transparencia de su gestión, el mejoramiento de los sistemas de control interno, la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y el buen desempeño de los servidores públicos.

⁶⁶ A los derechohabientes del IMSS se les otorgaba un volante con la finalidad de presentar su opinión del servicio con el propósito de manifestar su comentario, respecto al instituto (cuestionario proporcionado en el año 2012). Sin embargo, el cuestionario se deja de entregar al derechohabiente, sin razón alguna.

⁶⁷ Zertuche Muños Fernando, 1980, Historia del Instituto Mexicana del Seguro Social. Los primeros años 1943-1944, Instituto Mexicano del Seguro Social, Mexicano. Pag.26.

⁶⁸ Aguilar F Luis, Nueva Gestión Pública, compilación, El Órgano Interno muestra las Fortalezas y Debilidades de una organización en lo que concierne a la realización de su Misión y Visión o manejo del entorno. Concretamente las Fortalezas y Debilidades definen la mayor o menor (nula) capacidad de una organización para realizar su M/V y, más precisamente, la mayor o menor capacidad de una organización para manejar a su entorno y de esta manera realizar su M/V.

Validar las quejas y denuncias en contra de los Servidores Públicos Institucionales y aplicar las sanciones disciplinarias correspondientes.

Contribuir en el Instituto a que su funcionamiento se apegue a la misión y objetivos establecidos, así como a la atención de las necesidades de la ciudadanía mediante la detección de áreas de oportunidad que permitan prevenir prácticas de corrupción e impunidad, brindando asesoría permanente para la mejora de los controles internos establecidos en sus procesos administrativos y servicios públicos, lo que coadyuvará a que la gestión de la entidad se lleve a cabo dentro de un marco de rendición de cuentas claro y transparente, como resultado de una adecuada administración de los recursos que le son asignados.

En la Misión institucional se despliega su vertiente:⁶⁹

a) Como entidad prestadora de servicios

Fomenta la salud de la población trabajadora, asegurada y de sus familias, de los pensionados y de los estudiantes de manera integral, a través de la provisión de servicios preventivos y curativos médicos, de guarderías y de prestaciones económicas y sociales previstos.

Siendo ésta su misión, el IMSS ha operado alrededor de dos funciones esenciales: la función aseguradora y la función prestadora de servicios. Ambas, al organizar y agrupar el quehacer institucional de manera eficaz, contribuyen a un círculo virtuoso de incrementos en la productividad de los trabajadores y mejorías en la calidad y oportunidad de la atención que se les brinda.

En la Visión Institucional⁷⁰ con lo que respecta su función aseguradora, el IMSS se visualiza como una institución que “ofrece protección mediante alternativas de aseguramiento integral eficientes, con valores justos y reales, a todos sus asegurados.”⁷¹

⁶⁹ Aguilar Villanueva F. Luis, Nueva Gestión Pública, compilación, La misión de una organización consiste fundamentalmente en los objetivos/fines/ metas (principales) para los que una organización fue fundada y hacia los cuales orienta su acción y en los valores que la organización entiende respetar-afirmar-expresar directa o indirectamente al realizar sus objetivos.

⁷⁰ Aguilar F Luis, Nueva Gestión Pública, compilación, La visión es realmente lo importante porque define específicamente la manera aceptada de compatibilizar o acoplar los objetivos, derivados de la Misión, con las restricciones del entorno y con las fortalezas y recursos de la organización con su respectiva conciencia de costos y disposición al riesgo. Expresa entonces el manejo que se considera posible o exigido del entorno para lograr los objetivos de la Misión.

⁷¹ Capítulo1: El Instituto Nacional del Seguro Social, Estructura IMSS, Pdf. Pag.5.

En su función prestadora de servicios, “ofrece los servicios considerados en sus ramos de aseguramiento con los más altos estándares de calidad y oportunidad.”

a) Visión en el mediano plazo (parámetros)

b) Ha logrado una transformación funcional y estructural que le permite, de manera regulada y coordinada con otras instancias, participar en el intercambio y en la provisión de servicios.

c) Continúa trabajando en la búsqueda de alternativas para fortalecer la situación financiera en su conjunto y garantizar su viabilidad como la principal institución de seguridad social en el país.

d) Cuenta con personal altamente comprometido, infraestructura adecuada y tecnología avanzada volcada a atender oportunamente los requerimientos de sus cotizantes.

e) Se han adoptado fórmulas tecnológicas de cooperación con el sector patronal para agilizar y hacer más eficientes sus trámites.

f) Se ha adoptado una política eficiente de gestión en donde la población derechohabiente recibe servicios de calidad, un trato digno y una atención efectiva y segura

Aguilar Villanueva, señala las características de la Nueva Gestión Pública (NGP) en modelo de Westminster por S. Borins:

a) Servicio de calidad al ciudadano usuario-cliente.

b) Tecnología de información.

c) Medición de los productos y resultados.

e) Gestión de recursos humanos.⁷²

En tal sentido, y como ya ha sido enunciada, la máxima prioridad de la presente investigación en su administración, es elevar la calidad de los servicios que el IMSS otorga. La mejora del servicio actual resulta una obligación moral ineludible de esta generación de mexicanos con las siguientes, por ello el planteamiento de la separación de ambas funciones esenciales (aseguramiento y provisión de servicios) exige el estricto apego a los principios de eficiencia, congruencia y equidad en la consecución de los objetivos estratégicos propuestos.

⁷² Aguilar Villanueva F. Luis, Gobernanza y gestión pública. Ed. Fondo de Cultura Económica. Pág. 170

Estos objetivos se integran en un solo enfoque rector, cuyas iniciativas de ejecución se irán ajustando según el resultado de la evaluación y el seguimiento de las acciones que se instrumenten en los diferentes niveles de responsabilidad.⁷³

El aporte más enriquecedor será que la administración genere en sus servicios una mejor continuidad a los programas establecidos, con la finalidad de propiciar una calidad digna y eficaz a los derechohabientes y a su gestión una administración dignamente apropiada a los recursos creados. Cabrero nos menciona la permanencia para que una organización sobreviva a la decadencia se debe a dos factores: la complejidad y la innovación. En la complejidad se pueden destacar al menos dos vertientes: al interior y al exterior de la organización. Por lo que respecta a la innovación, ésta se centra en los conflictos que enfrentan cotidianamente las organizaciones, se trata de la excesiva rigidez en los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de las instituciones.

Esto significa que los paradigmas sobre los que se han estado trabajando ya no tienen razón de ser, por lo que han dejado de ser operables y, fuera de construir una administración sólida y fuerte, sólo la debilita más. Por ello, es necesario que las nuevas formas de gestión pública deban saber reconocer las crisis de los paradigmas utilizados y trabajar a partir de estas deficiencias.

2.3 Eficiencia y eficacia de la administración de la Unidad Médico Familiar No.19.

Para Joan Subirats, la evaluación en los programas se presentaba más circunscrita a un enfoque retrospectivo, para mirando al pasado, facilitar vías de acción de futuro⁷⁴, en el grado de la eficacia de una determinada política; implica en buena parte preguntarse sobre la implementación de la misma, es decir, preguntarnos sobre el nivel de racionalidad de su organización interna, sobre el grado predecible en la actuación del personal implicado, en las pautas de dirección seguidas y la claridad en los niveles de responsabilidad, sobre el nivel de respuesta o de reacción que la aplicación de la política genera en la misma organización, o sobre la adecuación de los recursos destinados a esta política con los objetivos planteados.

⁷³ Capítulo 1, El Instituto Nacional del Seguro Social, Estructura IMSS Pdf, Pag.10.

⁷⁴ Joan Subirats, Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración. MAP/INAP, Pág.139.

La necesidad de evaluar como no los plantea Cardozo Brum, es necesario evaluar las alternativas de acuerdo con sus resultados previos, en este caso podemos empezar por mencionar la evaluación a priori y en el segundo la evaluación posteriori, que en ambos casos la evaluación implicara una comparación y un juicio de valor final, en el análisis cuantitativo que provee elementos para la medición del ordenamiento de las preferencias individuales que discute la posibilidad social dentro de una sociedad pluralista⁷⁵.

La determinación de políticas específicas por áreas, en que el juego político-burocrático sigue siendo dominante, así como la eficiencia ayudara a la resolución de la cuestión problemática que desencadeno la política, la eficacia en la evaluación de proyectos contribuirá al logro de resultados distintos de los formulados en los objetivos, mega políticas o políticas específicas.

En su eficiencia realizar un trabajo al menor costo, Aprovechamiento de recursos económicos, materiales, humanos. Calidad, esfuerzo y resultados. Aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos. En su eficacia el logro de resultados, cumplimiento de metas y objetivos, priorizar las tareas y ejecutarlas de la mejor manera. Por más que haya eficiencia sino hay eficacia no hay nada.

Pero José Luis Méndez, nos plantea un listado de elementos básicos: 1) el problema, 2) el diagnostico, 3) la solución, 4) la estrategia, 5) los recursos y 6) la ejecución en general, toda política pública se relaciona con un problema percibido o presentado como público, que es el punto de referencia y la fuente originaria de donde surge la dirección inherente a toda política⁷⁶ y tomando en cuenta que un mismo Estado puede tener diferentes tipos de políticas públicas, que se deben de ver como variables y no solo como conceptos, así mismo si nos movemos a la etapa de las variables referente a nuestro objeto de estudio, es que se debe actuar de la misma manera en cuanto a los instrumentos en que estudiamos dicho objeto.

⁷⁵ Miriam Cardozo Brum, La evaluación de las políticas públicas: problemas, metodologías, aparatos y limitaciones. Revista de Administración Pública. Pag.167-174.

⁷⁶ Méndez José Luis, 2000, Lecturas básicas de administración y políticas públicas. Compilador, El Colegio de México, Pág. 86.

2.4 Alcances y limitaciones de la eficiencia y eficacia de la Unidad Médico Familiar No.19 del IMSS.

Para mejorar la calidad de atención en las unidades familiares, es necesario que los servicios que se integran se lleven a cabo de manera adecuada y significativa para un buen desempeño en el espacio o área en la que se implementen, así mismo que los actores en este caso los derechohabientes participen de forma responsable y conozcan el manejo de los servicios así como el área administrativa, para que se les brinde un mejor servicio en su U.M.F. No.19. En la atención de calidad al derechohabiente, Niveles de eficiencia eficacia y productividad, eficacia, eficiencia en el uso de los recursos y buen desempeño de los servidores públicos. En su información, trámites y servicios no actualizados, la falta de organización a los servicios que presta a los derechohabientes, falta de indicadores de desempeño.

Cuadro 2: Debilidades y fortalezas de acuerdo a los conceptos de la Nueva Gestión Pública enfocados al Instituto Mexicano del Seguro Social.

<p>Fortalezas Atención de calidad al derechohabiente. Niveles de eficiencia, eficacia y productividad. Eficacia y eficiencia en el uso de los recursos. Buen desempeño de los servicios públicos.</p>	<p>Oportunidades Enlaces interinstitucionales. Mayor posicionamiento del seguro ante la población. Priorizar tareas y ejecutarlas de la mejor manera. Aprovechamiento de los recursos. Cumplimiento de metas y objetivos.</p>
<p>Debilidades Falta de organización a los servicios que presta a los derechohabientes. De los servicios que presta no se hace mención de la participación de los derechohabientes en las quejas y sugerencias. No se le da difusión a la tarjeta del IMSS. El presupuesto invertido para la credencial del IMSS y los demás servicios no es claro, ya que al momento de consultarlo en la página del IMSS, como nos lo indicaron no es mencionado.</p>	<p>Amenazas Es indispensable apoyarse nuevamente en vales que se les otorgaban al inicio de su fundación. Atender las necesidades de los servicios, para consolidar resultados en sus logros y metas. La población está acostumbrada a los servicios, ya que piensan que al opinar en su cuestionario que proporciona el IMSS, no se les dará respuesta.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Aguilar Villanueva⁷⁷, hace énfasis en las estructuras administrativas en la que los patrones directivos tradicionales son simplemente ineficaces, por lo que se exige emprender un “cambio radical”, que revise el ámbito y modo de la intervención gubernamental, mejore la calidad analítica de las decisiones de las políticas, rehaga la relación costo/beneficio-efectividad de las acciones del sector público y renueve sus normas e incentivos, a lo cual alude en qué consisten sus reformas, cuales solo se mencionaran algunas y son:

- a) Focalización de la acción pública en los resultados conforme a criterios de eficiencia, eficacia, y calidad de servicio.
- b) Focalización en la eficiencia de los servicios que el sector público provee directamente, para lo cual es necesario establecer metas de productividad y crear además entornos competitivos en y entre las organizaciones del sector público.
- c) Sustitución de las estructuras organizativas jerárquicas y altamente centralizadas por entornos administrativos descentralizados con el propósito de que las decisiones de asignación de recursos y prestación de servicios se tomen lo más cercano a la prestación de servicios y se reciba re información, por parte de clientes servicios y otros grupos de interés con el fin de autocritica y mejora.

Retomando a la OCDE, nos menciona que es un alto desempeño de las unidades de gobierno, lograr y exigirse metas de productividad, estándares de servicio e indicadores de desempeño, resultados (con sus sistemas de información y medición del trabajo e impacto social), las condiciones o medios para alcanzar el objetivo son: a) la descentralización de decisiones de la estructura pública b) la dirección financiera, estratégica y de calidad (que pone el foco de atención en el punto final de la prestación del servicio, en el personal público de comunicación directa con los ciudadanos usuarios y en la satisfacción de estos.“El movimiento internacional de la NGP se ha convertido en un gran promotor de la organización que aprende (Reschenthaler y Thomson, 1998). La idea principal es que las agencias públicas debieran trabajar en el *re-emplazamiento* de organizaciones jerárquicas altamente centralizadas con ambientes descentralizados, y transformar culturas administrativas que promuevan la flexibilidad y la innovación.

⁷⁷ Aguilar Villanueva F. Luis, Gobernanza y gestión pública, Ed. Fondo de Cultura Económica, Pág.186.

Para la OCDE (1999): El entrenamiento y la autonomía de los gerentes públicos debieran servir para mejorar las habilidades de liderazgo para crear y explorar distintas alternativas para enfrentarse a un contexto complejo y dinámico”.⁷⁸

Con estas dimensiones podemos dar una larga marcha a los sistemas que se presentan, con la finalidad de hacerlos más activos y productivos, a si como también reconocer la flexibilidad que generan estas reformas anteriores al cambio y en función de hacer a los organismos lo más representativo posible, dado que el propósito es generar resultados competentes a la ejecución de aquellos departamentos o áreas que generen un desempeño lento y sin flexibilidad alguna, es que se designen y retomen resultados de la teoría para un cambio administrativo.

2.5 El IMSS y la Nueva Gestión Pública en los procesos de gestión.

Para comenzar con este efecto del IMSS, se puede notar en los ámbitos de su vida diaria de los ciudadanos, si quieren adquirir un trámite administrativo saben que es largo el procedimiento aun así al estar conscientes de que es un caso urgente no se han logrado mejores respuestas, pues como bien lo indica Guttman las burocracias son ineficientes, disfuncionales e incluso corruptas”,⁷⁹ es decir, es difícil que un mecanismo administrativo pueda funcionar de una manera eficaz dentro de un conjunto distinto de instituciones, por ello en estos momentos es tiempo de cambiar las técnicas, dejar a un lado lo flojo y repetitivo para alcanzar un crecimiento indispensable en el mundo en desarrollo, pero que aun no basta para lograr una buena vida humana en el sector salud, es por ello que se tiene la necesidad de crear posibles soluciones que sin despreocuparse del crecimiento privilegien los efectos sociales, que se refieran a la calidad de vida de la gente, que no dependa sólo de la cantidad de bienes; sino también de la armonía de justicia.

Como lo expone Arellano de manera concreta que “la Nueva Gestión Pública es una idea teórica con la ideología de obtener un gobierno más eficiente, de una manera más parecida a la forma en que lo hacen las organizaciones privadas, son el síntoma de un

⁷⁸ Culebro Jorge, 2008, *Atomización del Estado y nuevas formas de control La introducción de los convenios de desempeño en organizaciones públicas*, Volumen XVII. Numero 1. 1 Semestre Gestión y Política Pública, Pág. 43-44.

⁷⁹Guttman Dan. 2004, *Gestión y Política Pública*. Volumen XIII num.1. *De gobierno a gobernanza: la nueva ideología de la rendición de cuentas, sus conflictos, sus defectos y sus características*, CIDE. México D.F, Pág. 2.

cambio profundo en el espacio social y tecnológico, donde se mueve la administración pública”⁸⁰ es decir que para lograr la administración que necesitamos hoy en día, es necesario enfocar el problema en esta teoría, así lograremos resolver qué y cómo es lo que verdaderamente hay que producir en la administración del IMSS en particular “el objetivo del proyecto era llegar a establecer una unificación de los riesgos sociales dentro de un seguro social único, que cubriera el daño consistente de la privación de ingresos por cualquier motivo.”⁸¹ Esta aspiración tiene que alcanzar un órgano eficiente dentro de la sociedad.

El IMSS es racional de acuerdo al uso, cosa que en la realidad es preponderante porque actúan de acuerdo a las reglas del sistema, dándole más importancia a los trámites burocráticos muy cuadrados, esto nos distrae y crea un problema, la necesidad de obtener más importancia a las reglas consecuentes que al servicio.

De acuerdo con Zertuche “el propósito final de unificar todos los seguros sociales de uno solo, lograría un desarrollo a la clase proletaria en el seguro social, pero tendría que ser restringido al sector de los trabajadores urbanos y a los grupos de trabajadores que pudieran estar incluidos en él fácilmente”⁸² pareciera que todos los que se encuentran afiliados al IMSS tienen que adaptarse a las reglas y conductas aunque exista un gran esfuerzo por disminuir la burocracia.

Por otro lado, “la obligatoriedad de pertenecer al Instituto se aplicaría sólo a aquellos que percibieran ingresos suficientes, para hacer frente a los riesgos; la iniciativa también era para los empleados independientes y a los asalariados que recibieran ingresos superiores, podrían afiliarse pagando íntegramente sus cuotas”⁸³ la institución del IMSS no es excluyente para cualquier ciudadano, pero tomando en cuenta sus condiciones económicas, este órgano sólo puede atender a la sociedad más vulnerable que se sustentan con un salario mínimo y a los que puedan sustentarse independientemente pagando una cuota.

⁸⁰ Arellano David, 2005, La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público, Volumen XIV, Numero 3, II Semestre, Pag.604.

⁸¹ Zertuche Muños Fernando, 1980, Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social, los primeros años 1943-1944, Instituto Mexicano del Seguro Social, México, Pág. 26.

⁸² Zertuche Muños Fernando, *Ibid.*, Pag.26.

⁸³ Zertuche Muños Fernando, *Opcit*, Pag.26.

Es decir “en primer lugar el Seguro Social no es susceptible de aplicarse de un modo general o indeterminado a todos los individuos de la sociedad, sino exclusivamente al sector de la población formado por las personas que trabajan mediante la percepción de un salario o sueldo; en segundo lugar, no considera el riesgo particular de cada persona que se asegura, sino que atiende a las condiciones económicas del sector de la colectividad que trata de asegurar”.⁸⁴ El Seguro Social entraña una función de interés público, no puede ser encomendado a empresas privadas, sino que el Estado tiene el deber de intervenir, en su establecimiento y desarrollo, porque quien sufre, en última instancia los riesgos de la pérdida de capacidad de trabajo de los obreros, es la colectividad entera, que con motivo de esos acontecimientos ve transformadas sus actividades y amplificadas muchos de sus problemas.

El Servicio Médico constituye un régimen numeroso de sistemas que a cada situación real corresponde a un servicio adecuado, pero lucha contra el riesgo mismo porque no cubre completamente el perjuicio, los fondos para estos casos provienen de aportaciones indirectas a cargo de los patrones y el Estado “...actualmente, durante cerca de cinco años consecutivos la seguridad social, no sólo ha dejado de ir para atrás, como desafortunadamente sucedió en términos financieros y de afiliación en lustros pasados...el Seguro Social crece...Tiene afiliados un máximo histórico de 14 millones 70 mil trabajadores y 43 millones 250 mil derechohabientes, o sea 56.4 por ciento de la población del país contra 49.5 en 1995 y ahora al 56.4% de los mexicanos”.⁸⁵ La calidad en el servicio es el factor más importante son las actitudes del personal para la atención de la salud debe encauzar todo su esfuerzo, para lograr la calidad de atención, en este proceso Subirats nos menciona la evolución de los programas, en el grado de la eficacia de una determinada política, es decir que debemos contemplar el manejo adecuado de los programas en cuanto al desarrollo de sus funciones.

⁸⁴ El Seguro Social en México. Antecedentes y Legislación. Convenios. Recomendaciones. Resoluciones y conclusiones en materia Internacional. Instituto Mexicano del Seguro Social. México 1971. Pág. 4.

⁸⁵ Cunningham Enrique.1999, El IMSS crece más que la población y la fuerza de trabajo desde hace un lustro, Forum. Periodismo de análisis y reflexión. México. . Pag.19

2.6 Propuestas de Innovación en la Unidad Médico Familiar No.19.

La calidad en el servicio requiere que las personas que laboran en la organización; estén capacitados e informados de los servicios así como proporcionar información al derechohabiente al momento de realizar sus dudas y sugerencias conforme a un servicio que les inquiete, por lo tanto es un factor imprescindible que el personal de su área deba conocer su función y desempeñarla correctamente, para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o carezca de una mala atención o despotismo en la calidad del servicio el factor más importante son las actitudes del personal, la atención de la salud, debe encauzar todo su esfuerzo para lograr la calidad de sus servicios.

Cuadro 2.1: Planteamientos a partir del concepto de Innovación para el desarrollo de una nueva gestión de acuerdo al contexto de las tecnologías.

<p>Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo, modernización. • Desarrollo en la calidad de los servicios. • Conocimientos de la unidad. • Estrategias en un contexto: económico, social, político. Tecnologías para un desempeño práctico 	<ul style="list-style-type: none"> • Apego a las normas, reglas de sus objetivos y metas planteadas. • Eficacia, eficiencia. Calidad de servicio para un cambio organizacional. • Nuevas formas organizacionales en su uso operativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de gestión: Nuevas formas de manejo funcional. • Productividad: En función de un buen desempeño.
--------------------------	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Recapitulación.

En este capítulo pudimos retomar algunos periodos, se consideraron elementos de la gestión y citando algunos rubros de la seguridad social cuya finalidad fue tener un panorama amplio sobre la calidad de los servicios en el rubro de la salud.

Se retomaron sustentos teóricos para un mejor desarrollo conceptual en su tendencia, con respecto a la calidad de los servicios que presta y como sus objetivos de la unidad se integraban en un enfoque evaluativo y si los programas que se integraban para el desarrollo de los servicios correspondían con la aplicación de los modelos de la NGP.

Se abordaron características de la NGP desplegándose algunas vertientes sobre la misión y visión, a si como el organismo del IMSS el cual expone sobre como validar las quejas de sus servicios en el desempeño de los servidores públicos.

Y como promover al mejoramiento de la gestión en sus niveles de la NGP así como la mejoría en los controles internos que permitan una rendición de cuentas y transparencias en sus resultados. Se menciona la evolución de las reformas de las que fueron aprobadas y otras que siguen en proceso.

Se establecen criterios para hacer más eficientes sus servicios, del cual se menciona su Plan Nacional de Desarrollo y con ello ampliar y mejorar la calidad de sus servicios así como la reorganización de los servicios. Además de mencionar sus criterios de relevancia en su eficiencia en especial el de salud y como la seguridad social se considera un paso superior de bienestar.

Sus cambios de acuerdo a los periodos sobre la modernización para que la sociedad cuente con mejores y nuevas tecnologías así como la rapidez en las técnicas administrativas y con ello mejorar las condiciones de la población.

Mencionándose la postura de la NGP destinada a mejorar las medidas de calidad para proporcionar resultados satisfactorios en los servicios.

Y que a pesar de las debilidades y fortalezas que puedan generarse, se tendrá que revisar en sus programas la apertura de sus funciones para un buen equilibrio y un buen manejo de los servicios que presta, y como último punto sugerir una Calidad del servicio con apego al concepto en la innovación a si como sus técnicas de gestión entre otros.

Fuentes.

- 1.-Arellano, David. (2005). La nueva gestión pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? justicia y equidad en el debate organizacional público. Volumen XIV, número 3.
- 2.-Aguilar Villanueva, F Luis. (2000). Gobernanza y gestión pública. Ed. Fondo de Cultura Económica.
- 3.-Bizberg Ilan, Agostini. (2006). Gran historia de México ilustrada. Tomo V, edit. Planeta.
- 4.-Cunningham Enrique. (1999). El IMSS crece más que la población y la fuerza de trabajo desde hace un lustro. Forum. Periodismo de análisis y reflexión.
- 5.-El Seguro Social en México. (1971). Antecedentes y Legislación. Convenios. Recomendaciones. Resoluciones y conclusiones en materia Internacional. Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 6.-Cabrero Mendoza, Enrique. La gestión pública su situación actual, estudio introductorio de Enrique Cabrero Mendoza; Barry Bozeman (coordinador). Ed. Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, A.C., Universidad Autónoma de Tlaxcala, Fondo de Cultura Económica México.
- 7.-Guttman Dan, (2004). Gestión y Política Pública. Volumen XIII núm. 1. De gobierno a gobernanza: la nueva ideología de la rendición de cuentas, sus conflictos, sus defectos y sus características. CIDE.
- 8.-Joan Subirats, (1992) Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración, MAP/INAP.
Disponible en: www.inap.mx/.../analisis%20de%20politicasy%20publicasy%20eficacia
- 9.-Manuel González, Ramírez. 1954. “Plan político y social proclamado por los Estados de Guerrero, Michoacán, Tlaxcala, Campeche, Puebla, y el Distrito Federal, Planes políticos y otros documentos, FCE.
- 10.-Miriam Cardozo Brum, La evaluación de las políticas públicas: problemas, metodologías, aparatos y limitaciones. Revista de Administración Pública.
- 11.-Narro Robles José. La seguridad social mexicana en los albores del siglo XXI. Una visión de la modernización de México. FCE.

12.-Zertuche Muñoz, Fernando. (1980). Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social. Los primeros años 1943-1944. Instituto Mexicano del Seguro Social, México.

Referencias de internet.

13.- INEGI. Censos de Población y Vivienda, (2011). Disponible en:

<http://www.inegi.org.mx>.

14.- José Luis Olvera Moya. (2010). Titulo: Historia del IMSS Y su agonía ¿quién lo rescatara? Disponible en: www.enlacemexico.info/.../1160-historia-del-imss-y-su-agonia-i quien-lo

15.-Documento titulado. (1993). La calidad y calidez de sus servicios: Daniel karam, Disponible en:

http://www.resenadigital.com/?dir=noticias&id_seccion=6&id_noticia=1135.

16.-La política pública como variable dependiente: hacia un análisis más integral de las políticas públicas”, por aparecer en *Foro Internacional*, enero- marzo de 1993, Capítulo I el Instituto Mexicano del Seguro Social. Documento de IMSS.

17.-Miriam Cardozo Brum. Titulo del documento: La descentralización de servicios de salud en México: hacia la amnesia total o hacia la resurrección de la política.

18.-Néstor de Buen, Titulo de documento: La crisis del estado de bienestar, De la Academia Iberoamericana del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

Capítulo III: Diagnostico y evaluación de la Unidad Médico Familiar No.19 del IMSS.

Así mismo, como el instrumento de captación que se le realizará al derechohabiente, se basará en el análisis consecuente de cómo los recursos realizados en los servicios que maneja el IMSS repercute en la calidad del servicio que se le brinda al derechohabiente.

Se presentará un contraste de las respuestas cuantitativas junto con la información desplegada del desarrollo administrativo el cual nos proporcionará la falta de diversos ingresos que brinda, que dichos ingresos como son repartidos en materia sustantiva de la seguridad social.

Con la finalidad de tener un panorama más amplio acerca del seguro social como algunos autores han traducido; así como el de la salud, la asistencia social, el desarrollo interno, y administrativo, se involucran en esta madeja de capacidad prestadora de los servicios de salud y que al final se traducirá en un solo significado del cual el derechohabiente se concibe en un hilo de vulnerabilidad en su asistencia médica. Esto es si la calidad del servicio queda por encima de los recursos destinados al IMSS, o bien si los recursos quedan por debajo de la calidad del servicio, a si como de la eficiencia y eficacia de los derechohabientes.

3.1 Metodología Cuantitativa

La realización del cuestionario se basa en autores como Romo López⁸⁶, el cual aborda la metodología de encuesta, y expone la precisión como técnica que permitirá conocer el nivel de precisión de resultados, así mismo, explica la clasificación de encuestas considerando el propósito lógico o nivel de conocimiento que pretenden alcanzar. Así mismo, Bartoloni con su “Metodología de la Investigación Política” y Ludewig que expone el tema de “Universo y Muestra”.

En las encuestas exploratorias nos acerca al fenómeno o tema estudiado las cuales permiten identificar las características generales así como las dimensiones de un problema, establecer hipótesis y alternativas de trabajo, además de identificar las

⁸⁶López Romo Heriberto. La metodología de la encuesta, en Jesús Galindo Cáceres (Coord.), Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación, Pág. 33.

categorías de análisis o esquema conceptual, permiten obtener información para el diseño de muestras, cálculos estadísticos que se usan en las encuestas descriptivas.

El autor nos menciona que tienen el propósito de describir con precisión el fenómeno observado, en la que dicha descripción puede o no estar relacionada con una hipótesis de trabajo, las encuestas describen el fenómeno con porcentajes o promedios en el cual cumplen con este propósito de conocimiento.

En el procedimiento de selección debe incluir la consulta de fuentes idóneas y la ponderación de las características del tema a si como las consideraciones de las limitaciones en los trabajos académicos. En su dificultad el contexto en el que se realizaron sus opciones en este sentido la curiosidad intelectual busca explicaciones satisfactorias sobre fenómenos que para otros, pueden pasar desapercibidos, los autores nos mencionan que recomiendan ser fiel a la experiencia sin confiarse de ella.

Entre los factores de la selección destacan la preparación, curiosidad, imaginación, experiencia, y filosofía del investigador. En la entrevista se contempló la necesidad de recurrir a un diseño de preguntas para los derechohabientes de acuerdo a los servicios que se plasman a continuación:

Primero se contempló los servicios que se les presta, entre ellos se puso el servicio de Farmacia, atención telefónica, credencial del IMSS y de acuerdo a ello se realizó el cuestionario el cual consta de preguntas referentes a los conceptos u elementos de la Nueva Gestión Pública, con la finalidad de presentar un contraste de lo que interesa saber: ¿Cómo se les brindan los servicios que se les presta la Unidad Medico Familiar N°19?: En la tarjeta del IMSS, se les menciona Evitaré preocupaciones, Disfrutaré de las prestaciones, Verificaré incapacidades, Agilizaré tramites, Ahorraré tiempo, Verificaré supervivencia, aunado a los requisitos que deben llevar para tramitar su credencial.

a) Apoyar a la función directiva en sus esfuerzos por promover el mejoramiento de la gestión, coadyuvando a la elevación de los niveles de eficiencia, eficacia y productividad.

b) Prevenir y combatir la corrupción, entendida ésta en su sentido más amplio, es decir; deshonestidad, negligencia, ineficiencia o incapacidad de los Servidores Públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, aplicando las sanciones que en su caso se

podieran llegar a determinar de acuerdo con la normatividad aplicable en materia de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

c) Vigilar en las Delegaciones del Instituto la transparencia de su gestión, el mejoramiento de los sistemas de control interno, la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y el buen desempeño de los servidores públicos.

Así mismo se les entregaba un Volante el cual abarcaba Reconocimiento, Queja, y Sugerencias, con la finalidad de dar su opinión al personal y servicio que se le brindaba. Que a continuación se muestra:

El motivo por el cual se escoge esta U.M.F.No.19 del Instituto Mexicano del Seguro Social, es porque desde mi propia experiencia como estudiante y derechohabiente de esa clínica me nace el interés de conocer la calidad de algunos de los servicios que presta y como podían mejorarse desde un enfoque de la carrera de Ciencias Políticas y que a partir de la NGP que han manejado algunos autores me apoyo de algunas de sus bibliografías con la finalidad de brindar un aporte a la clínica; es por ello que el tipo de método a utilizar será la *Encuesta descriptiva o comparativa prospectiva* cuya fuente son los cuestionarios autoaplicados o mediante encuestador.⁸⁷ En la matriz de clasificación de los diferentes tipos de estudio le correspondió el Instructivo número cinco en la que las características de estudio fue el Prospectivo y Descriptivo Comparativo del Protocolo número seis y siete.

Se muestran las ventajas y desventajas, de las cuales solo retomare algunas con la finalidad de mostrar el estudio de los protocolos.

En las Ventajas:

- 1.- Es útil para la búsqueda sistemática de asociaciones entre variables, al controlar la temporalidad, lo cual sugiere hipótesis.
- 2.-Permite obtener una buena representatividad de la población objetivo.
- 3.-Permite efectuar las mediciones con criterios uniformes.
- 4.-Es útil para estudiar el crecimiento y desarrollo.
- 5.-Permite una flexibilidad en la obtención de variables y su adquisición sistemática.

⁸⁷ Ramírez Méndez Ignacio,1990, El protocolo de Investigación: lineamientos para su elaboración y análisis, 2ed Trillas, (reimp.1991), Pág. 38

6.-Permite controlar la calidad en la medición de las variables de estudio.

En las Desventajas:

1.-Pueden existir modificaciones en el comportamiento de los sujetos en estudio, debidas al seguimiento.

1.- Permite un control de calidad en la medición de las variables en estudio.

2.-Se pueden controlar los factores de confusión potenciales que sean identificables, mediante igualación de atributos en la etapa de formación de los grupos con factores causales diferenciales.

En sus desventajas:

1.- No permite la eliminación de factores de confusión potenciales que no sean identificables, al no poder efectuar la asignación aleatoria de los sujetos a los grupos de estudio; es decir, existe autoselección de los sujetos.

2.- Se necesita un número grande para estudiar la causalidad de efectos raros.

3.-Muchas unidades se pierden durante el seguimiento, por lo que se requiere inicialmente un gran número de unidades.

De acuerdo con la comparación de las poblaciones, el estudio es:

Comparativo. Estudio en el cual existen dos o más poblaciones y donde se quieren comparar algunas variables para contrastar una o varias hipótesis centrales. Los estudios comparativos, en lo que toca a la forma de abordar el fenómeno, se dividen en:

De causa a efecto. Se investigan dos o más grupos de unidades de estudio que se diferencian en varias modalidades (p.ej. nada, regular, mucho) de un factor causal y se estudia el desarrollo de estas para evaluar, conocer y analizar el efecto y la frecuencia de aparición de aquel dentro de cada grupo.

De causa a efecto. Se parte de dos o más grupos de unidades de estudio que presentan cierto fenómeno considerado como efecto en varias modalidades (p. ej. Presente, ausente) y se retrocede al pasado para determinar o conocer el factor causal, y la proporción en que este se presentó en los diferentes grupos.⁸⁸

⁸⁸ Ramírez Méndez Ignacio, 1990, El protocolo de Investigación: lineamientos para su elaboración y análisis, 2ed. Trillas, (reimp.1991). Pág. 12-13.

De acuerdo con la interferencia del investigador en el fenómeno que se analiza, el estudio es:

Observacional: Estudio en el cual el investigador solo puede describir o medir el fenómeno estudiado; por tanto no puede identificar a voluntad propia ninguno de los factores que intervienen en el proceso.

Como se mencionó anteriormente las variables son las características medibles en las unidades de estudio; deben seleccionarse en relación con los objetos planteados.

En la selección de las variables hay que considerar aspectos tales como complejidad, claridad, tipo, y relevancia para los objetos del estudio. No es posible definir un número exacto de variables, ya que este dependerá de los objetos que se pretenda alcanzar y del tipo de estudio. Una respuesta a la pregunta ¿Cuántas variables conviene medir?, podría ser: tantas como sea necesario y el menor número posible.

En la investigación existe una serie de variables llamadas “universales”, debido a que generalmente es necesario captarlas para dar una descripción general de las poblaciones en estudio; por ejemplo, sexo, edad, nivel socioeconómico, área geográfica de procedencia.

Existen diversas clasificaciones de variables y algunas de ellas son las siguientes:.. Aquellas que permiten los aspectos de estudio, las variables sustitutas de las cuales por motivos tecnológicos éticos o de tiempo, se sustituyen por otras que sean equivalentes o que estén asociadas por el mismo y las variables auxiliares que son aquellas que a pesar de no ser fundamentales proporcionan información adicional al proceso estudiado; por ejemplo, estado socioeconómico y lugar de procedencia, en un estudio de crecimiento y desarrollo.

3.1.1 Estrategia Metodológica

En este diseño se aplicó un cuestionario el cual nos menciona que las preguntas se formulan por escrito y no siempre es necesaria la presencia del entrevistador. De acuerdo con la forma en que se administre el cuestionario se establecen los siguientes procedimientos:

Cuestionario por correo (encuesta postal). El entrevistado lo llena sin tener la presión de un entrevistador. Aunque es de bajo costo tiene el inconveniente de que lo más probable es que sea muy bajo el porcentaje de personas que lo contesten. A menudo algunas de las preguntas no son claras y por lo tanto, las contestan equivocadamente o no son respondidas.

Cuestionario administrado por el entrevistado (autoaplicado). El entrevistador da personalmente el cuestionario al entrevistado para que lo responda. Se ahorra tiempo, pero tiene algunos de los inconvenientes del cuestionario por correo, ya que la información puede resultar incompleta y algunas preguntas pueden ser poco claras para el entrevistado.

Cuestionario administrado por el entrevistador. El entrevistador hace las preguntas y escribe las respuestas. Sus desventajas son que toma más tiempo obtener la información y que generalmente requiere de un número grande de entrevistadores. Sin embargo, tiene la ventaja de que se evita el problema del analfabetismo; se puede obtener información adicional mediante las observaciones del entrevistador.

En el cuestionario se menciona que debe diseñarse de tal modo que su información pueda incorporarse fácilmente a la computadora el cual se llama cuestionario precodificado, para poder diseñar un cuestionario adecuado debe haberse definido de antemano cuales son los objetivos de la investigación y con que recursos físicos, humanos, y el tiempo que cuenta para realizarla. Debe darse especial atención a lo tipos, orden y grupos de preguntas, la formulación de las mismas y la organización del material del cuestionario. Todo cuestionario debe diseñarse tomando en cuenta los siguientes datos.

1. Presentación de los objetos del estudio e instrucciones sobre el llenado.
2. Datos de identificación: nombre de la institución, nombre del entrevistador, número del cuestionario de la muestra, hora de inicio de la entrevista y todo tipo de datos que sirvan para el control de la investigación.
3. Conviene que la complejidad de las preguntas vaya de menos a más; por ejemplo, sexo, edad, escolaridad, ocupación, etc. En seguida deberán estar las preguntas acerca del tema de la investigación y, finalmente, si se desea obtener información al respecto, las de opinión o actitudes.

4. La secuencia de las preguntas debe diseñarse de tal manera que evite la llamada contaminación, que consiste en la influencia o sesgo que el orden de las preguntas pueda ejercer en las respuestas del informante.
5. La selección final deberá contener el cierre de la entrevista, la hora de terminación y espacio para que el entrevistador anote sus observaciones, o para algún otro dato que el entrevistador determine de antemano que es conveniente observar y anotar.

La pregunta es el elemento principal de la entrevista, por lo que su diseño se debe hacer con todo cuidado para obtener buena información.

Existen diversos tipos de preguntas, según los requerimientos del tema.

Pregunta literal. Se pide una respuesta precisa.

Pregunta abierta o no estructurada. En su respuesta el entrevistado puede expresar todo lo que desee, pero se tiene la desventaja de que resulta difícil reproducirla y aplicarle un sistema de codificación.

Pregunta parcialmente estructurada. Establece opciones fijas para el registro por parte del entrevistador, aunque dichas opciones no se mencionan en la pregunta; por ejemplo, “¿cree usted que golpear a sus hijos es necesario para darles una buena educación?” el entrevistador marcará la respuesta del entrevistado en una de las cuatro opciones previstas: si_ no_ no sabe_ no respondió_

Pregunta estructurada, o cerrada, o de respuesta múltiple. Se menciona al entrevistado las posibles opciones de respuesta prefijadas en el cuestionario; por ejemplo “¿En qué centros reciben usted y su familia atención médica cuando la necesita?” SSA_ IMSS_ OTROS.

Las preguntas cerradas pueden ser dicotómicas (cuando únicamente se presentan dos opciones) o en abanico (cuando permiten la elección entre tres o más opciones).

Diferencial semántico. Se basa en las preguntas de opción múltiple. Se presentan como opciones varios adjetivos enlistados para que el entrevistado elija aquel que defina mejor el tema del que se pregunta.

Una vez redactado el cuestionario se probará en forma de cuestionario piloto, que se administra experimentalmente a un grupo pequeño de personas para verificar la confiabilidad, operatividad y validez de las preguntas. Con esto se puede detectar

posibles fallas y rectificarlas antes de aplicar el cuestionario a la muestra o a la población objeto del estudio.⁸⁹

Codificación de datos.

Cuando la cantidad de datos sea grande, la captación de los mismos y su análisis deberán ser llevados a cabo por medio de una computadora. Los datos se podrán manejar fácilmente si se encuentran en forma numérica. Esta forma implica menos espacio que la forma alfabética y, por tanto, pueden ser manipulados más rápidamente.

Es necesario convertir algunas palabras en dígitos. La transformación de información de una forma a otra se conoce como codificación. Podríamos presentar con el 23 a hombres y con el 26 a mujeres, y este aunque no sería un código eficiente, sí sería un código válido. El número de cuestionarios que se utilizara para la realización de las entrevistas; se realizara con 19 cuestionarios a hombres y 19 cuestionarios a mujeres, dando como resultado un total de 38 cuestionarios.

Se cuenta con diferentes tipos de muestreo y algunos de ellos son los siguientes; el investigador establece una cuota o cantidad de elementos según algunas características de la población, ejemplo, sexo, estado civil y edad, luego escoge los sujetos que encuentra hasta cubrir la cuota establecida. Este último se usa frecuentemente en las encuestas de opinión pública. Este nos explica el muestreo por cuotas, sin embargo con el que trabajaré será el muestreo probabilístico; por ejemplo, cuando los integrantes de la muestra se escogen al azar y por lo tanto, puede calcularse con antelación la probabilidad de obtener cada una de las muestras que pueden formarse de esa población o la probabilidad que tiene cada elemento de la población de ser incluido en la muestra.

En ocasiones se trabaja combinando una elección al azar con una no probabilística: es el caso del muestreo semiprobabilístico⁹⁰ superior en el cual se conoce la probabilidad de escoger un segmento de la población más no la de un elemento dentro de él (Ejemplo: se seleccionan aleatoriamente las manzanas de una urbanización, dejando a la decisión del entrevistador la elección de las viviendas dentro de las manzanas seleccionadas). En el muestreo semiprobabilístico inferior se hace lo

⁸⁹ Ramírez Méndez Ignacio, 1990, El protocolo de Investigación: lineamientos para su elaboración y análisis, 2ed. Trillas, (reimp.1991). Pág. 195

⁹⁰ Ludewig Cristina. Universo y Muestra. Pagina web: www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf

contrario (Ejemplo: se seleccionan las manzanas que nos parezcan más típicas de la urbanización y en ellas se escogen al azar las viviendas a estudiar).

3.1.2 Muestra representativa

Esta muestra metodológica se ubicó en el estudio de la Unidad Medico Familiar No. 19, cuya finalidad fue retomar el servicio, para poder desarrollar la descripción de las respuestas de los derechohabientes así como su eficiencia y eficacia. Una muestra representativa que va a permitir el estudio de un subconjunto de la población para averiguar las características.

Al estudiar una muestra se reduce el volumen de trabajo, por lo cual es posible entonces emplear personal más capacitado, supervisar con mayor cuidado las actividades de campo, el procesamiento de los datos, y de esta forma obtener resultados más exactos que los que obtendríamos de estudiar toda la población.⁹¹ Puesto que el fin que perseguimos al hacer una investigación basada en el estudio de una muestra, es inferir los resultados a la población que nos interesa.

Stefano Bartoloni aborda la metodología el estudio de técnicas específicas de investigación y de su lógica de instrumentos, las operaciones son necesarias para crear tales técnicas e interpretar sus resultados. Una metodología entendida estrictamente como lógica del método de investigación en la que incluye aquellos procedimientos lógicos que se refieren a la formulación problemas de investigación, formación y tratamiento de los conceptos, la elección de los casos y variables, los procedimientos de control de los resultados.⁹²

“La importancia del tema de interés que este pueda tener para un conjunto de personas, la importancia del estudio puede justificarse también por la oportunidad que ofrece para probar la eficacia de métodos y técnicas para la resolución de los problemas. En la disponibilidad de información, teorías, métodos y técnicas que permitan plantear el asunto con precisión en el contexto de la disciplina que se estudia”⁹³.

⁹¹ Ludewig Cristina. Universo y Muestra. Pagina web: <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>

⁹² Bartoloni Stefano, Metodología de la Investigación Política. Pág. 4

⁹³ Garza Mercado, Ario, Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades, El colegio de México, México. Pag.48

El hecho de que un tema sea materia de controversia indica la relevancia que este tiene para una comunidad, lo importante no es evadir los temas de controversia sino tratarlos con sus limitaciones y que permita interferir procedimientos más adecuados para establecer la validez de sus conclusiones.

3.2 Instrumento de captación de información: cuestionario

El presente cuestionario fue diseñado conforme a los conceptos de eficiencia, eficacia, calidad en el servicio, tomados de la teoría de la NGP, a si como los servicios: servicio en atención telefónica, Credencial del IMSS, y Farmacia, tomados de la Unidad, es por ello que al incorporarlos al diagnóstico cuantitativo de la U.M. F.No.19, nos proporcionarían las herramientas necesarias para la elaboración de propuestas con ello identificar anomalías o alcances que son proporcionados, así poder generar un cambio diferente en cómo son sus servicios, es decir, como los derechohabientes perciben esos servicios que día con día acuden para su cita o consulta.

3.3 Análisis de resultados

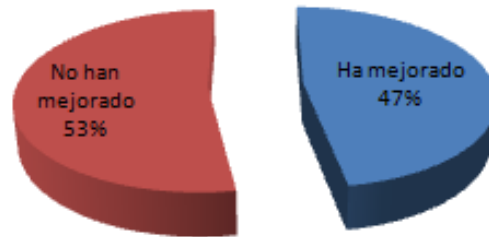
1.- ¿De los servicios que ofrece la U.M.F. No.19?

Concepto	Ha mejorado		No han mejorado		Total	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Servicios de la U.M.F	18	47	20	53	38	100

Elaboración propia.

En los meses de Mayo a Junio del 2014 se llevó a cabo la aplicación de encuestas en la cercanía de la U.M.F. No.19 del IMSS, aplicó una encuesta a 38 personas que salían de la clínica y que eran derechohabientes de la misma; dando como resultado a la pregunta, ¿De los servicios que ofrece la U.M.F.No.19?, donde el 53% de los encuestados opina que no ha mejorado el servicio, por otro lado, el 47% de los derecho habientes opina que el servicio ha mejorado.

De los servicios que ofrece la Unidad Médico Familiar No 19



Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F. No.19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

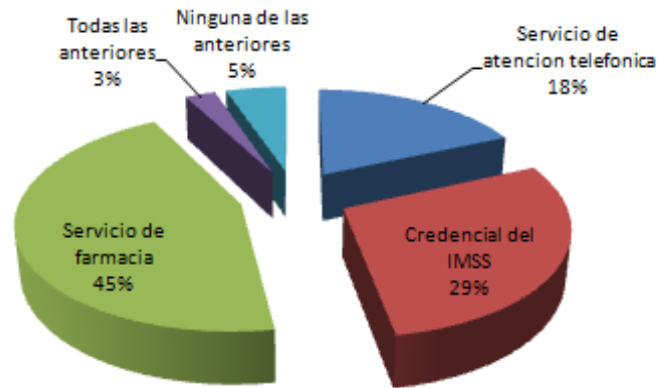
2.- ¿Cuál de los siguientes servicios considera que le brinda una mejor atención en U.M.F. No.19?

CONCEPTO	Servicio de atención telefónica		Credencial del IMSS		Servicio de farmacia		Todas las anteriores		Ninguna de las anteriores		TOTAL	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%		
¿Cuál de los siguientes servicios considera que le brinda mejor atención?	7	18	11	29	17	45	1	3	2	5	38	100

Elaboración propia.

¿Cuál de los siguientes servicios considera que le brinda una mejor atención en U.M.F. No.19?, donde el 45% de los encuestados opina que el departamento de farmacia brinda una mejor atención, seguido de la credencial del IMSS con un 29% de derechohabientes que afirmó haberla utilizado. Otro servicio, es el de atención telefónica que tiene un 18% de usuarios derechohabientes y que es un porcentaje menor a comparación de los dos anteriores. En penúltimo lugar el 5% de los derechohabientes opinaron que ningunas de las tres anteriores les brindaba una mejor atención y por último, solo un 3% opinó que los tres servicios mencionados les brindaban un mejor servicio.

¿Cuál de los siguientes servicios le brinda una mejor atención en UMF?



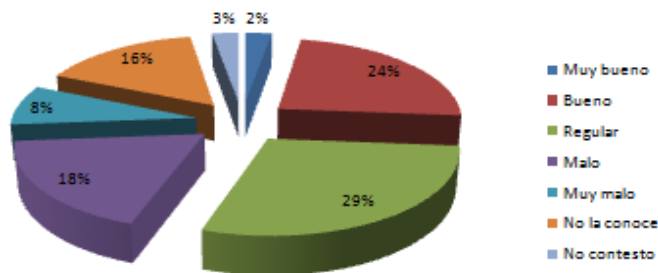
Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F N°19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

3.- ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brinda la U.M.F. No.19?

CONCEPTO	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No la conoce	No contesto	TOTAL
	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs	
	%	%	%	%	%	%	%	
Atención telefónica	1	9	11	7	3	6	1	
	2	24	29	18	8	16	3	100

Elaboración propia.

Atención telefónica

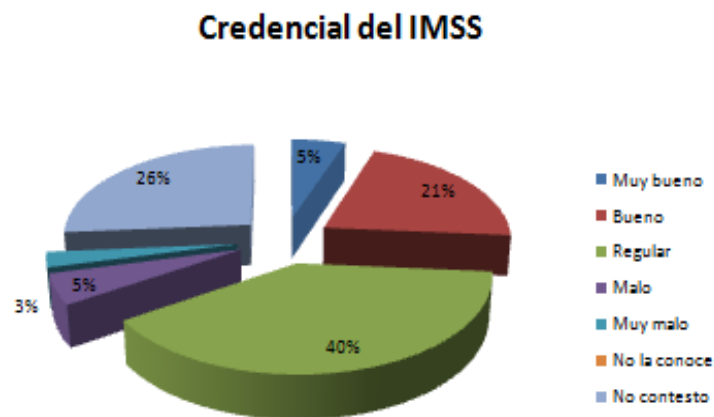


Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F N°19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

CONCEPTO	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo		No la conoce		No contesto		TOTAL	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Credencial del IMSS	2	5	8	21	15	40	2	5	1	3	0	0	10	26	38	100

Elaboración propia.

En el mes de Mayo a Junio del 2014 se llevó a cabo la aplicación de encuestas en la cercanía de la U.M.F. No.19 del IMSS, que se encuentra en la Colonia los Reyes, de la delegación Coyoacán, en la que la estudiante de la licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México aplicó una encuesta a 38 personas que salían de la clínica y que eran derechohabientes de la misma; dando como resultado a la pregunta, ¿Cómo considera la calidad del servicio telefónico que brinda la U.M.F. No.19? Los derecho habientes opinaron que la atención telefónica “Muy buena” es en realidad baja, pues obtuvo un 2% a favor, por otro lado un grupo mayor de gente considero que es “bueno” con un 24%, pero el porcentaje que más predomina es “Regular” con un 29%, así como un gran porcentaje que opina que es “Malo” con un 18%, “Muy malo con un 8% un alto número de personas que “No conoce” el servicio con un 16% y un porcentaje pequeño de personas que no contestaron con un 3%.



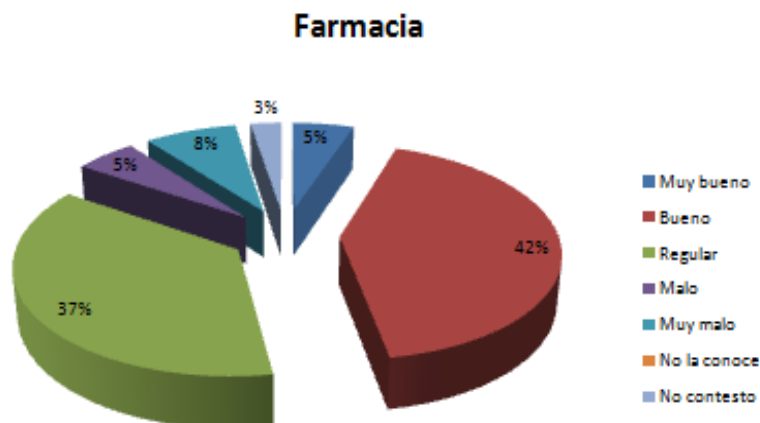
Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F N°19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

¿Cómo considera la calidad del servicio de “credencial del IMSS” que brinda la U.M.F. No.19? Los derecho habientes opinaron que la atención “Muy buena” es en realidad baja, pues obtuvo un 5% a favor, por otro lado un grupo mayor de gente consideró que es “bueno” con un 21%, pero el porcentaje que más predomina es “Regular” con un 40%, así como porcentaje menor que opina que es “Malo” con un 5%, “Muy malo con un 3% un bajo número de personas que “No conoce” el servicio con un 0% y un porcentaje grande de personas que no contestaron con un 26%.

CONCEPTO	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No la conoce	No contesto	TOTAL
Farmacia	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs	Abs
	%	%	%	%	%	%	%	%
	12	16	14	2	3	0	1	38
	5	42	37	5	8	0	3	100

Elaboración propia.

¿Cómo considera la calidad del servicio de “Farmacia” que brinda la U.M.F. No.19? Los derecho habientes opinaron que la atención “Muy buena” es en realidad baja, pues obtuvo un 5% a favor, por otro lado un grupo mayor de gente consideró que es “bueno” con un 42%, seguido del “Regular” con un 37%, así como porcentaje menor que opina que es “Malo” con un 5%, “Muy malo” con un 8% un bajo número de personas que “No conoce” el servicio con un 0% y un porcentaje pequeño de personas que “No contestaron” con un 3%.



Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F No.19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

4.- ¿Cómo consideras los servicios de la U.M.F. No.19?

concepto	Apropiados		Cumple sus expectativas		Se siente satisfecho		Le brinda los resultados esperados		La calidad de las alternativas que le proporciona es la adecuada		La implementación de sus servicios fue relevante		Ninguna de las anteriores		TOTAL	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
	7	19	2	5	5	13	2	5	2	5	6	16	14	37	38	100

Elaboración propia.

¿Cómo consideras los servicios de la UMF N°19?



Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F No.19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

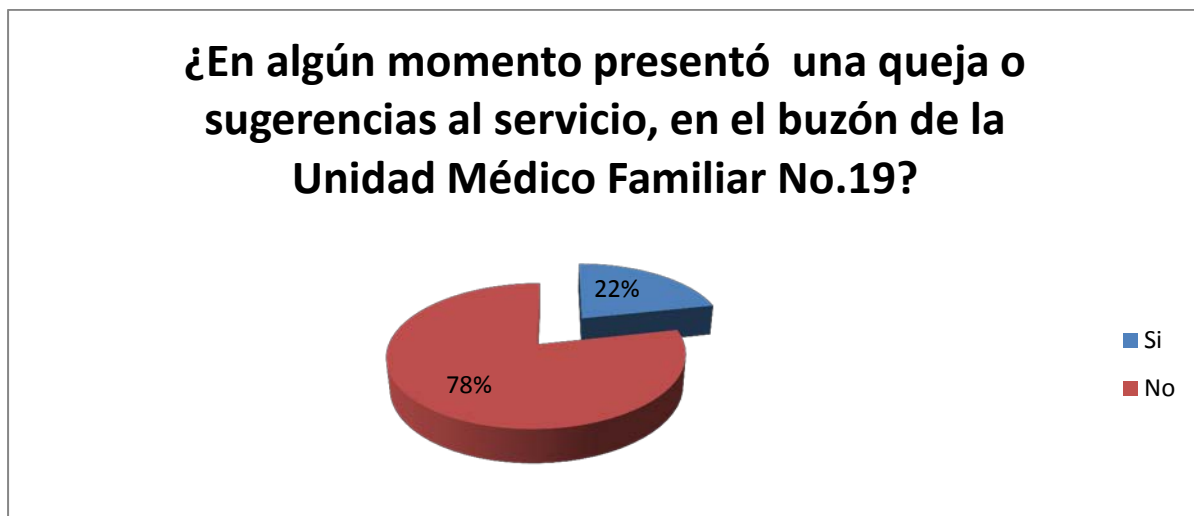
Se aplicó una encuesta a 38 personas que salían de la clínica y que eran derecho habientes de la misma; dando como resultado a la pregunta, ¿Cómo consideras los servicios de la UMF N°19? Los derecho habientes opinaron que la atención les pareció “Apropiada”, pues obtuvo una buena calificación de 19%, por otro lado uno de los grupos con menor porcentaje de 5% considero que “Cumple con sus expectativas” así también como “Le brinda los resultados esperados” y “La calidad de las alternativas que le proporciona es la adecuada” tienen el mismo porcentaje de 5%, es curioso saber que los derecho habientes “Se sienten satisfechos” con el servicio pues la gráfica nos

muestra un 13%. Por otro lado la “implementación de sus servicios fue relevante” para los derecho habientes pues obtuvo un porcentaje alto de 16% y por último un porcentaje importante del 37% de derecho habientes no considero que algunos de los calificativos anteriores concordará con la realidad del servicio que la U.M.F N°19 hace que los usuarios perciban de este.

5.- ¿En algún momento presentó una queja o sugerencias al servicio, en el buzón de la Unidad Médico Familiar No.19?

Concepto	Si	No	Si	No	Total	
¿En algún momento presento una queja o sugerencias al servicio, en el buzón de la Unidad Médico Familiar No19?	Abs	%	%	Abs		%
	8	78	22	29	37	100

Elaboración propia.



Fuente: Cuestionario para los derecho habientes de la U.M.F N°19 Coyoacán, aplicada en los meses de Mayo a Junio de 2014, por la estudiante de licenciatura de Ciencia Política y Administración Urbana de la UACM Plantel Del Valle.

¿En algún momento presentó una queja o sugerencias al servicio, en el buzón de la U.M.F N°19? Los derechohabientes opinaron con un 22% que le han dado sugerencias al servicio pero el porcentaje que mas predomina es que no le han dado ninguna sugerencia o queja al servicio con un 78%.

3.4 Fundamentos metodológicos para la elaboración del instrumento de captación de información.

En la primera columna de la grafica aparecen las categorías no ha mejorado, ha mejorado de la variable calidad de los servicios U.M.F. No.19, en la segunda tabla la frecuencia de la categoría “no ha mejorado” nos muestran que el total de las 18 personas encuestadas 20 personas del grupo opinaron que la calidad del servicio no ha mejorado y que 18 opinaron que “ha mejorado” el servicio. Con esto podemos concluir que la grafica está cargada hacia “no ha mejorado” la calidad de la U.M.F.No19 con más de la mitad de los encuestados. Según la NGP busca mecanismos de mejora y técnicas cambiantes, exige que el servicio público deba visualizar la responsabilidad del trabajo; brindando tecnología en la innovación.

Con lo que respecta a la segunda grafica podemos concluir que la distribución de los datos está cargada hacia el servicio que brinda la farmacia con un 45% del total de los encuestados, en el que opinaron que da el mejor servicio, seguido de la credencial del IMSS que brinda una mejor atención con un 29% de los encuestados y por último la atención telefónica considerada con un 18% de los encuestados, podemos notar que solamente un 5% del total de los encuestados no está conforme con las tres ya mencionadas y con un 3% considera que tanto el servicio de farmacia, credencial y atención telefónica brindan un mejor servicio en la categoría de todas las anteriores.

El autor Barzelay nos menciona que la NGP con respecto al servicio público se orienta a los resultados mostrando su eficiencia y eficacia, aunque no por brindar un mejor trato no significa dar un mejor servicio, una eficiencia en la forma en que se aprovechan sus recursos sin embargo la noción de calidad parte de generar el cambio a un proceso de producción gradual y transformación a parte de contemplar sus procesos administrativos.

Las siguientes graficas muestran los resultados de cómo los derechohabientes califican la calidad de los servicios: atención telefónica, en la tabla se visualiza como se distribuyen los datos de las diferentes categorías la tabla nos muestra que el 8% de los derechohabientes opinan que el servicio es muy malo, el 18% que el servicio es malo, el 3% no contesto, el 16% no lo conoce, el 29% mencionaron que el servicio es regular, el 24% respondió que el servicio es bueno y solo un 3% que es muy bueno, con esto

podemos concluir que la distribución de los datos está cargada hacia que el servicio telefónico es regular en la U.M.F. No.19.

Con lo que respecta al servicio de la credencial la grafica nos muestra que el 3% de las personas encuestadas opina que el servicio telefónico es muy malo, el 5% que es malo, el 26% de las personas contesto no contesto, el 0% contesto no lo conoce, esto quiere decir que en realidad todas las personas conocen los servicios, el 39% que el servicio es regular, 21% respondió que el servicio es bueno, y el 5% que es muy bueno con esto podemos concluir que la distribución de los datos se carga a que el servicio de credencial es regular.

En el servicio de farmacia nos muestra que el 8% de los encuestados opina que el servicio de farmacia es muy malo, el 5% que el servicio es malo, el 3% no contesto, el 0% dijeron no desconocer el servicio, el 37% que el servicio es regular, el 42% respondió que el servicio es bueno, y solo el 5% respondió que el servicio es muy bueno, con esto concluimos que la distribución de los datos está cargada hacia que la calidad del servicio es bueno en la U.M.F No19.

La NGP nos menciona sobre los cambios estructurales derivados de la incorporación de las nociones de la calidad, parten de generar un cambio en la administración pública como resultado de la incorporación de principios de la NGP así como un proceso de transformación gradual.

En la cuarta grafica con respecto a la pregunta de cómo considera los servicios, en la tabla se visualiza como se distribuyen los datos de las diferentes categorías, la tabla nos dice que el 18% de las personas encuestadas consideraron que el servicio es apropiado el 5% menciono que cumple con sus expectativas el 13% menciono sentirse satisfecho, el 5% menciono que le brinda los resultados esperados, el 5% que la calidad de las alternativas que le proporciona su unidad es la adecuada, 16% que la implementación de sus servicios fue relevante y el 37% de los encuestados menciono no estar de acuerdo con ninguna de las anteriores, con esto concluimos que la distribución de los datos está cargada en tres preguntas apropiados con 18%, con un 13% se siente satisfecho y con 16% la implementación de sus servicios fue relevante.

Blanca Olias nos manifiesta que en la innovación lo que hay que rescatar es que nos brinda un beneficio con respecto a la tecnología de innovación, manejando los

elementos de la NGP que plasme con anterioridad son los siguientes, eficiencia, eficacia, calidad de servicio, rendición de cuentas, personal, innovación, transparencia, para realizar la grafica y con ello fueron traducidos a los términos que se manifiestan en el cuadro y en su grafica, sin embargo los programas los consideran buenos pero en su operatividad tienden a no cumplir con las expectativas que la gente requiere, prueba de ello es como se acaba de mostrar en sus datos.

En la pregunta cinco con respecto a que si presento una que o sugerencia al servicio contestaron en la grafica

Con respecto a esta pregunta se anexa con anterioridad el volante para buzón que proporcionaba la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente. Y con lo que respecta a la NGP nos menciona lo siguiente que controlar por resultados no demuestra ser más eficiente la clave es la evaluación para ser productivo un servicio con la eficiencia y eficacia, la teoría exige que el servicio público debe visualizar la productividad del trabajo de los responsables de las organizaciones, haciendo la rendición de cuentas un asunto medido y transparente, pero este se limita en los grandes retos que conlleven dicha acción por lo difícil que es el medir la transparencia de control.

Recapitulación.

Se fueron retomando autores así como teorías que fueron explicando la teoría de la NGP, a si mismo las limitaciones como los alcances que la teoría nos expone, y como poder aplicarla en cada una de las áreas correspondientes, y retomándose conceptos los cuales describen en cómo se aplicaría la NGP en la UMFNo19.

Se retomó el estudio de caso de forma cuantitativa, la cual nos permitió analizar la calidad del servicio, referente a los conceptos de eficiencia y eficacia, que son tomados de la Nueva Gestión Pública con la finalidad de brindar una mejor y adecuada atención al derechohabiente analizando sus respuestas e interpretaciones de las mismas.

Se observa que el IMSS, tiene buenas propuestas, sin embargo al momento de realizar su servicio en base a los programas que instrumentan o proponen no se llevan de manera a adecuada, por lo que el derechohabiente llega a catalogar al servicio de poca calidad, pero al referirnos al campo cuantitativo el derechohabiente manifiesta no

poner ninguna sugerencia, sin embargo cuando entrega su comentario al buzón no logra obtenerla o bien no obtienen las soluciones o respuestas esperadas sobre su inconformidad de ese servicio.

También comentan que antes se les proporcionaba un cuestionario para que manifestaran su inconformidad con algún servicio, a la fecha no saben porque se dejó de entregar. Aunque la calidad, la eficiencia tiene buenos horizontes la realidad es que el costo-beneficio citando algunos autores se debe realizar una buena organización interna para un mayor logro de resultados.

Manifestando algunas ideas del director donde muestra lo que inserta para los derechohabientes en los recursos para las unidades y que hay todos los medicamentos, servicios de calidad, así como en sus misiones y visiones una institución eficaz, queda claro que algunos encuestados siguen inconformes.

Así como una transformación en sus servicios y una tecnología avanzada, una calidad eficiente a sus derechohabientes, contraponiéndose con lo manifestado en los citados que asisten regularmente a sus consultas, generando respuestas y preguntas, ¿si el IMSS ha mejorado o no? manifestando que solo son adecuados.

Y al trato digno cuando por casualidad encuentran un buzón, pero no llega tal respuesta, en este sentido elevar la calidad de los servicios requiere cambios comparándonos con la medición de sus resultados así como la manera en que ha impactado la eficacia globalmente siempre que los recursos se generen de buena medida, como lo indican algunos autores.

Fuentes:

- 1.-Bartoloni Stefano, Metodología de la Investigación Política.
- 2.-Garza Mercado, Ario, Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades, El colegio de México, México.
- 3.-López Romo Heriberto. La metodología de la encuesta, en Jesús Galindo Cáceres (Coord.), Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación,
- 4.-Ramírez Méndez Ignacio. (1991). El protocolo de Investigación: lineamientos para su elaboración y análisis, 2ed. Trillas.

Referencias electrónicas

- 5.-Ludewig Cristina. Universo y Muestra. Pagina web:
<http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>

Capítulo IV: Análisis de los resultados obtenidos en los recursos administrados por el IMSS, desde la perspectiva de la Nueva Gestión Pública.

En este capítulo se sugieren propuestas de mejora a la Unidad Médico Familiar núm. 9 del Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de lograr un mayor bienestar a los derechohabientes, apoyándonos de la Nueva Gestión Pública, ya que se ha visto como un medio en vincular procesos y objetivos, con el propósito de avanzar hacia un cambio organizacional.

Si se mantiene un equilibrio entre las necesidades sobre la información de los servicios y los resultados será posible mantener un buen dialogo y sustentabilidad, para poder enfocarse a una eficiencia organizacional y mejoramiento a las Unidades de Salud, que hoy en día necesitan un buen manejo de recursos, contemplar necesidades de las cuales parecieran no tener importancia dentro del área administrativa en el manejo de sus servicios.

Así mismo veremos el funcionamiento de las políticas del IMSS, como su funcionamiento, señalamientos al Plan de Desarrollo, este capítulo va permitir conocer lo que se debe atender en las Unidades Medico Familiares, alcances y limitaciones que se encuentran que generan un impedimento en los derechohabientes.

Se anexan las visiones y misiones institucionales, un esquema de cuestionario que era el que se entregaba al derechohabiente con la finalidad de que expusiera su queja al servicio.

Se expone el diseño de un cuestionario el cual se toma como una muestra representativa para la evaluación de la NGP, y son presentados sus resultados cuantitativos así como una breve interpretación de lo que arrojaron las opiniones de los derechohabientes.

4.1 Propuestas generales.

Algunas de las propuestas que se han llevado a lo largo del trabajo son las realizadas en los cuadros, donde se proponen mejoras para un buen funcionamiento de servicios.

Cuadro 2.2: La Nueva Gestión Pública en adecuación al planteamiento de los servicios del IMSS.

NGP	<ul style="list-style-type: none"> a) Que la NGP, sea llevada la eficiencia y eficacia, calidad de servicio en los servicios y/o programas que proporciona el IMSS, así como el buen desempeño al funcionamiento de las Tics. (de acuerdo a los recursos que se tienen, hacer más con menos, para un buen funcionamiento)
IMSS	<ul style="list-style-type: none"> a) Implemente mejoras en el funcionamiento del servicio, donde se adecue un fácil acceso a los trámites y continuo seguimiento de ellos. b) Compromiso de la planeación y la evaluación constante donde se verifique el servicio brindado. c) La información de los servicios sea actualizada o informada a los derechohabientes de modificación de los servicios que proporcione. d) Los derechohabientes tengan la oportunidad de un cambio organizacional para su buen funcionamiento y beneficio, el cual también puedan brindar los derechohabientes su opinión y sea otorgada una respuesta satisfactoria y precisa.

Elaboración propia.

Aunque la NGP tiene sus limitaciones, no por ello la UMF 19, va a dejar de proporcionar una atención de calidad en cada uno de los servicios que presta, sino que tiene que mejorar y llevara a cabo actualizar el servicio, sino que se debe llevar a cabo tal cual como está en los planes y programas de salud, para que se evalué el buen funcionamiento del servicio; la calidad en el servicio requiere que las personas que laboran en la institución se adecue a una capacitación y dedicación personal, porque si bien, la idoneidad personal es por tanto un factor imprescindible.

Para que el cliente no tenga que realizar trámites burocráticos, largas esperas o sufra de una mala atención o despotismo, la calidad en el servicio es el factor más importante.

4.2 Conclusiones generales.

La Nueva Gestión Pública ha transformado nuevas propuestas de cómo avanzar hacia un nuevo cambio organizacional, que ha funcionado y transformado nuevas perspectivas y que las tecnologías en innovación no se dejan en el camino, sin embargo también se marcan sus limitaciones, cuando una nueva propuesta viene en camino puede que se quede en el alcance ya de algunos países por el avance y transformación en sus visiones de metas, y cultura, no se pueden llegar a implementar

de inmediato, así como desventajas de reglas, procedimientos y el escepticismo a un mejor gobierno y aunque como lo menciona la Nueva Gestión Pública es con la finalidad de hacer eficientes los procesos de gestión en los servicios públicos y privados.

Y aunque se tiene que esperar la aplicación de las nuevas propuestas cabe mencionar que al implementar las propuestas de mejora en el cambio de los organismos se tendrá un avance en los países iberoamericanos.

Es fundamental tomar nuevas perspectivas que hagan un cambio en las dificultades administrativas para indicar un avance en la transparencia de sus objetivos, el cual el método cualitativo y cuantitativo significará un cambio en la metodología de las evaluaciones realizadas en los ciudadanos que se encuentren inmersos en algún cambio institucional.

Los servicios que se toman en cuenta son tarjeta del IMSS, atención telefónica, farmacia, agenda de citas fue para la calidad de servicio que brinda y se observó que los derechohabientes los califican de baja calidad aunque los satisfacen, pero que no todos los servicios que les brinda la unidad los conocen.

A manera de conclusión, y de acuerdo al anterior análisis cuantitativo se observa que la NGP, desempeña un papel importante compaginado con las respuestas de los derechohabientes; es decir numerosos derechohabientes consideran que el servicio es de baja calidad sin embargo no presentan ninguna queja o sugerencia para su buen desempeño al servicio que desean que sea bueno o excelente al momento de ser atendido.

Así mismo algunas de las personas que sugieren al servicio una buena atención no obtienen buenos comentarios, ya que el mismo personal no se encuentra enterado del funcionamiento de los servicios y como están aplicándose o bien no les indican en que área o departamento pueden asistir para que se les otorgue una solución.

Se encontró que los servicios son adecuados, pero mientras no haya una buena organización y actualización así como información para los derechohabientes no se podrá generar una buen atención, porque si bien la NGP en sus conceptos de eficiencia y eficacia así como la calidad de servicio se perciben limitaciones y logros hay que tomar en cuenta que el desarrollo presupuestal debe de ser considerado como un factor

importante, así como el programa en el cual se manifiesta que el derechohabiente contara con eficiencia y eficacia en sus servicios como lo indica la credencial, en este sentido el derechohabiente refería que era buena pero al preguntar en las oficinas o con el personal como podía adquirirla les decían que no sabían cómo o bien informarse en cada una de las diferentes unidades de las diferentes delegaciones.

La evaluación de los programas es de suma importancia para que la operatividad sea fácil de aplicar, es decir no se puede operar sin que el programa esté al contacto con los que la institución esté aplicando.

El cambio de objetivos se deben de poner al corriente junto con las adecuaciones que se vayan aplicados, en este caso surge un ejemplo, cuando se preguntó sobre la tarjeta en la U.M.F. No19, se mencionó que la tarjeta se encontraba en otra institución, sin embargo al preguntar sobre mas datos a quien podía dirigirme sin razón alguna se mencionó que tenía uno que desplazarse o estar informado sobre su destino de la misma. En el servicio que se instaló como atención telefónica mencionaron también un servicio regular, pero que al tratarse de comunicarse para tramitar una cita, nunca la atendían o bien nunca le contestaban y cuando le contestaban le hacían esperar hasta que se cortaba.

El servicio de agenda de citas se mencionó que era bueno pero solo cuando se asistía a la unidad ya que si la quería por atención telefónica no era bueno; que lo más conveniente era asistir.

En el servicio de farmacia los derechohabientes mencionaban que se encontraba el desabasto de medicamentos los de especialidad pero que encontraba los que requería.

Todos sus servicios son buenos pero en su operatividad falta mucho por hacer, el objetivo es lograr que las organizaciones sean capaces de utilizar adecuadamente sus recursos, la introducción de mecanismos de innovación se hizo por presiones del contexto más que como resultado de una presión interna, para generar un cambio se tendría que considerar la responsabilidad, compromiso y participación, el cambio implica un aserie de juegos entre los actores, se requiere de una combinación de capacidades técnicas pero también de aptitudes políticas para facilitar la gestión, esto nos ha permitido recoger datos de primera mano sobre el cambio y las percepciones de los participantes

Anexo 1: Cartel de la credencial del IMSS.



Requisitos para obtener la Credencial ADIMSS asegurados y beneficiarios **MAYORES DE EDAD** (18 años o más)

1. Documento de identificación: Credencial IFE, pasaporte vigente mexicano o cartilla del servicio militar nacional, o cédula profesional.
2. Documento de nacionalidad: Acta de nacimiento.
3. Comprobante de domicilio, con una antigüedad no mayor a tres meses (no es necesario que coincida con la dirección de la credencial para votar expedida por el IFE, comprobantes de pago de servicios).
4. Constancia de la Clave Única de Registro de Población (CURP): Original o impresión de Internet.
5. Proporcionar el número de seguridad social del asegurado, carnet de citas médicas y/o cualquier documento emitido por el Instituto que contenga el NSS.
6. En caso de ser pensionados: Último comprobante de supervivencia, o credencial de Pensionado.
7. Último Estado de Cuenta de su Afore (opcional).

Requisitos para obtener la Credencial ADIMSS asegurados y beneficiarios **MENORES DE EDAD** (9 a 17 años)

1. Documento de identificación: Precartilla del servicio militar nacional, certificado oficial de estudios (primaria, secundaria o equivalente, preparatoria o equivalente), o credencial escolar con fotografía vigente y expedida por una institución educativa con registro del sistema educativo nacional.
2. Documento de nacionalidad: Acta de nacimiento o adopción.
3. Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses: Comprobantes de pago de servicios.
4. Clave Única de Registro de Población (CURP): Original o impresión

Evitaré preocupaciones

Disfrutaré de las prestaciones

Agilizaré trámites

Ahorraré tiempo

Verificaré incapacidades

Verificaré supervivencia

Anexo 3: Cuestionario aplicado a los derechohabientes de la U.M.F. No.19

Universidad Autónoma de la Ciudad de México (UACM)

Cuestionario para el derechohabiente basado en la elaboración de un diagnóstico en la eficiencia, eficacia, calidad de servicio aplicada a la Unidad Médico Familiar # 19 del IMSS.

Fecha: _____ .Hora: _____. Edad: 20-30/ 31-40/ 41-50 +de 50. Nombre _____
Apellido paterno _____ Apellido materno _____. Sexo: F / M Llene los incisos correspondientes con una X:

Clasificación: () jubilado () Ama de Casa () Pensionado () Trabajador(a) () Estudiante

El presente cuestionario solo será utilizado única y exclusivamente para fines estadísticos. Se agradece de antemano su colaboración.

Instrucciones: A continuación encontrarás una serie de preguntas vinculadas al área de servicio que proporciona el IMSS de la Unidad Médico familiar No. 19. Seleccione solo un inciso.

1.- ¿De los servicios que ofrece la Unidad Médico Familiar No.19?

- a) Han mejorado
- b) No han mejorado

5.- A su consideración, ¿Cuál es la de mayor beneficio?

- a) Agenda de Citas
- b) Atención telefónica
- c) Abastecimiento de medicamentos
- d) Credencial del IMSS

2.- ¿Cuál de los siguientes servicios considera que le brinda una mejor atención en la Unidad Médico Familiar No.19?

- a) Atención Telefónica
- b) Agenda de citas
- c) Credencial del IMSS. *(Evitar Preocupaciones, Disfrutar de las prestaciones, Verificar incapacidades, Agilizar trámites Ahorrar tiempo, Verificar supervivencia)*
- d) Abastecimiento de medicamentos
- e) Todas las anteriores
- f) Ninguna de las anteriores

6.- ¿Cómo considera los servicios de la Unidad Médico Familiar No 19?

- a) Apropriados.
- b) Cumple sus expectativas.
- c) Se siente satisfecho.
- d) Le brinda los resultados esperados.
- e) La calidad de las alternativas es la adecuada
- f) La implementación de sus servicios fue notable
- g) Ninguna de las anteriores. h) Todas las anteriores.

3.- ¿De los servicios que ha brindado la Unidad Médico Familiar No 19 del IMSS le han beneficiado?

- a) Agenda de Citas a) Si b) No
- b) Atención telefónica a) Si b) No
- c) Abastecimiento de medicamentos a) Si b) No
- d) Credencial del IMSS a) Si b) No

7.- ¿Conoce los servicios de la Unidad Médico Familiar No 19 del IMSS?

- a) Agenda de Citas a) Si b) No
- b) Atención telefónica a) Si b) No
- c) Abastecimiento de medicamentos a) Si b) No
- d) Credencial del IMSS a) Si b) No

4.- ¿Cómo considera la calidad de los servicios que brinda la Unidad Médico Familiar No.19, en?

- a) Agenda de Citas
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy Malo
- f) No la conoce g) No la contesto
- b) Atención telefónica
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy Malo
- f) No la conoce g) No la contesto
- c) Abastecimiento de medicamentos
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy Malo
- f) No la conoce g) No la contesto
- d) Credencial del IMSS
- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy Malo
- f) No la conoce g) No la contesto

8.- ¿Cómo evaluaría los servicios? En una escala del 1 al 10.

- a) Agenda de Citas a) 9-10 De calidad b) 6-8 Poca calidad c) 1-5 Baja calidad d) No contesto
- b) Abastecimiento de medicamentos a) 9-10 De calidad b) 6-8 Poca calidad c) 1-5 Baja calidad d) No contesto
- c) Credencial del IMSS a) 9-10 De calidad b) 6-8 Poca calidad c) 1-5 Baja calidad d) No contesto
- d) Atención telefónica a) 9-10 De calidad b) 6-8 Poca calidad c) 1-5 Baja calidad d) No contesto

9.- En algún momento presentó una queja o sugerencias al servicio, en el buzón de la Unidad Médico Familiar No.19 a) Si b) No

¿Por qué? _____ Que le pareció la respuesta obtenida. _____.

Anexo 4: Relación de cuadros.

Numero de cuadro.	Titulo.	Numero de Página.
Cuadro 1.1	Alcances y Limitaciones de la Nueva Gestión Pública.	Pág.17
Cuadro 1.2	Visualización de la Nueva Gestión Pública aplicada a las propuestas de mejora al Instituto Mexicano del Seguro Social.	Pág.27
Cuadro 1.3	Elementos generales de la Nueva Gestión Pública.	Pág.34
Cuadro 2	Debilidades y fortalezas de acuerdo a los conceptos de la Nueva Gestión Pública enfocados al Instituto Mexicano del Seguro Social.	Pág. 56
Cuadro 2.1	Planteamientos a partir del concepto de Innovación para el desarrollo de una nueva gestión de acuerdo al contexto de las tecnologías	Pág. 61
Cuadro 2.2	La Nueva Gestión Pública en adecuación al planteamiento de los servicios del IMSS.	Pág. 87

Glosario.

- Autonomización y agencificación:** Es tener un núcleo de servicio civil que funcione bien con la capacidad y las habilidades suficientes, para hacer coincidir la necesidad de nuevos arreglos de rendición de cuentas y el desempeño que esos tipos de reformas que requieren.
- Agenda de Buen Gobierno (ABG):** Tiene como esencia un cambio en la gestión de la Administración Pública Federal, hacia resultados.
- Burocracia:** Plantea el carácter nuevo de la gestión pública y usa extensivamente el término de management, he aquí una teoría que se ha gestionado en otros países, pero depende más de la cultura, la magnitud de su eficiencia.
- Derecho habiente (DH):** El asegurado, el pensionado y los beneficiarios de ambos, que en los términos de la ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Gerencialismo:** Orientado a que los ministerios y departamentos formularan y se concentraran en lograr sus objetivos.
- Gestión Pública (GP):** Es el punto medular, para valorar las capacidades gubernamentales y administrativas, pues a través de ellas es posible la consecución de los fines públicos que dan vigencia, eficacia y legitimidad a los sistemas políticos que han institucionalizado los valores de la democracia.
- Gobernabilidad:** Pretende, sobre todo que los gobiernos cumplan mejor sus tareas de agregación y de dirección, la gobernabilidad se refiere a un proceso, por el que los diversos grupos integrantes de una sociedad, ejercen el poder y la autoridad.
- Gobernanza:** Es el impacto en la administración pública y la política pública en términos de desarrollo teórico,

practica administrativa, formulación de políticas, educación y formación en todo el mundo están evolucionando las tendencias, para mejorar la administración pública con el nuevo modelo de la Nueva Gobernanza Publica.

Gobierno de lo Público (GP):

El cual significa que el gobierno actúa por políticas y estas se inscriben en la gestión pública, porque es la responsable de ordenar, articular, elaborar, implementar y evaluar las acciones del gobierno

Modelo del Buen Gobierno (MBG):

Busca promover acciones, para fortalecer los aspectos de carácter cuantitativo y normativo dentro de la Administración Pública.

Misión:

De una organización consiste fundamentalmente en los objetivos/fines/ metas (principales), para los que una organización fue fundada y hacia los cuales orienta su acción y en los valores que la organización entiende respetar, afirmar, expresar directa o indirectamente al realizar sus objetivos.

Nueva Gestión Pública (NGP):

Es una idea teórica con la ideología de obtener un gobierno más eficiente.

Nueva Gerencia Pública (NGP):

Es un campo de discusión profesional acerca de cómo, estructurar, administrar y supervisar las oficinas gubernamentales y el sector público como un todo.

Órgano Interno (OI):

Muestra las Fortalezas y Debilidades de una organización, en lo que concierne a la realización de su Misión y Visión o manejo del entorno. Concretamente las Fortalezas y Debilidades definen la mayor o menor (nula) capacidad de una organización, para realizar su Misión / Visión y, más precisamente, la mayor o menor capacidad de una organización, para manejar a su entorno y de esta manera realizar su Misión / Visión.

Rendición de Cuentas (RC):

Permitirá entregar un avance ó dar cuenta a la ciudadanía en lo que se ha estado avanzando en el país y más aun en las instituciones, pero sobre todo en el área administrativa.

Servicio Médico (SM):

Constituye un régimen numeroso de sistemas, que a cada situación real corresponde a un servicio adecuado.

Visión:

Define específicamente la manera aceptada de compatibilizar o acoplar los objetivos, derivados de la Misión, con las restricciones del entorno y con las fortalezas y recursos de la organización con su respectiva conciencia de costos y disposición al riesgo. Expresa entonces el manejo que se considera posible o exigido del entorno para lograr los objetivos de la Misión.

