

Entre burócratas y tecnócratas

Alfredo Torres G.

Presidente ejecutivo
Ipsos Apoyo



Pocos sectores más criticados que la burocracia estatal. Para la mayoría de ciudadanos, burocracia equivale a ineficiencia, trámites interminables, insensibilidad, corrupción. Con el tiempo, el vocablo ha ido perdiendo el sentido original que le dio el sociólogo Max Weber, hace un siglo, para quien la burocracia representaba exactitud y eficiencia. En contraposición al devaluado concepto de burócrata, surgió el concepto de tecnócrata, como aquel funcionario bien preparado que busca soluciones técnicamente eficaces por encima de consideraciones políticas o ideológicas.

Con frecuencia se tiende a pensar que los tecnócratas están solo en ciertas entidades autónomas de alto nivel y que el resto del Estado peruano está plagado de burócratas. Beatriz Boza y su ONG Ciudadanos al Día (CAD) nos demuestran cada año que esa es una generalización injusta. La semana pasada, CAD entregó su Premio a las Buenas Prácticas en la Gestión Pública a entidades tan alejadas de las altas esferas del poder como la municipalidad distrital de Quillo (Yungay), por su

inteligente aprovechamiento del canon minero, y la comisaría de Zapallal (Punto Piedra) por su eficaz proyecto de promoción del empleo juvenil para combatir el pandillaje. Los funcionarios públicos que lideraron estos cambios se comportaron como calificados tecnócratas al transformar eficazmente su entorno y al documentar el trabajo efectuado para beneficio de otras entidades públicas que confronten similares desafíos en el país.

“ Los funcionarios públicos que lideraron estos cambios se comportaron como calificados tecnócratas al transformar eficazmente su entorno ”

Como integrante del comité técnico del premio me llamó la atención el innovador uso de las telecomunicaciones en algunas entidades públicas. El Ministerio de la Producción (Produce) ganó la categoría de Transparencia y Acceso a la Información por su

servicio de envío de información sobre el volumen de especies capturadas y precios del día mediante mensajes de texto a los teléfonos celulares de pescadores, comerciantes y amas de casa que lo soliciten. Podría pensarse que esto solo puede ocurrir en un ministerio moderno. Nuevamente, la realidad rompe esquemas preconcebidos. Otra de las buenas prácticas reconocidas fue la del distrito de Pueblo Libre de Huaylas (Áncash), donde se otorgan celulares prepago a las madres gestantes (muchas de ellas quechuahablantes) para que puedan llamar a la microrred de salud y así disminuir los riesgos de muerte perinatal. Es un campo, además, en que la cooperación público-privada podría tener efectos muy beneficiosos para desarrollar la economía de mercado (como en el caso de Produce) o mejorar las condiciones de vida de los más pobres (como en el caso de Huaylas).

Evidentemente, falta mucho para contar con un Estado moderno y eficiente. Otro valioso esfuerzo de Ciudadanos al Día, el RankinCAD, muestra que el desempeño de las entidades públicas es muy heterogéneo. A partir de una encuesta efectuada por Ipsos Apoyo y publicada por **El Comercio**, se ha podido medir el desempeño de una gama muy amplia de entidades y conocer que las mayores causas de insatisfacción ciudadana con el servicio público se encuentran en los procesos por seguir y en la atención del personal. En el primer campo, la frustración proviene de la lentitud con la que avanzan los trámites, la poca claridad de las instrucciones y la cantidad de requisitos requeridos. Por el lado del personal, el malestar proviene del desinterés, insuficiente capacitación y falta de comprensión de la burocracia ante los problemas de los ciudadanos.

¿Debemos resignarnos a convivir con un Estado burocrático o podemos desarrollar un Estado tecnocrático? Si bien una golondrina no hace el verano, las 130 experiencias calificadas como buenas prácticas en gestión pública por CAD este año nos dan una luz de esperanza y 130 ejemplos a seguir. ■■

ILUSTRACIÓN VÍCTOR AGUILAR

