

## ASPECTOS RELEVANTES DE LA PERSPECTIVA CIUDADANA Y LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ORIENTADA AL BIENESTAR EN MÉXICO

MAINLY TOPICS ABOUT THE CITIZENSHIP PERSPECTIVE AND THE TRUST IN THE GOOD PUBLIC MANAGEMENT IN MEXICO FOCUSED IN WELLBEING IN MEXICO

Luis Fernando Villafuerte Valdés<sup>1</sup>, Raúl Manuel Arano Chávez<sup>2</sup> y Diego Alonso Ros Velarde<sup>3</sup>

**SUMARIO:** Introducción. 1. Sobre la perspectiva ciudadana 2. Confianza institucional y capital social ante la construcción de ciudadanía 3. Buena administración orientada al bienestar 4. Metaanálisis sobre la perspectiva ciudadana. 5. Aspectos relevantes a considerar en la organización pública. Conclusiones

### RESUMEN

La confianza institucional se refiere al grado de aceptación que tiene la ciudadanía sobre el trabajo que desarrollan las administraciones públicas cuya medición identifica la colaboración que pretende brindar la ciudadanía hacia las instituciones que, en conjunto con otros elementos clave –como la evaluación de las propias instituciones–, dan paso a un mejor desempeño de la organización pública. La categoría confianza institucional en consonancia con los mecanismos de socialización, se traduce en la co-creación de soluciones conjuntas. La gobernanza se entiende como el trabajo de vigilar, con el objeto de dar seguimiento y, en

### ABSTRACT

The trust of public administrations that means a high level of agreement of the citizens about the public management requires an citizenship building, that involves the identification of the key elements of government actuation whose are necessary to work. For this explanation, the metaanalysis gives information about categories and indicators in the national and international level whose has important opportunities areas since the citizenship views. In this investigation firstly includes a few study about the mainly aspects of the citizenship perspective; after it defines the most important attitudinal and skills elements in the citizenship buildings for

<sup>1</sup> Doctor en Ciencia Política por la Universidad Autónoma de Madrid. Docente con perfil PRODEP, y de tiempo completo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Veracruzana, México. Líneas de investigación: políticas públicas, teorías democráticas contemporáneas, pobreza y cohesión social. ORCID: 0000-0001-5555-632X. lvillafuerte@uv.mx

<sup>2</sup> Es licenciado en Informática, maestro en Administración y doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. Se ha desempeñado como funcionario en el C4, y ha sido como docente en las universidades Veracruzana, de Xalapa y Anáhuac, en México, en niveles licenciatura, maestría y doctorado. Ha publicado libros y artículos de académicos en revistas especializadas.

<sup>3</sup> Licenciado en Derecho por la Universidad Veracruzana y con estudios de la Licenciatura en Ciencias Políticas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México. Maestro en Políticas Públicas por la Asociación Española de Derecho y Economía por el Colegio de Veracruz; doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Xalapa (UX). Director de la revista Universita Ciencia y de Investigación Económico-Administrativa de la UX.

consecuencia, exigir a las instituciones sus compromisos. Confianza institucional, mecanismos de socialización y gobernanza se incorporaron en un estudio de metaanálisis cuyo objetivo fue la identificación de competencias ciudadanas en el ámbito de la administración pública que incide en un mayor ejercicio de derechos de los administrados. La estructura del trabajo está conformado por el siguiente orden: primero, se realiza un breve estudio sobre los aspectos principales que se relacionan con la perspectiva de la ciudadanía; posteriormente, se definen los elementos más importantes tanto procedimentales como actitudinales en la construcción de la ciudadanía para posteriormente estandarizar la información; finaliza con los resultados para señalar los elementos que incluirán las competencias a trabajar en una administración pública orientada al bienestar en México.

**PALABRAS CLAVE:** Buena administración pública, ciudadanía, derechos civiles y políticos

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los gobiernos, en específico su actuación, se mide a partir de diferentes parámetros, tales como la calidad democrática, capital social, gobernabilidad, buen gobierno; entre otros que son la base de la construcción de bases de datos cuyo origen reside, por el lado oficial, en instituciones públicas como es el caso de Census en Estados Unidos, INE en España,

standardize the information and in the results report explains the competences to work in the state.

**KEYWORDS:** Good public administration, citizenship, civil and political rights

Inegi en México y Statistics en el Reino Unido.

En el ámbito de la sociedad civil, la información se produce a través de mediciones que se originan tanto en la esfera internacional como nacional, en las que se destacan los trabajos anuales como es el caso de la Freedom in the World (Freedom House, 2022), Latinobarómetro (Corporación Latinobarómetro, 2023),

Rule of Law (WJP, 2023), Índice de Competitividad Internacional (IMCO, 2022), entre otras.

Estos ejercicios que, en un inicio, pudieran considerarse necesarios para un mejor desempeño de las administraciones, presentan áreas de oportunidad no sólo para los gobiernos sino para las agencias que se encargan de financiar, desarrollar las mediciones y calificar los procesos de gestión gubernamental; en específico, en lo que concierne a la calidad de la información. Por un lado, en el transcurso de los años presentan mejoras tanto en la construcción de los índices como en las metodologías; sin embargo, por otro lado, la crítica constante es que las mediciones levantan información regional en la que prevalece una diversidad de enfoques para la evaluación, a la par de que se presume influencia, dependencia y subordinación en los resultados, lo que limita la calidad de los instrumentos (Chavarría, 2021).

El producto de estas mediciones, o bien del conjunto de estas, proporcionan datos que sirven para la toma de decisiones públicas que inciden en la construcción de la agenda pública conocida como la base del diseño e implementación de políticas públicas.

Al abordarse la toma de decisiones, la perspectiva ciudadana es un indicador de gobernanza dado que sintetiza datos y monitorea el rendimiento institucional a lo largo del tiempo (Ares, 2023), verifica la congruencia entre objetivos de gobierno frente a las demandas ciudadanas, asimismo es indicador de gobernabilidad (Ubárnez y Pedroza, 2018), porque cumple con el objetivo de mantener la

estabilidad del sistema, que no solamente es la administración pública en sí, sino en la orientación al bienestar.

Será a través de la herramienta del metaanálisis que se homogenice la información que recaban los diversos instrumentos, al integrarse un cuestionario único en el que se identifiquen categorías que correspondan a las mediciones que visibilicen las áreas de oportunidad metodológicas ante los sesgos que se presenten.

Los resultados pretenden contribuir a encontrar los elementos deseables de las competencias ciudadanas de quienes actúan en las instituciones para lograr que se garanticen los derechos civiles y políticos, lo que impactará en otros resultados como es la calidad de la ciudadanía.

## 1. SOBRE LA PERSPECTIVA CIUDADANA

La perspectiva ciudadana se refiere a aquellas características con las que cuenta la gestión pública ya sean atributos o rasgos que distinguen a las instituciones para tener la posibilidad de contar con la información suficiente, lo que propicia las condiciones para ejercer una opinión respecto a la administración, la co-creación de soluciones -conocidas como mecanismos de socialización-, junto con la posibilidad de dar un seguimiento y exigir a través de la gobernanza.

La definición anterior se relaciona con lo que se conoce como previsiones de demanda para alcanzar una buena administración pública como lo cataloga World Justice Project, que aplica en mediciones como

la Métrica de Justicia Abierta y Gobierno Abierto, entre otros importantes ejercicios (WJP, 2023).

A esta perspectiva ciudadana, conforme a Bozeman (2018), se le llama *citizen views* con una importancia similar a la de la opinión que presentan los gerentes públicos y los hacedores de política pública para generar teoría y avanzar en la práctica. Respecto a esta se identifica que dichas perspectivas están relacionadas con la edad, el ingreso, entre otras variables sociodemográficas que contribuyen a la medición.

Esta dimensión incide en los diversos roles del Estado, dado que el ciudadano puede fungir como administrado, usuario, consumidor y cliente, lo que generará una percepción de la actuación del Estado y delimitará un criterio de lo que es conveniente hacer.

El ciudadano participará en un entorno administrativo que se encuentra organizado en tres ámbitos fundamentales: el socio técnico que se caracteriza por las áreas funcionales de la administración cuyo manejo es de todo tipo de recursos –humanos, materiales, financieros y tecnológicos–, además de los correspondientes procesos administrativos; el ámbito político cultural, que se refiere a las realidades políticas que están vinculadas con la toma de decisiones; el ámbito de control y mejora que son todos aquellos procesos que permiten que la organización prospere.

Ante dicha circunstancia, el ciudadano será un sujeto activo al participar en la organización pública a través de los

diferentes cargos de representación, pero también es un sujeto pasivo que se obliga conforme lo marca el artículo 34 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y, a su vez, se beneficia de los derechos políticos, como se señala en el artículo 35 del máximo ordenamiento.

El Estado, por su parte, logrará armonizar el ejercicio del poder en el marco de una estructura organizacional en la que maneje los procedimientos, el patrimonio, la creación de la regulación para la gestión tanto al interior como al exterior de la administración.

Las funciones principales que ejercerá el Estado serán de administración de los recursos mediante la actuación en los actos administrativos frente a sí mismo y ante los demás, a través de la forma de organización burocrática para lograr la consecución de los servicios públicos, como lo advierte Adam Smith.

La ciudadanía, ante tal circunstancia, gozará de una calidad de libertad ante el ejercicio de los derechos, no sólo con la posibilidad de detentar el puesto público sino de participar con su opinión en el espacio público, tanto formal como informal, en el que se darán las condiciones para que cuenten con derechos y que los puedan ejercer equilibradamente, del mismo modo que se garantice la autonomía tanto en el ámbito público como en el privado.

Esta participación no siempre se dará en las mejores condiciones dado que, como bien lo señala Kymlicka (1996) se discrimina; esto quiere decir que existen excluidos que se atenderán a los arreglos institucionales para

desarrollar la ciudadanía, la participación y la consecución de derechos civiles.

Ante esta situación Bottomore y Marshall (1998) señalan que se percibirá a la ciudadanía como un estatus del que disfrutarán los derechos en las diversas etapas sin que exista una oposición entre los diversos civiles y políticos con los derechos sociales, económicos y culturales.

Con el objetivo de que se logre una perspectiva ciudadana de calidad, se requerirá de un replanteamiento en su conceptualización que garantice un acuerdo institucional que respete las condiciones que otorguen una vida digna de los administrados que dependa de condiciones mínimas de efectividad organizacional, como lo ha señalado Nieto (2023), quien hace énfasis en la competencia, probidad y suficiencia, las cuales se catalogan como necesarias e irrenunciables.

Esto ocasiona un cambio de concepción que se encuentra en función de la perspectiva del ciudadano –en particular del servidor público– quien adquiere conocimientos, habilidades, talentos y experiencias que le permitirán llegar a términos comportamentales adecuados para la administración pública.

Al respecto, es evidente que, en la actualidad, se registran avances que son constatables en ese sentido. El más importante, cuya trascendencia es objeto de la administración pública, es el movimiento de la nueva gestión pública, en la que se identifica: 1) reducción del gobierno en función del gasto, 2) la privatización de la burocracia de Estado y subcontratación, 3)

incremento en el uso de la tecnología, y 4) desarrollo de la agenda internacional con mayor enfoque de problemas de gestión.

Entonces se requerirá de la tarea de compromiso por el bien social mediante el que se articularán elementos que fortalecen la distribución del excedente económico, en la que el Estado adquiere un mayor sentido social con un compromiso de atención, que vele por las prioridades, cuya base serán la igualdad en que los bienes y servicios públicos se entreguen con eficiencia a los administrados.

Para el logro de este último objetivo, algunos de los valores que se consideran necesarios son: la libertad, igualdad, bienestar, tolerancia, civilidad, transparencia y rendición de cuentas. Si no que existiera un apego a los valores, la administración pública no podría cumplir con lo que tiene previsto y planificado (Uvalle, 2014).

Lo anterior dará como resultado una conciencia social para influir en la toma de decisiones en la política pública, no solamente en lo colectivo sino a la conducta del individuo en la que prevalece un sesgo natural que obedece a las emociones, al desequilibrio en la información y a todas aquellas limitaciones individuales que se presentan para ordenar valores en las decisiones públicas que derivarán en la agenda sistémica e institucional.

## **2. CONFIANZA INSTITUCIONAL Y CAPITAL SOCIAL ANTE LA CONSTRUCCIÓN DE CIUDADANÍA**

La confianza institucional se refiere al respeto que existe en los sistemas sociales

sobre el actuar de las instituciones públicas (Giddens, 1990). De ello depende el soporte y seguridad que facilitan las estructuras formales que se encuentran legitimadas (Zucker, 1986).

El respeto a las instituciones se asocia con la confianza y se define a través de las ideas de Easton (1976) como el apoyo mediante el que las personas coinciden en valores con el sistema político; al lograrse este entendimiento se presenta la confianza (Del Campo, 2018). Este se puede presentar como un apoyo difuso al régimen o incluso un respaldo e impulso a las actividades que realiza.

A esta interpretación se suman algunos autores –como es el caso de Norris (2005) –, que ponderan la confianza institucional al trasladar su valor más allá del ámbito afectivo, al terreno objetivo en el que prevalecen los aspectos racionales y lógicos, lo que legitima al régimen democrático, cuando su producto es una adecuada gestión en lo político y en lo económico.

Como resultado, la confianza institucional se convierte en un medio que hace más eficiente el desempeño público; como señala (Fukuyama, 1995) quien la ejemplifica al señalar que el atributo de la confianza para la gestión influye en una reducción de los costos en cualquier sentido de tipo administrativo, e históricamente ha sido un principio en la forma de interacción (Del Campo, 2018).

Al darse la confianza institucional existe un vínculo importante entre sociedad e instituciones, dado que a través de esos lazos se construye lo que se conoce como

capital social (Putnam, 1994) y conlleva necesariamente también a un conveniente desempeño gubernamental.

La labor del Estado estribará en que el gobierno garantice los principales derechos a la ciudadanía: libertad de asociación política, asociación laboral, ejercicio del derecho a votar, libertad para tomar decisiones, ejercicio del derecho a la no discriminación y confianza en la actuación de las autoridades, cuya medición se previó en el ejercicio de metaanálisis.

Garantizar la confianza institucional o satisfacción con el actuar de las autoridades requerirá de un capital social y construcción de ciudadanía, cuyas características son históricas, colectivas e incluso políticas, que avanzan a lo largo del tiempo. Esta ciudadanía les da a las personas certeza jurídica de cambiar los procesos que tradicionalmente les afectan.

Entre los puntos más importantes en el proceso de construcción de la ciudadanía, se encuentran los que advierten García y Lukes (2009):

1. Gozar de un vínculo jurídico en una sociedad
2. Contar con una nacionalidad
3. Ser considerado en la toma de decisiones

Después de definir el ámbito del conocimiento, la concepción axiológica (Cortina, 2000) señala que se construye ciudadanía y se forman identidades políticas que están sujetas al ordenamiento constitucional, que dependen directamente de la libertad de los miembros; la igualdad

frente a los demás, y la independencia que estos presentan.

El proceso de construcción de la ciudadanía puede presentarse desde diversas corrientes, que a continuación se señalan: en el liberalismo, esta se percibe como un estatus con derechos en la que el ciudadano es un sujeto pasivo que cuenta con valores como la tolerancia y el pluralismo; en el comunitarismo se da la ciudadanía como un sentido de pertenencia, pero, a su vez, existe una diferenciación basada en la cultura; finalmente, el republicanismo cívico, en el que se presentan tanto deberes como virtudes con los que se crean las bases para que la ciudadanía manifieste su punto de vista en el espacio público (Reyes, 2013).

Contar con una ciudadanía con los atributos antes expuestos prevé que se constituya un capital social capaz de corresponder entre las personas e instituciones para generar una sociedad con condiciones favorables de vida y beneficios tanto en lo social como en lo económico (Putnam, 1994).

La identificación de la regla de reciprocidad se define como un compromiso cívico que aporta hacia un buen gobierno; es también favorable a través de la acción coordinada en la sociedad, no solamente a quienes contribuyen con dinero o realizan inversiones sino a la sociedad en general al contar con pertenencia a un determinado grupo.

El capital social se manifestará en lo individual, que está presente sobre todo en las relaciones sociales que se manifiestan a través de la confianza y reciprocidad; existe el capital social en el ámbito grupal

que se presenta con mayor alcance entre las personas que conforman una red. Por otra parte, se presenta el capital social comunitario a través de las estructuras que tienen una cooperación; capital social de puente, en el que existen alianzas que se presentan en diversos niveles, y el capital social societal, que integran culturas de tipo informal.

Esto último se desarrolla en un contexto en el que el Estado construye capital social, a través de la teoría de la construcción de la realidad, cuyos exponentes fueron Luckmann y Berger (1966), cuya demostración fue que los procesos mediante los que se construye la realidad se enfrentan tanto a la institucionalización como a la legitimación.

### **3. BUENA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ORIENTADA AL BIENESTAR**

La buena administración pública se considera un derecho, de acuerdo con la Carta Europea de los Derechos Fundamentales en la que se dispone que a toda persona se le garantizarán: derecho a las instituciones, derecho del debido proceso en su más amplio sentido en el ámbito administrativo, derecho a la reparación del daño por parte de la comunidad y el derecho de petición (Unión Europea, 2000).

En este tipo de administración, sus operarios coinciden en características como la gestión del conocimiento, las habilidades comunicativas, de análisis, además de la rendición de cuentas. Nieto (2023) identifica que para que exista este tipo de efectividad organizacional, los servidores



demostrarán, al menos, competencia, probidad y suficiencia.

Al atender estas necesidades, el Estado generará valor, cuando conforme a lo que señaló (Mill, 1977) priorice la habilidad en el manejo de los recursos o al manejo de los asuntos públicos por encima de la inclinación por elevarse; lo que justifica que para que una maquinaria de este tipo ejerza su función se requerirá de la fuerza que esté cohesionada como funciona en las democracias y la necesidad de articular un sistema meritocrático.

Un Estado gerencial produce valor al privilegiar una gobernanza a través de su ciudadanía en tres actividades: revitalización de la función pública; nuevo modelo de cultura organizacional adecuado a los controles sobre los servidores públicos, que involucren a la ciudadanía para que se desarrolle una nueva forma de contratar los servicios públicos.

En este Estado, la administración requerirá no sólo de la gestión de los recursos humanos por el mérito y el conocimiento sino de la formación axiológica de los servidores que se refleje en principios como la beneficencia, buena voluntad hacia la ciudadanía –presente en la administración en todas sus fases–, en la que se establecen las prioridades con base en la igualdad.

Se busca que dicha administración sea inclusiva para que el administrador público tenga la posibilidad de manejar y dar una mejor atención hasta lograr que el funcionamiento sea el óptimo; en este caso se considera a Weber (1919) quien aduce que el servidor público actuará en

todo momento conforme a lo que le dictan tanto la ética de la responsabilidad que se relaciona con la actuación conforme a las atribuciones que mandatan los ordenamientos, pero sin olvidar la ética de las convicciones, producto de la identificación de las causas y la pasión con la que se identifica el servidor público.

Como se hizo referencia en líneas anteriores, de acuerdo con lo que define la Unión Europea, el derecho a una buena administración pública involucra todas las esferas y responsabilidades que tiene una administración; esto es, lo administrativo, lo civil, lo político y lo penal.

Aunado a ello, no sólo se atienden desde la perspectiva del gobernado sino como un ciudadano-administrado con quien además de cumplir un modelo de gestión, se perfecciona el modelo de comunicación mediante el que se logra ubicar en el centro de las decisiones a la ciudadanía, se atiende al establecimiento de un diálogo directo; a su vez, también la apertura a la realidad que conlleva que se apele a circunstancias de diversa naturaleza, como es el caso de lo social, político, económico y cultural.

La intención de un modelo de buena administración orientado al bienestar conllevará la atención a través de ciudadanos competentes, quienes tienen la capacidad de hacer y aplicar el conocimiento para enfrentar problemas que se atribuyen a sus funciones. Uno de los elementos fundamentales es el de la motivación; el desarrollo humano e individual de la persona, y la evaluación de la conducta que corresponde al estilo



de aprendizaje y las formas en las que se adquiere la conducta.

Encuanto al desarrollo de las competencias, se vincula a crear estándares cuyo alcance sean aquellas competencias sujetas al mayor número de personas que, de una forma eficiente, logran niveles básicos de calidad en los que se privilegien los derechos que incidan en cuestiones elementales para la impartición de una educación de calidad. Esta propuesta de cambios en la organización tiene como objetivo mejorar e incidir en el bienestar de los habitantes, uno de los modelos que se identifica es del tipo de organización de bienestar común que plantean Blau y Scott (1962) que, a la fecha, se constituye en una de las tipologías que aportan a la organización.

Es importante detallar que, para dichos autores, los fines de la organización estaban ligados a la convivencia de los individuos para estar en condiciones adecuadas para un pleno desarrollo en el que pudieran socializar.

Desde este enfoque, la administración conllevará a coordinar actividades de trabajo, de tal forma que resulte eficaz, que cumplan con los objetivos específicos y, por consiguiente, que la administración pública sea un instrumento para garantizar el bienestar de la población. Siendo congruentes con los que señalan Gómez y Arango (2012), quienes señalan que el fin último del Estado es promover el progreso en condiciones de estabilidad de los actores sociales.

Para efectos del desarrollo de la administración pública, se consideran

tres modelos principalmente: modelo conductista, relacionado con la forma de ser de la función que desempeñan, se identifican capacidades junto con el liderazgo que es quien propone objetivos; impulsa y maneja equipos, asume responsabilidades e identifica ventajas. También se cuenta el modelo funcional basado en la relación de causa- efecto, mediante el que las competencias se identifican con una solución. Finalmente, el modelo constructivista –que surgió en la década 1980–, influyente en la generación de competencias ocupacionales y en dar respuesta conforme a la persona, objetivos y posibilidades.

Al observarse la adopción de modelos en América Latina para garantizar el bienestar, acorde con lo que esta investigación prevé, se tomó como punto de referencia lo que realizó el gobierno colombiano que, en 2015, siguió un modelo constructivista que fue el de servicio al ciudadano, mediante el que se implementó la cultura de servicio al cliente y su medición; con lo que se produjo confiabilidad en la información. Se identifica la perspectiva de la administración pública estratégica, se establece una mejora en los procesos, desarrolla la cultura de servicio, modernización de la infraestructura tanto en lo físico como en lo virtual; todo ello a desarrollarse en el individuo.

En el caso mexicano, en el servicio público, actualmente se cuenta con un modelo de gestión de recursos humanos, por parte de la Secretaría de la Función Pública. Que tiene como oportunidad el servicio al ciudadano en el que se establezcan las competencias clave centradas en el desarrollo, así como en los diversos puestos; no obstante, tras la

reforma de 2016, se avanzó en los códigos de ética, códigos de conducta y reglas de integridad; así como en los catálogos de puestos en las administraciones públicas, cuya área de oportunidad latente es el desarrollo de competencias para el servicio (Gobierno de la República, 2022). Así como la Ley del Servicio Profesional de Carrera que, desde 2001, regula al servidor público mexicano.

En lo que corresponde a la formación de competencias de forma genérica, en el ramo educativo se alude al modelo de la Nueva Escuela Mexicana que, al abordar el tema de ciudadanía en los documentos de trabajo, establece una corresponsabilidad del Estado mexicano de inculcar valores en las y los estudiantes, como honestidad, respeto, justicia, solidaridad, reciprocidad, lealtad, libertad, equidad y gratitud; cuyo producto sea la responsabilidad que robustezca una sociedad equitativa y democrática con conciencia social (SEP, 2019).

Otros modelos considerados importantes al desarrollarse la presente investigación son los que orientan la adquisición de competencias por parte de la ciudadanía (Olser y Starkey, 2015) que prevé mínimos: derechos, comprensión y experiencia en materia de derechos humanos. De la misma forma, considera máximos como la inclusión, que aporta –en temas de seguridad– todo aquello que refiere a lo físico, social y psicológico.

Se consideró lo que aportan Reimers y Villegas (2005), quienes prevén habilidades básicas y especializadas conforme a las áreas de estudios, en las que se prevé un modelo enfocado en la continuidad,

mediante las aspiraciones de la sociedad (Meléndez, 2011).

El modelo del grupo de investigación en educación intercultural (GREDI) que estudiaron Bartolomé, Cabrera y otros (2007) identificó seis tipos de ciudadanía; misma que debe enfocarse en las características de interacción con el medio y atender el cuestionamiento sobre los procesos educativos y el fomento a una ciudadanía plural.

#### **4. METAANÁLISIS SOBRE LA PERSPECTIVA CIUDADANA**

En el presente trabajo se empleó la herramienta del metaanálisis, que se reconoce como un método que reunirá todos aquellos datos y elementos que, en una investigación, se estiman conforme a la distancia que se presenta entre las variables. Una de las grandes fortalezas que tiene este tipo de herramientas es que permite comprobar y evaluar los aspectos de asertividad en materia metodológica al identificar la consistencia y los efectos de esta.

La herramienta del metaanálisis identificó desviaciones en las publicaciones realizadas, en la elección de los artículos que se eligen y en la volatilidad o diversidad de las propias estimaciones de los estudios que se realicen. La naturaleza de este tipo de estudio cumple con las siguientes características: es un estudio integrativo, en virtud de que reúne los resultados de un conjunto de estudios; también es observacional, porque no se tiene un control de las variables sólo se limita a observar; retrospectivo, dado que analiza datos del

pasado para advertir riesgos, y secundario, en virtud de lo que se conoce del tema.

El metaanálisis permitió que se identificaran alrededor de 10 bases de datos relacionadas con los indicadores de gobernanza y gobernabilidad en los que se estudió la temática de la perspectiva ciudadana sobre las organizaciones públicas. Cabe señalar que las investigaciones que se tomaron en consideración son aquellas que comprendieron al periodo de 2014 a 2023; no obstante, se tomaron en consideración como antecedente las mediciones relacionadas con los años 2001, 2003, 2005, 2008 y 2012, en las que sobresalen las Encuestas Nacionales sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadanas (ENCUP) — de la SEGOB—, y la Encuesta Nacional sobre Calidad de la Ciudadanía (ENCC), 2013 —del IFE, y que posteriormente realizó el INEGI en 2020—.

Entre los criterios, se identificaron estudios que estuvieran relacionados con la función gubernamental, como es el caso de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, así como mediciones de la organización civil que tienen una relación directa con la percepción de la ciudadanía y la cultura.

En los criterios se consideró la presencia mediática que equilibra la participación de mediciones de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, junto con aquellas que corresponden al ámbito académico.

El procedimiento que se siguió fue el siguiente:

1. Se identificaron las variables correspondientes a las bases de datos

- Después definiéndolas en categorías
- Posteriormente en subcategorías de acuerdo con la naturaleza de las preguntas,

• Se elaboró una matriz en la que se operacionalizaron las variables.

2. Se procedió al ejercicio de codificación de la información en la que se desarrolló un cuestionario y se contestaron las preguntas conforme a la base de datos elaborada.

- Mismo que se envió a un grupo de expertos para su correspondiente validación.
- Se estandarizaron las respuestas y se le dio la debida respuesta, estableciéndose una escala de Likert.

En lo que corresponde a la técnica de obtención de información, cabe señalar que, al operacionalizarse las variables, se elaboró un cuestionario en que el que se consideraron 33 ítems clasificados de la siguiente forma conforme a las categorías: ítems 1 al 3, aspectos generales como la zona geográfica, el año de estudio; ítems 3 al 8, confianza institucional; ítems 9 al 14, mecanismos de socialización; ítems 15 al 19, buena administración pública; ítems 20 al 24, gobernanza, y 24 al 33 en los que se informaron sobre aspectos generales sobre la estructura de los estudios.

La definición de las variables implicó un ejercicio de identificación, tanto de las que son dependientes como independientes, intervinientes, continuas, discretas, categóricas, cualitativas; posteriormente, se llevó a cabo la conceptualización y la formalización.

La principal observación en el desarrollo del instrumento fue la escala de Likert, en virtud de que tenía que ser acorde con las respuestas predominantes en las bases de datos; en este caso, que se redujo a cuatro valores.

A su vez, como resultado del ejercicio de metaanálisis, se procedió a precisar los descriptores de cada una de las dimensiones del instrumento, con la intención de que el experto contara con mayores elementos teóricos para analizar las categorías y subcategorías de cada ítem; por lo que dicha observación se incluyó al proyecto.

Al realizarse el modo de validación, los expertos llevaron a cabo el análisis del cuestionario e identificaron valoraciones. Se incorporaron dos preguntas más. Lo cual fue señalado por el experto 1. También se consideró, por parte de los expertos, que, en la sección 6 (generalidades), se necesitaba precisar el objetivo de dicha sección para que el lector tuviera un mayor contexto del análisis que corresponde al experto 2, quien reconoció la utilidad del instrumento.

Conforme a la opinión del experto 3, se solicitó que se agregaran descriptores a cada una de las secciones para que se pudieran identificar con claridad los elementos y detalles de cada una de las preguntas.

Los expertos 4, 5 y 6 revisaron el instrumento a detalle, evaluaron las escalas; así como la relación existente entre las preguntas y las características que tenían las bases de datos para lograr normalizarlas.

## 5. ASPECTOS RELEVANTES A CONSIDERAR EN LA ORGANIZACIÓN PÚBLICA

Los resultados de la investigación ofrecen alternativas que permiten la construcción de la ciudadanía y los modelos competenciales actuales que integran factores que deben predominar en aquello que presenta una vinculación con el Estado.

Se reunieron los conocimientos y la percepción de la ciudadanía en más de 148 países en el mundo; específicamente a través de las mediciones de World Justice Project y Freedom House. Esto permitió conocer puntos en común, pero también divergentes sobre el entorno de la gestión pública.

En el análisis de los resultados se logró tomar en consideración un total de 30 elementos que arrojaron un alfa de Cronbach de 0.88 de consistencia interna en los cuestionarios.

En dicho trabajo se planteó la identificación del comportamiento deseado en las instituciones, de acuerdo con lo que percibe la ciudadanía en general; por lo que la dimensión y las categorías que se emplearon estuvieron en función de dichos conceptos.

En el 80% de los estudios prevé un análisis teórico de la ciudadanía relacionada con el ejercicio de los derechos políticos que debe construir el gobierno. El 40% de los estudios incorporó recomendaciones y alternativas, específicamente en lo que a continuación se describe.

Confianza institucional: categoría en la que se estimó que el 35% de las personas está totalmente de acuerdo; el 33% está algo de acuerdo; 46% está en desacuerdo, y el 6% está total desacuerdo. En esta categoría se observó que a los indicadores que se les dio una mayor importancia fueron las libertades, como el voto, junto con la no discriminación.

Dentro de estos indicadores, sobre la confianza en la actuación de las autoridades, 75% está en desacuerdo, de lo que se concluye que un aspecto relevante a considerar es buscar la aprobación de las instituciones; por otra parte, en un instrumento se manifestó total desacuerdo. La categoría de mecanismos de socialización fue la que presentó resultados constantes en los procesos electorales justos, libertad de comunicación y expresión, de manifestación. Presentó alta incidencia el derecho a participar en los asuntos públicos y los mecanismos participación ciudadana: el 51% de las respuestas en los instrumentos están totalmente de acuerdo, el 60% algo de acuerdo, el 34% en desacuerdo, el 2% totalmente en desacuerdo y en 4% no se encontró información.

Una de las libertades que, al parecer, registra importantes áreas de oportunidad es la de comunicarse y expresarse; por lo que, en promedio, la ciudadanía está en desacuerdo y en uno de los casos en total de desacuerdo con la libertad de expresión. Sobre el manejo de la buena administración pública, el 18% está de acuerdo, un 32% que no está de acuerdo y un 14% está en total desacuerdo con ello.

Es importante destacar que en el desvío de recursos y enriquecimiento de los servidores públicos existe constante desacuerdo, y dos de los casos total desacuerdo de las conductas que se relacionan a ello.

En gobernanza, el 30% está de acuerdo en que hay procesos de gobierno, instituciones, procedimientos, el 40% dice que esto no sucede y el 16% está totalmente en desacuerdo. El aspecto crucial se encuentra en el respeto y ejercicio del debido proceso que, en tres de los cinco instrumentos, registró desacuerdo y en dos de ellos un total desacuerdo.

La encuesta de cultura cívica obtuvo la puntuación más alta de los reactivos posibles, con un total de 85 de 150 puntos. Freedom in the World identificó como la categoría con mayor puntuación la que corresponde a mecanismos de socialización, con 17 de 19 puntos. Por otra parte, el Índice de Competitividad Internacional es el que puntúa más bajo la medición de la perspectiva ciudadana con 41 de 150 puntos.

Como se señaló al inicio de la investigación, existe una relación entre confianza y participación, tanto en los mecanismos de participación institucionalizada como no institucionalizada; para ello, la medición de El Colegio de México se reforzó, a través de su instrumento, con preguntas relacionadas con el orgullo de ser mexicano.

Uno de los indicadores que alertó considerablemente es la medición que corresponde al Índice de Competitividad Internacional 2022 –que elaboró el

Instituto Mexicano de la Competitividad – en la que, conforme a los indicadores, todos los rubros presentaron un comportamiento negativo.

Este ejercicio hace énfasis en la importancia que tienen las competencias para la ciudadanía, al identificar – como se señaló al inicio del presente documento y conforme a Bottomore y Marshall (1998) –, desde una perspectiva liberal, a la ciudadanía como un estatus que concede por igualdad derechos y obligaciones.

Una administración que se enfoca en alistar su capital humano para servir a sus pares conforme al bienestar, se resume en la satisfacción del conjunto de necesidades que se convierten en capacidades de la población; lo que influye en un ambiente en el que los individuos participan, socializan y alcanzan el desarrollo (Sen, 2017); por lo que una ciudadanía social, como señala Villafuerte (2020), a través de cambios en el diseño curricular – objeto de diversas negociaciones en el ámbito del sector público –, lograría mejores resultados para revertir esta perspectiva ciudadana.

Conforme al modelo europeo, es imperante que se desarrollen prioritariamente dimensiones que corresponden a la ciudadanía, como es el caso de la dimensión personal que se vincula con el compromiso tanto de la ciudadanía como el que corresponde a los valores; el ámbito espacial que se reflexiona como parte de una comunidad desde lo que corresponde a lo local hasta lo internacional; social, que se conecta con los diversos contextos en lo que se puede someter a confrontación de ideas (Maiztegui & Eizaguirre, 2008).

## CONCLUSIONES

El estudio de metaanálisis sobre la perspectiva ciudadana acerca de la confianza en una buena administración pública en México da la oportunidad de identificar cuáles son los elementos más importantes que deben resaltarse en las competencias de la ciudadanía mexicana que se orienta al bienestar.

Al respecto, se hace referencia al modelo colombiano que se implementó en 2015, dado que en el gobierno mexicano cuenta, en la Secretaría de la Función Pública, con una Unidad Política de Recursos Humanos que, desde 2023, retomó el servicio profesional de carrera y sistematizó a través de subsistemas; pero que, a la fecha, tiene como reto el desarrollo de un modelo de servicio al ciudadano en el que se puede contribuir a través de los resultados de este trabajo.

Sobre la conducta del servidor público mexicano, destacó el concepto de bienestar, presente en los instrumentos normativos nacionales como el Código de Ética de la Administración Pública Federal, en el que se señala que todas las personas servidoras públicas, a partir de una cultura de servicio público austero y de excelencia que actuará bajo principios como la integridad, antepondrán el interés público sus objetivos (Gobierno de la República, 2022).

Por lo que, conforme al metaanálisis; así como a la labor de investigación en los ejes de una propuesta de un documento, será prioritario abordar las competencias de los servidores público al servicio de la ciudadanía con orientación en el bienestar,



que toma en cuenta lo que da a conocer el Consejo Europeo que define el perfil del ciudadano del siglo XXI como el de uno que da solución a los problemas de actuación de quienes tienen una participación activa en la ciudad –cooperación, pensamiento crítico, solución de problemas, voluntad para solucionar conflictos, disposición para mejorar niveles de vida, sensibilización sobre los derechos, mejora en los hábitos y voluntad para ser parte de los mecanismos de participación ciudadana–.

Al identificarse en el instrumento que el 75% de la población considera oportuno reforzar la confianza en la actuación de las autoridades, es pertinente que, en el desarrollo de las competencias, estas se vinculen con generar lazos de identificación con la ciudadanía para lograr un contacto y, por ende, mejores resultados; entre ellos se encuentra definitivamente la innovación pública así como aquellas que se caracterizan como habilidades blandas (comunicación, liderazgo y motivación; entre otras) que dan pauta a relaciones duraderas orientadas al bienestar.

Los servidores públicos tienen como reto la adquisición de competencias que propicien la libertad de expresión –que se detectó como una necesidad– al estudiarse los mecanismos de socialización, resultado de ideas nuevas, negociación, concertación, entre otras que incidan en la ampliación del espacio público en el que participa la ciudadanía.

En las competencias actitudinales, históricamente se presenta como exigencia que se disuadan las conductas relacionadas con la corrupción; por lo que, para el caso,

es conveniente reforzar todo aquello que fortalece la denuncia ciudadana y que impulse la transparencia.

Como parte de la nueva gestión pública, es deseable que se retomen aspectos de gobernanza en los que existe un desacuerdo en alrededor del 56% de los casos y, en específico, en lo que corresponde al debido proceso, lo cual compete a las autoridades en el ámbito judicial y la procuración de justicia en la seguridad pública.

Para la instrumentación en el terreno institucional en la construcción de ciudadanía en un sistema político, coadyuvan las instituciones –que integran los llamados *stakeholders* “actores de interés” –, que fortalezcan la administración a través del bienestar, llevándose a cabo actividades para construir ciudadanía, como el desarrollo del capital social, la integración de las contralorías sociales a través de la Secretaría de la Función Pública; así como los respectivos comités y el rubro que refiere a la organización de las elecciones como es el caso de las instituciones electorales de naturaleza administrativa, junto con los tribunales electorales.

Finalmente, se identificaron oportunidades en el ámbito metodológico, en el que se recomienda el trabajo de los aspectos que contribuyen desde el levantamiento de información sobre la perspectiva ciudadana, hasta la conceptualización de la ciudadanía para identificar aquellos elementos que le deben integrar conforme a las propias necesidades para lograr una receptividad en la administración pública.

## FUENTES CONSULTADAS

- Bartolomé, M., Cabrera F. y Marín M.A. (2007). *Fundamentos para una educación y formación intercultural*. Fundación Atman.
- Berger, L. y Luckmann T. (1966). *La construcción social de la realidad*. Amorrutu Editores.
- Bozeman, B. (2018). *Public values: citizens' perspective*. Routledge.
- Bottomore T. & Marshall, T.H (1998). *Ciudadanía y Clase Social*. Alianza.
- Castro-Conde, C. A. (2023). Empleo de indicadores globales de gobernanza en el análisis comparativo de políticas públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (31). 96-110. <https://doi.org/10.24965/gapp.11113>
- Chavarría, M. (2021). *Calidad de la Democracia en México: el Estado democrático de derecho como paradigma del Sistema Nacional Anticorrupción* [tesis de doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades UAM]. Repositorio institucional de la UAM Cuajimalpa. <http://ilitia.cua.uam.mx:8080/jspui/handle/123456789/931>
- Cortina, A. (2000). *Ética mínima*. Tecnos.
- Easton, D. (1975). *A Systems Analysis of Political Life*. John Wiley and Sons.
- Del Campo, M. (2018). *Buen gobierno y Confianza Institucional*. Universidad Comptense de Madrid.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and Creation of Prosperity*. Atlántida.
- García, S., & S. Lukes (1999). *Ciudadanía: justicia social, identidad y participación*. Editores S.A
- Giddens, A. (1984). *La Constitución de la Sociedad*. Oxford.
- Gobierno de Colombia (2015). *Modelo de servicio al ciudadano del departamento administrativo de la función pública*. <https://acortar.link/cFo5Ek>
- Gobierno de la República México (2022). *Código de Ética de la Administración Pública Federal*. <https://acortar.link/jyHsLI>
- Kymlicka, W. (1996). *Ciudadanía Multicultural una teoría liberal de los derechos de la minorías*. Oxford.
- Maiztegui & Izaguirre (2008). *Ciudadanía y Educación: de la teoría a la práctica*. Universidad de Deusto
- Meléndez, M.T. (2011). *Formación para la Ciudadanía en el alumnado de secundaria en México: Diagnóstico desde un modelo democrático e intercultural*. <http://hdl.handle.net/2445/42479>
- Mill, J. S. (1977). *Considerations on Representative Government*. M. Dent and Son.
- Nieto, F. (2023). *Profesionales del Gobierno. Ensayos sobre la Importancia de una burocracia pública efectiva*. Colmex.
- Norris, P. (2005). *Radical Right. Voters and Parties in the Electoral Market*. Harvard University.
- Olser A., & Starkey, H. (2015). Education for cosmopolitan citizenship: A framework for language learning. *Argentinian Journal of Applied Linguistics*, 3 (2) pp. 30-39. <http://www.faapi.org.ar/ajal/current.html>
- Putnam, R. (1994). *Para hacer que la democracia funcione*. Galac.
- Reyes, L. (2013). *La ciudadanía en México. Un breve recuento histórico*. UNAM.

- Reimers, F. y Villegas-Reimers (2006). *Sobre la Calidad de la Educación y su Sentido Democrático*. UNESCO.
- Sen, A. (2017). *Collective Choice, and Social Welfare*. Penguin Book.
- SEP (2019) *La Nueva Escuela Mexicana: principios y orientaciones pedagógicas*. Subsecretaría Educación Media Superior.
- Ubárnez, S. & Pedroza, A. (2018). *Indicadores de gobernabilidad y posconflicto en el municipio de Valledupar*. Administración & Desarrollo.
- Uvalle, R. (2018). *La importancia de la ética en la formación de valor público*. UNAM.
- Weber, M. (1919). *El Político y el Científico*. Editorial Alianza.
- World Justice Project (2023). *Rule of Law*. Estados Unidos.
- Villafuerte, L. F. (2020). Identidad ciudadana: hacia un currículo para el siglo XXI. *Kinesis. Revista Veracruzana de Investigación Docente*.
- Zucker, L. G. (1986). *Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920*. Research in Organizational Behavior.