

ÍNDICE

Prólogo.....	7
Introducción	15

CAPÍTULO I BREVE DIAGNÓSTICO

El diagnóstico fáctico del microclima.....	19
Los círculos viciosos.....	21

CAPÍTULO II LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD

Pequeño análisis teórico de una organización.....	25
¿Por qué ocuparnos de la organización?.....	26
Nuevos tiempos piden una nueva organización.....	27
¿Qué es la administración pública?.....	28
¿Qué no es la administración pública?.....	29
Efectos de una ineficiente administración.....	32
Los efectos macro	32
Los efectos micro.....	34
La administración pública como organización de servicios	36
Requisitos para una gestión eficiente y transparente	37
La administración como una organización para el futuro.....	40
Las condiciones para el cambio	41

La visión del cambio.....	43
El objetivo del cambio	44
El proceso para el cambio	46
1. Etapas	46
1.1. Diseño	47
1.1.1. Diagnóstico: la realidad histórica.....	48
1.1.2. Ideas: la realidad a alcanzar	49
1.1.3. Acción: el proceso	50
Etapas 1 y 2.....	50
La Nueva Gestión Pública	53
Responsabilidad Social (RS).....	56
Características y concepto	57
Los <i>stakeholders</i> o grupos de interés.....	59
Implantación de políticas de responsabilidad social	60
Enfoque Estratégico	61
Código de Ética o Conducta.....	62
Minimizar el impacto ambiental.....	63
Asegurar la motivación y la implementación de los recursos humanos en la mejora continua de la organización.....	63
Mantener una estrecha relación con el cliente (ciudadano) y garantizar el diálogo, la transparencia y su satisfacción.....	64
Extender el compromiso de Responsabilidad Social a terceros involucrados	64
Metodología y sistema.....	65
Una experiencia práctica de gestión de calidad	65
Transparencia: en el manejo de la cosa pública.....	66
Información es igual a transparencia	68
El control.....	70
El aporte del control.....	71
Control social.....	74
Participación social.....	76
La relación estado – sector social	78

CAPÍTULO III

EL FUNCIONARIO

La gestión: calidad, responsabilidad y transparencia.....	81
El gestor, un “servidor público”	82
Eficiencia y ética (y no eficiencia versus ética)	82
Las carencias de nuestros funcionarios.....	84
Defectos de los gerentes argentinos	85
Funcionario público: su relación con el servicio	86
Una visión integral sobre el nuevo gerente público.....	88
El rol de los jefes	88
El “quién”: el funcionario – gerente	88
El gerente “servidor público”	88
El gerente “administrador”	89
El gerente y la responsabilidad social.....	91
Valores y antivalores.....	91
El verdadero significado de la palabra liderazgo	92
Enseña el milenario libro Sun Tzu (1997, p. 3) que:	92
El liderazgo es una opción cada día más necesaria.	93

CAPÍTULO IV:

RECURSO HUMANO – CAPITAL HUMANO

Capital y Capital Humano.....	95
Capital.....	95
Capital humano.....	95
¿A través de qué actividades se adquiere el capital humano?	96
La cuenta corriente emocional	98
Empowerment	100
La importancia del empleado público.....	101
El empleado público en argentina.....	102
Carencia de política de recursos humanos	103
La cultura de la organización y el clima de trabajo	105
El alma de la organización	108

Más Productividad	109
Creer en el potencial humano	110
La delegación en la faz operativa.....	111
La clave de la administración efectiva es la delegación.	111
Responsabilidad	112
Responsabilidad: ese es el eje de la propuesta.....	112
El castigo implícito.....	113
Motivación	114
Reconocimientos y recompensas requieren equilibrio desde el diseño, y equidad en la administración.	115
Los premios propios.....	117
Argumento indiscutible, real, lamentablemente.	117
Un factor clave: el compromiso con los objetivos del ente	119
Sin participación no hay compromiso.	119
La formación para el compromiso	119
Entrenamiento en función de la prestación de servicio	120
Conocimiento es la ventaja	122
Conocimiento como activo	123
Crear una infraestructura de aprendizaje	124

CAPÍTULO V

ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Un breve recorrido	127
El modelo de infraestructura ética de la OCDE.....	128
Manual de la OCDE sobre integridad pública.....	130
La ética: un camino obligado.....	131
Cambio de conciencia.....	132
La ética y la responsabilidad en el servicio público.....	133
Que la ética conduzca la economía.....	134
Aplicación funcional de la ética.....	135
A. Uso adecuado de los recursos:.....	135
B. Nivel remunerativo conforme responsabilidad del funcionario:	136
C. Publicidad:	137

D. Instalación de mecanismos permanentes o variables:	138
Deberes éticos del funcionario público.....	138
Virtudes cardinales.....	140
Actividad del estado argentino con relación a la ética.....	141

CAPÍTULO VI

A MANERA DE CONCLUSIONES

Primero: una administración pública para el futuro.....	145
Segundo: saber lo que se sabe y lo que no se sabe	147
Tercero: líderes centrados en los principios.....	149
Cuarto: el ser humano en el centro de las prioridades	150
 Bibliografía	 153