



Innovación Burocrática es viable?

Por: Omar Zambrano

Analista del CNC

Un especialista en administración pública alguna vez comparó dirigir una entidad pública con manejar un barco a la deriva y sin timón. Y es que, de cara al objetivo de lograr competitividad, uno de los aspectos que más se ha resaltado como obstáculo de la gerencia pública consiste en lograr que el Estado mejore su eficiencia y productividad, agregando valor social, potenciando la calidad del servicio que presta a la comunidad.

Con frecuencia en el marco de las evaluaciones sobre competitividad que formulan instituciones como el Foro Económico Mundial (FEM), en el caso de Panamá por ejemplo, se destaca de manera recurrente el alto nivel burocrático aunado a su falta de transparencia.

Más allá del mejoramiento y la eficiencia que puede y debe lograrse de parte del sector público la burocracia enfrenta desafíos complejos que parecieran consustanciales a la misma naturaleza de sus funciones y al rol que le compete.

Por ejemplo, un axioma legal común a todos los sistemas de administración que se fundamenta en el derecho público es aquel según el cual los funcionarios pueden hacer estrictamente sólo aquello que la ley expresamente los autoriza. Esta ausencia de flexibilidad quizá obedezca a la necesidad de prevenir desfalcos y corrupción.

Otro aspecto es la ausencia de una estructura apropiada de incentivos que motive a los funcionarios a innovar bien sea porque se les otorga beneficios pecuniarios o porque se le reconoce un mejor estatus laboral como resultado de su aporte a la innovación. Resulta común por ende que el funcionario típicamente razone de la siguiente forma: “si las cosas cambian o mejoran quizá ya no seré tan necesario”. Existe por ende una especie de incentivo perverso en pro de que se mantenga el “status quo”.

Otro factor generalizado deriva del sistema de gerencia fraccionado lo cual a su vez responde a una compleja diversidad de criterios (la mayoría de la veces no técnicos) que índice sobre el suministro de los insumos y a otras decisiones operativas.

Pongamos como ejemplo el nombramiento de personal o remoción del mismo, o el proceso de adquisición de insumos. Desde el punto de vista gerencial resulta difícil generar un adecuado producto de alta calidad si no se da una adecuada programación y oportuna combinación de las cantidades necesarias de insumos.

Un ejemplo podría ser los servicios de salud pública en Panamá que en ocasiones enfrentan desafíos tan inverosímiles como que en un centro hospitalario hay en inventario todos los elementos para atender una emergencia excepto jeringuillas e hilo para coser, o por el contrario existe

el hilo y otros insumo pero no hay al momento doctores o enfermeras de turno.. Estos obstáculos no son infranqueables, sin embargo debe reconocerse que son comunes y casi naturales a muchas organizaciones públicas.

Entre los posible paliativos estarían la aplicación correcta de un sistema por meritos que premie e incentive la innovación en el marco de la estabilidad laboral.

Otro sería el reconocimiento de la importancia o necesidad de externalizar (o pensar en la asociación público privado) algunos servicios que podrían ser provistos bien por el sector privado o por organismos no gubernamentales (incluyendo entre otros patronatos o fundaciones, por ejemplo, debidamente reguladas).

No se trata por ende de un desafío fácil de vencer, pero es necesario enfrentarlo de cara al mejoramiento de la competitividad en Panamá. Sin embargo lograrlo exige un alto nivel de pragmatismo y reconocimiento de los complejos problema que afecta al sector público y que en su mayoría requieren un nuevo paradigma que sin duda enfrenta una amplia resistencia cultural de parte de los gobiernos, los gremios así como de los propios gobernados.