



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**



**“ASPECTOS Y CONSIDERACIONES DE LA ÉTICA PÚBLICA EN EL  
SERVICIO DELEGACIONAL; ESTUDIO DE CASO: DELEGACIÓN  
BENITO JUÁREZ, PERIODO 2009-2010”**

**TESIS PROFESIONAL**  
para obtener el grado de

**LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA  
(OPCIÓN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA)**

**PRESENTA**  
**CAMACHO CHIU FONG LAURA JOSEFINA**

**DIRECTOR DE TESIS**  
**Dr. Carrillo Landeros Ramiro**

**Ciudad Universitaria, México, Enero, 2012**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*¡Actúa en vez de suplicar. Sacrificate sin esperanza de gloria ni recompensa! Si quieres conocer los milagros, hazlos tú antes. Sólo así podrá cumplirse tu peculiar destino.*

*Ludwig van Beethoven*

## *Agradecimientos*

*A Dios por permitirme vivir cada momento con felicidad.*

*A mis padres por su gran ejemplo de amor, trabajo y constancia.*

*A mis hermanos, por ser un ejemplo a seguir.*

*A mi alma máter, mi universidad por darme la oportunidad de conocer un ámbito maravilloso.*

*A mis sinodales, por sus acertadas aportaciones a la investigación; Lic. Sergio Camacho Mendoza, Lic. Noé Pérez Bello, Dr. Rogelio Beltrán Silva, Lic. Gabriel Valenzuela Mejía. En especial, a mi asesor de tesis el Dr. Ramiro Carrillo Landeros por inducirme en el apasionante tema de la ética pública.*

*A mis amigos y compañeros los cuales me han enseñado a superarme. En especial aquellas mujeres que me han apoyado a lo largo de mi camino: Sra. Sonia Morales, gracias por sus palabras y su ejemplo de vida. Srita. Olga gracias por alentarme a seguir adelante. A mi gran amiga Shantall; por enseñarme el sentido de la amistad.*

## ÍNDICE

	Página
<b>INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>Cap. 1 MARCO TEÓRICO</b>	
<b>Estado, Gobierno y Administración Pública</b>	
1.1 Estado	15
1.2 Gobierno	23
1.3 Administración Pública Federal	26
1. 3.1 Administración Pública Mexicana	30
1. 3. 2 Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México	30
1. 3. 3 Organización de la Administración Pública del Distrito Federal	32
1.3.4 Las Delegaciones Políticas de la Ciudad de México	33
<b>Ética, Valores y Delegaciones Políticas del Distrito Federal</b>	
1.4 Ética y Valores	33
1.5 La Moral Pública	37
1.6 Código Ético de los Servidores Públicos	37
1. 7 El caso de la Delegación Benito Juárez	39

## **Cap. 2 ÉTICA EN EL PLANO DELEGACIONAL. DIAGNÓSTICO**

2.1 El Gobierno del Distrito Federal	41
2.2 Marco legal del Distrito Federal	41
2.3 La delegación Benito Juárez	43
2.3.1 Estructura y servicios de la delegación	43
2.3.2 Ubicación	43

### **Dirección General de Participación Ciudadana**

2.4 Estructura de la Dirección General de Participación Ciudadana	45
2.4.1 Facultades	47
2.5 Ética pública en el plano delegacional	52
2.5.1 Código de ética y conducta	56
2.5.2 Programas delegacionales	60
2.6 Características del servicio público delegacional	62
2.6.1 Indiferencia en el ejercicio público	66
2.6.2 Perfiles de cuadros administrativos	67
2.7 Programas y matriz FODA de la Dirección General de Participación Ciudadana	70

### **Cap. 3 PERSPECTIVA ÉTICA Y DE VALORES EN EL SERVICIO PÚBLICO DELEGACIONAL**

3.1 Ética y moral en el plano delegacional	75
3.1.1 Poder y ética en la delegación	77
3.1.2 Carencia de valores éticos y morales	79
3.2 Análisis prospectivo	80
3.2.1 Primer escenario a futuro	81
3.2.2 Segundo escenario a futuro	83
3.3 Falta de compromiso social y político	84
3.4 Desinterés por el servicio público delegacional	85
3.5 Calidad en los procesos y servicios	86
3.6 Puestos por honor y aprovechamiento, más no por derecho	89
3.7 Aumento y pérdida de principios del servidor público	91
3.8 Elementos ético-culturales en la gestión delegacional	93

### **CAP.4 PROPUESTAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO ÉTICO Y DE CALIDAD.**

4.1 Profesionalización del Servicio Público	95
4.1.1 Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal	97
4.1.2 Adecuaciones	99
4.2 Servicio civil y confianza	100

4.3	Ética y valores aplicados al servicio delegacional	102
4.4	Nuevo perfil delegacional	103
4.4.1	Principios para contratar a un futuro servidor público	105
4.4.2	Profesiograma del servidor público	108
4.5	Creación de un código ético delegacional	110
4.6	Planeación estratégica y calidad en el servicio público delegacional	113
4.6.1	Implementación de círculos de control de calidad y mejoras continuas	116
4.6.2	Primer paso: establecimiento de actividades	116
4.6.3	Segundo paso: “Historia del CC”	117
4.6.4	Tercer paso: evaluación de las actividades de los círculos	118
4.7	Participación de todos los miembros en la calidad	118
4.7.1	Mejora continua	119
4.8	Capacitación y propósitos	121
4.9	Medición de resultados para un servicio de calidad	125
	<b>CONCLUSIONES</b>	128
	<b>GLOSARIO</b>	136
	<b>ANEXO</b>	137
	<b>RELACIÓN BIBLIOGRÁFICA</b>	142

## INTRODUCCIÓN

La Ética como forma de actuar de los seres humanos es una categoría que brinda satisfacciones personales y profesionales, cada individuo maneja sus actos bajo la premisa de lo que está bien y mal, para sí o para la sociedad. El conocimiento de la ética conlleva una mejor forma de vida, incidiendo en la felicidad y satisfacción personal. Como no hay persona que desee ser infeliz, pocas pueden dejar la ética de lado y por ser parte de cada ciudadano en la vida diaria se convierte en tema colectivo.

En el umbral de la Ciencia Política y la Administración Pública la ética es tema primordial dentro del proceso administrativo y gubernamental por los beneficios que genera debido a que busca el bienestar de la sociedad y el compromiso por el servicio público; por tanto, se torna en un interés profesional y comunitario. La Administración Pública no puede ni debe desarrollarse bajo intereses particulares, ha de ser imparcial; bajo la lupa del mejoramiento social. Todo servidor público en las instituciones debe respetar la forma de pensar y actuar de cualquier ciudadano al momento de pedir información o servicios al gobierno, así como motivar su participación bajo el principio de que todo acto es a favor de su bienestar.

Algunos principios que justifican el estudio de la ética en las instituciones son: la falta del correcto seguimiento de códigos de ética y conducta; aumento de corrupción; casos de abuso y decisiones en beneficio de unos cuantos; mala calidad en los servicios públicos, por ejemplo, las construcciones inmobiliarias irregulares en colonias populares, sin importar el daño a la población; el descontento social y la falta de interés por mejorar su entorno colectivo; y la desconfianza ciudadana en sus gobernantes, instituciones y procesos públicos.

En cualquiera de los tres ámbitos de gobierno [federal, estatal y municipal] se detectan casos de corrupción, abuso de autoridad y delitos. La investigación estudia el caso específico de la delegación Benito Juárez del Distrito Federal, ya que las delegaciones tienen la responsabilidad y compromiso con la sociedad

considerada junto con el municipio el gobierno más cercano a la misma. La delegación brinda servicios en torno a desarrollo social, participación comunitaria, prevención del delito, jurídica y gobierno así como mantenimiento urbano entre otros, siendo piezas importantes e integrantes de la estructura de gobierno en la capital del país.

El conocimiento de la praxis administrativa en la Delegación Benito Juárez, específicamente en la Dirección General de Participación Ciudadana permitió conocer la situación laboral predominante. La Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Programa de Desarrollo Delegacional de la administración en 2006-2009 y las Condiciones Generales de Trabajo exponen que no se ha innovado en materia de ética, incumpliendo las responsabilidades del servicio público y faltando a principios como:

- *Humanismo Político*
- *Respeto a la dignidad de la persona humana*
- *Solidaridad*
- *Subsidiariedad*
- *Desarrollo sustentable*

Y valores tales como:

- *Profesionalismo*
- *Ética*
- *Espíritu de servicio*
- *Responsabilidad social*
- *Transparencia*

La organización delegacional en Benito Juárez se compone de diversas áreas como son: la Coordinación de Gabinete y Proyectos Especiales, la Dirección General de Jurídica y Gobierno, de Administración, Obras y Desarrollo Urbano, Desarrollo Social, Participación Ciudadana, Servicios Urbanos, Prevención del Delito y Protección Civil, Desarrollo Delegacional, Comunicación Social y Contraloría.

Otro factor que inspira la investigación a partir de la prestación de servicio social en esa delegación: es la forma del desarrollo del servicio público debido a la falta de conocimiento del personal, en su actuar en cada una de sus áreas respectivas. Las delegaciones están para servir a los vecinos, apoyarlos, guiarlos, brindarles información oportuna y útil; por el hecho de vivir en esa zona la “presión” que ejercen los vecinos para que los apoyen o den solución a los problemas más comunes son: servicios urbanos, requerimiento de programas sociales o atenciones personalizadas, estas se magnifica frecuentemente ya que la atención se vuelve lenta e inconsistente principalmente por las autoridades delegacionales.

Gracias al desarrollo del servicio social en la Dirección General de Participación Ciudadana, se pudo constatar las labores y el quehacer profesional, así como las relaciones que en ella se manejan. Las necesidades primordiales de los vecinos de esa demarcación son requerimientos diferentes y mínimos a los comunes a otras delegaciones como: falta del suministro de agua, o problemas de inseguridad, pues en la mayoría de los casos en la Delegación Benito Juárez y particularmente en la Dirección General de Participación Ciudadana son peticiones de servicios urbanos como poda, tala o corte de raíz de árbol, alumbrado, o mejoramiento estético de las colonias.

Lo anterior resulta de suma importancia, ya que mediante el análisis de los servicios que piden los vecinos de la delegación emitidos a la Dirección General de Participación Ciudadana el administrador público se percata de las necesidades y perfil de los habitantes. Las políticas públicas denominadas: “Miércoles Ciudadanos” o “Jornadas Vecinales” que se manejan en la Dirección

General de Participación Ciudadana, son programas implementados desde administraciones pasadas, lo cual indica que no se han innovado en proyectos de gran peso.

Con esta investigación se pretende retomar y aportar los beneficios de la ética en los procesos gubernamentales, así como resaltar la necesidad de cambiar la forma de pensar y actuar de los cuadros gubernamentales, con el fin de que se aplique y se hable de un Estado de Derecho que da sustento a una Administración Pública comprometida con su sociedad. Las acciones que se tomen hoy serán las que beneficien o perjudiquen a la sociedad mañana, además de ser la cultura con la que los jóvenes se desenvuelvan. La investigación desea aportar a la Administración Pública, la utilidad del licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública en los procesos gubernamentales de las delegaciones bajo la práctica ética y profesional.

El objetivo de la investigación es demostrar que la ética es parte intrínseca del ser humano, sus acciones y decisiones refuerzan la aplicación y respeto a los valores de la moral pública en el ámbito gubernamental, siendo benéficas para el desarrollo del país.

Para lograr lo anterior, se fijan objetivos específicos tales como: 1] Resaltar la importancia del análisis, avances y beneficios de la ética en el personal que labora en la delegación Benito Juárez, 2] Exponer el papel que desempeña la ética en el cambio político, social, administrativo y económico, 3] Enfatizar el beneficio de la cultura institucional mediante una cultura ética, humanista, social y de compromiso por el servicio público, 4] Mostrar los avances y programas de la Dirección General de Participación Ciudadana y así como la exposición de deficiencias a nivel delegacional y de dirección, 5] Demostrar que la ética como sustrato del quehacer gubernamental en el servicio público genera resultados positivos dentro de los órganos desconcentrados denominados delegaciones.

Para tal efecto se establece como marco de referencia las siguientes hipótesis con la finalidad de rescatar la importancia de la ética pública y su objeto de estudio: los valores morales de los servidores públicos en su quehacer cotidiano, y en este caso en la Delegación Benito Juárez, bajo los siguientes supuestos:

1. La moral pública en los órdenes de gobierno federal, estatal, y municipal debe ser la guía de actuación de funcionarios y servidores públicos, pues su aplicación mejorará los criterios y procesos, lo que reforzará la gobernabilidad, credibilidad y legitimidad.

2. La actualización, vigencia y cumplimiento de valores y códigos éticos en las instituciones gubernamentales permearán la adaptación y optimización de recursos económicos, tecnológicos y humanos en los procesos de cambio que enmarca globalización en la época contemporánea.

3. La ética pública influye directamente en la estructura y personal que desarrolla el servicio público delegacional, cuya incidencia denota aceptación por la participación ciudadana, generando mejoras en los sistemas de calidad de vida y procreando el ambiente social para una cultura cívica y política en futuras generaciones.

Algunas de las interrogantes que sustentaron esta investigación son:

- ✓ ¿Cuál es el papel de la ética y valores profesionales dentro de la delegación Benito Juárez, en particular en la Dirección General de Participación Ciudadana?
- ✓ ¿Cómo se puede aumentar la práctica ética del servicio público en las demarcaciones territoriales del Distrito Federal?
- ✓ ¿Por qué la delegación Benito Juárez carece de código de ética y conducta?
- ✓ ¿Cuáles son los avances y programas que encausan el compromiso por el servicio público en la Dirección General de Participación Ciudadana?

La investigación esta estructurada en cuatro capítulos con la intención de brindar un amplio panorama sobre la ética pública en el servicio delegacional; y así confirmar o desconfirmar las hipótesis propuestas. El primer capítulo hace referencia a un marco teórico y contextual cuyo contenido alude a conceptos propios de la Ciencia Política y la Administración Pública, tales como Estado, Gobierno y Administración Pública. También se encuentran ideas y concepciones sobre ética, valores, moral pública, código ético en el caso de la delegación Benito Juárez.

El segundo capítulo expone la estructura y servicios que brinda la delegación, su ubicación, funciones y facultades. Se aborda la ética pública en el plano delegacional, exponiendo las deficiencias en el personal; se conoce que la ausencia de código ético en las instituciones alejan la vida participativa y el respeto institucional; asimismo, se analizan los programas delegacionales y las características del servicio público. La matriz FODA denota un pronóstico en fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en la delegación Benito Juárez y en particular en la *Dirección General de Participación Ciudadana* en el periodo 2009-2010.

En el tercer capítulo: perspectiva ética y de valores en el servicio público delegacional se exhibe el aumento generalizado de prácticas anti éticas y violatorias; se tocan temas como la moral pública en el servidor, importancia y beneficios; se hace una critica sobre la inadecuada vocación y perfiles en cargos públicos; además de pronosticar una carencia de valores éticos y morales en su máxima expresión. El análisis prospectivo complementa esta sección de la investigación; planteando dos posibles escenarios a futuro al termino de la administración 2009-2012. El compromiso social y político, el desinterés por el servicio público y la inadecuada calidad en los servicios son tema importante en este apartado.

El último capítulo *Propuestas para la construcción de un servicio público ético y de calidad*, sugiere una profesionalización del servicio público con el objetivo de propiciar de nuevo la confianza ciudadana; se busca la difusión de un ambiente ético y de valores a través de nuevos perfiles delegacionales que incluyan principios mínimos de contratación y seguimiento de un profesiograma; además de plantear la creación de un código de ética a nivel delegacional.

La calidad en el servicio resulta fundamental para el éxito de una institución u organismo, así como el complemento de la ética pública. Por ende, se considera que la implementación de círculos de control de calidad y mejoras continuas ayudarán a la eficacia y optimización de recursos en dicho sector, también se promueve la capacitación bajo tres vertientes: 1] tecnológico y administrativo; 2] ética y de valores; 3] servicio público y sociedad. Finalmente, se busca el establecimiento de indicadores de medición, con el objetivo de conocer las posibilidades de mejora.

## Capítulo 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Estado

El término *Estado* es una palabra compleja que implica características básicas en su formación, pero a la vez tiene atribuciones subjetivas propias del tiempo y espacio en que se desenvuelve. Los antecedentes principales del Estado tienen sus orígenes desde el momento en que el hombre se asentó en un espacio delimitado, buscó la supervivencia como especie a través del alimento y convivencia con otros de su género. Con el paso del tiempo, varios humanos formaron una población con el objetivo de intercambiar conocimientos. En el momento en que el ser humano se percató de las similitudes con el otro, se forman particulares culturas, tradiciones y normas; por ende la comunidad está constituida por características en la forma de actuar, pensar y convivir de un grupo de humanos.

La integración de varias comunidades forman la concepción de Estado, cuyo fin es mantener la tranquilidad, supervivencia y felicidad de cada ser que lo compone. Cuenta con elementos como: territorio, gobierno, población y marco normativo que regula la vida diaria del hombre en convivencia, cuenta con un poder supremo denominado soberanía para manifestarse internamente y hacerse valer al exterior, pues con ello logra y conserva sus fines. El concepto procede de la raíz latina *stare, estar* y se refiere a la comunidad u organización concebida, políticamente; en la antigüedad Aristóteles explica: “todo Estado es, evidentemente, una asociación, y toda asociación no se forma sino en vista de algún bien, puesto que los hombres, cualquiera que ellos sean, nunca hacen nada sino en vista de lo que les parece bueno. Es claro, por tanto que todas las asociaciones tienden a un bien de cierta especie”<sup>1</sup>

Lo anterior implica que el hombre tiene la necesidad de desarrollarse dentro de una asociación, debido a que la naturaleza lo exige. Así como la flora y la fauna se encuentran en ciertos periodos geológicos, viven en conjunto y poseen ciertas

---

<sup>1</sup>Aristóteles. *La Política*. Madrid. Editorial Espansa-Calpe, S.A. 1974, p. 21

características, el ser humano habita en agrupaciones para su supervivencia, busca esa seguridad en el “otro” al percatarse que la unión es mayor que la habilidad individual. El Estado en este sentido siempre tiende al bien y no hay mejor bien que el común, el que concierne a todos, el cual realiza la vida colectiva a través del actuar correcto; éticamente, para alcanzar la satisfacción en espíritu, cuerpo y mente con el fin de sentirse feliz.

Para los romanos la *civita* era lo más cercano a la organización de sus habitantes, fueron prácticos, nacionalistas al extremo debido a la adjudicación de conquistas de provincias griegas y la victoria sobre los cartagineses. El jurista Mario de la Cueva en su obra *La Idea del Estado*, refiere que los romanos tenían la idea que la organización del hombre no estaba supeditada a una idea de Estado; por lo contrario, la organización comunitaria era de orden natural acompañada de un gobierno representado por un rey o una aristocracia ciudadana, con el objetivo de llevar un orden en sus civitas. Con base en leyes naturales, fuera en la polis o civita el esclavismo frenaba la idea de un Estado concebido como se conoce hoy: protector y vigilante de las garantías del ciudadano.

Con el fin de englobar lo anterior y tener una idea clara de lo que era lo más similar al Estado en la época antigua cabe recordar unas líneas de Herbert Krüger retomado de la obra *La Idea del Estado* de Mario de la Cueva, “estado proviene de la voz latina *status*. Pero esto no quiere decir que los romanos lo hubiesen utilizado con la significación actual de estado, ni siquiera tuvieron un significado más o menos próximo. Al hablar de su comunidad usan preferentemente el término *pueblo romano* o el de *res publica*. La palabra *status* significaba algo radicalmente distinto a saber, *condición* o en todo caso *constitución*”.<sup>2</sup> Cabe mencionar que Mario de la Cueva, considera que el Estado esta a la par del Derecho entendido como Constitución; sin embargo, se rescata la diferencia de concepciones sobre Estado para los griegos y romanos.

---

<sup>2</sup>De la Cueva, Mario. *La Idea de Estado*, México. Sección de Obras de Política y Derecho. Fondo de Cultura Económica y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), 1996. El autor cita a Herbert Krüger, p. 41.

Con la caída del Imperio romano de Occidente, comenzó la Edad Media cuyas características no figuraron o aportaron demasiado en torno a la idea de Estado. No existía un sistema de esclavos como tal, pero se instauró el sistema feudal que obligaba a los vasallos a pagar por el trabajo que realizaba en la tierra del feudo con la finalidad de recibir protección. Las clases sociales divididas estamentalmente [clero y señores feudales] sujetaron al pueblo para el mantenimiento de ellas y de la sociedad misma, lo que promovió las luchas constantes entre la religión, la centralización del poder por parte de la nobleza, incidiendo en una nueva forma de organización en los habitantes dentro del territorio europeo. El anhelo de independencia de los pueblos oprimidos, promovieron las bases para una nueva forma de organización social.

Hasta aquí se reconoce los antecedentes del Estado como organización social; concebido como *polis, civita o res publica*. Posteriormente, dentro del renacimiento Nicolás Maquiavelo, estratega político sentó la idea de Estado en su conocida obra *El Príncipe*, al empezar dicho texto de la siguiente manera:

"Todos los Estados, todas las dominaciones que han ejercido y ejercen soberanía sobre los hombres, fueron y son, o repúblicas o principados. Los principados son, o hereditarios, cuando una misma familia a reinado en ellos largo tiempo, o nuevos... además, los dominios así adquiridos están acostumbrados a vivir bajo un príncipe o a ser libres; y se adquieren por las armas propias o por las ajenos, por la suerte o por la virtud"<sup>3</sup>

Lo anterior demuestra que existe una autoridad, un régimen que enmarca al cuerpo [principados o repúblicas]. Este autor florentino concibió a la política en torno a la historia y el empirismo de su ciudad, por lo cual la ciencia política tiene sus cimientos en esta etapa de la historia. El poder juega un papel principal, ya que está constituido hereditariamente y se busca el bien común en un Estado sobre los intereses de los demás integrantes que detentan la autoridad. De nuevo se retoma la idea del bien general sobre lo individual, al igual que en los griegos.

---

<sup>3</sup>Maquiavelo, Nicolás. *El Príncipe*. México. Editorial Gernika. 1994, p. 9

Ciertas ideas como el conquistar un principado mediante crímenes o crueldad podría simular carencia de principios éticos; sin embargo, si es a favor de conservar un Estado podría ponerse en tela de juicio tales actos. En aquellas cosas por las cuales los hombres y especialmente los príncipes son alabados o censurados, mantuvo la idea de que a veces lo que se cree como una virtud termina en ruina y lo que parece vicio o perdición, termina en bienestar debido a la ética o moral que ejerce el príncipe sobre sus aduladores con la intención de tenerlos vigilados y a la vez distanciados.

En el pensamiento hobbsiano el Estado es “una persona de cuyos actos una gran multitud, por pactos mutuos realizados entre sí, ha sido instituida por cada uno como autor, al objeto de que pueda utilizar la fortaleza y medios de todos, como lo juzgue oportuno, para asegurar la paz y la defensa común”.<sup>4</sup> El término Estado no es una conjunción de elementos humanos, ya que ellos podrían vivir en paz; sin embargo, cuando la discordia y el conflicto se ven presentes y las leyes naturales se quebrantan, es necesaria una representación de los intereses generales [como la paz y seguridad] en una persona o asamblea que evite violencias y luchas sociales. La congregación de pensamientos e ideas sobre el bienestar de una sociedad, reposa en la buena voluntad de esa representación. Hobbes denomina a esa persona o asamblea: *Leviatán*, un Estado que brinda protección, seguridad, tranquilidad, pero a la vez es fuerte y denota temor hacia enemigos externos.

En este orden de ideas, el Estado natural lo retomó John Locke al decir que la igualdad y la libertad para ejercer la vida comunitaria es propia de los seres humanos, siendo característica que cada individuo cuidara de sí mismo y de sus semejantes para conservar la armonía y convivencia, considerando un poder supremo que permite que los seres humanos sean iguales ante todos, respaldado por las voluntades. Para una mejor claridad de la idea del Estado sobre el cual se encuentran naturalmente los hombres Locke expresa:

---

<sup>4</sup>Hobbes, Thomas s. *Leviatán*. México. Fondo de Cultura Económica, 1984, p. 141

“un estado de completa libertad para ordenar sus actos y para disponer de sus propiedades y de sus personas como mejor les parezca, dentro de los límites de la ley natural, sin necesidad de pedir permiso y sin depender de la voluntad de otra persona. También...un estado de igualdad, dentro del cual todo poder y toda jurisdicción son recíprocos, en el que nadie tiene más que otro, puesto que no hay cosa más evidente que el que seres de la misma especie y de idéntico rango, nacidos para participar sin distinción de todas las ventajas de la Naturaleza y para servirse de las mismas facultades, sean también iguales, sin subordinación ni sometimiento, a menos que el Señor y dueño de todos ellos haya colocado, por medio de una clara manifestación de su voluntad, a uno de ellos por encima de los demás”<sup>5</sup>

El individuo al reconocerse dentro de un Estado de naturaleza pero integrado a la sociedad civil [a través de un pacto de voluntades], posee un poder que le genera seguridad en sus bienes como la propiedad privada, pero no de manera arbitraria sino para remediar los males que pudieran suscitarse. John Locke diferenció entre Estado y Gobierno, al mencionar que el primero engloba las relaciones del hombre y el segundo es el apoyo con el que se va administrar.

Para Bodino, la forma de gobierno sea Monarquía, Aristocracia o Democracia y la célula por excelencia, [como lo denominaba Aristóteles] la *familia*, integra y sustenta la corporación de un Estado. Las voluntades de las clases sociales están de acuerdo con un mandatario o institución que los represente. A la vez la soberanía que mantiene dicha autoridad, tiene una correlación de derechos y obediencias.

Situado en el siglo de las luces uno de los mayores exponentes sobre la sociedad y su conformación es el filósofo ginebrino Jean Jacques Rousseau, quien percibió la necesidad de un Estado estructurado que juntara y regulara las voluntades e intereses de la sociedad, con la intención de brindar seguridad y protección. Esta idea se denominó: *suma de voluntades*, por ende el contrato social es el

---

<sup>5</sup>Locke, John. *Ensayo sobre el gobierno civil*. Madrid. Ediciones Aguilar. 1990, pp. 7-8.

surgimiento real del Estado, ya que se pasa de una forma de vida con características naturales a una sociedad con ideas políticas. Por una parte el ser humano otorga su libertad natural para obtener a cambio libertad civil, no olvidando el marco legal que regula la vida política y social.

Hegel alude al Estado como “la realidad de la Idea ética; es el espíritu ético en cuanto voluntad patente, clara por sí misma, sustancial, que se piensa y se conoce, y que cumple con lo que él sabe y cómo lo sabe. En lo ético, el Estado tiene su existencia inmediata; y en la conciencia de sí del individuo, en su conocer y actividad tiene su existencia mediata, y esta conciencia de sí, por medio de los sentimientos, tiene su libertad sustancial en él, como su esencia, fin y producto de su actividad”.<sup>6</sup> Puso a la ética como base para el desarrollo del Estado, haciendo diferencia con la sociedad civil, siendo ésta parte del todo [Estado]. La eticidad se ejemplificó cuando el ser humano pertenece al Estado, conserva su moral [ya que es interna] y el Derecho regula la moralidad al presentarse en el exterior.

En el pensamiento filosófico de Carlos Marx, el Estado es concebido como un “instrumento fundamental del poder político en la sociedad dividida en clases”<sup>7</sup> o expresado de otra forma como “producto de la sociedad cuando llega a un grado de desarrollo determinado,”<sup>8</sup> es decir, de un Estado de naturaleza donde el hombre vivía en armonía con sus semejantes, la interacción social era en pro del bien colectivo y se ejecutaba en igualdad de posición. Empero, cuando los grupos humanos tienen en su poder propiedad privada se crean diferencias de clases, por ende las desigualdades en fines e intereses del pueblo se ven presentes y se tornan intereses particulares.

La política y el poder conllevan una relación mutua, cuyas características y tipos de dominación legítima [principalmente] describe Max Weber, aporta al concepto de política, como medio para influir sobre otra cosa o persona en el *Estado*,

---

<sup>6</sup> Hegel, Federico. *Filosofía del Derecho*. México. Juan pablos Editor S.A. 1995. p. 210.

<sup>7</sup> Blauberg. *Diccionario marxista de filosofía*. México. Ediciones de Cultura Popular, S.A. 1975, p 97

<sup>8</sup> Suárez Iñiguez, Enrique. *De los clásicos Políticos*. México. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. UNAM. Editorial Miguel Ángel Porrúa,. 2003, P. 231

definiendo: "...aquella comunidad humana que, de un determinado territorio [el "territorio" es un elemento distintivo] reclama [con éxito] para sí el monopolio de la violencia legítima,"<sup>9</sup> Estado es un término complejo, varios autores lo consideran como un aspecto meramente normativo, social o como unidad organizada.

Según Herman Héller la suma de voluntades genera una organización sustentada en valores. A diferencia de otras unidades, es la unidad suprema con soberanía de acción y decisión, en él se guardan las relaciones sociales y políticas, por ende, "El Estado no es un orden normativo; tampoco es el *pueblo*; no está formado por hombres sino por actividades humanas"<sup>10</sup> además, su núcleo es la suma suprema de las voluntades de las organizaciones, es la conjunción del poder que a la vez actúa de manera única para la consecución de sus fines.

Al hablar de Estado no se puede omitir la obra *teoría del Estado como Sociología* de Hans Kelsen, principalmente este filósofo y jurista hace referencia al *Estado* como idea genérica y múltiple, no hay una definición exacta, se adapta al criterio de cada persona; aunque algunas ideas fundamentales son las siguientes:

"...Estado como el conjunto de todos los fenómenos sociales, identificándolo con la sociedad...el Estado es aquí el símbolo del principio altruista-universalista, mientras que la Sociedad, es expresión del principio egoístico-individualista...por una parte, el Estado significa el conjunto de todos sus órganos...el Estado es, por naturaleza, una persona, que se le imagina como cosa, es decir, lo mismo se le considera como sujeto que como objeto de una función...el Estado, considerado como una asociación de hombres, cae bajo la categoría de la Sociedad; y en tanto que a la Sociedad se la considera como una sección de la Naturaleza, se atribuye al Estado una realidad psíquica y aún física, en el sentido de la realidad que se dice poseen las cosas del reino naturalista"<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Weber, Máx. *El político y el científico*. México. Editorial Colofón, S.A. de C.V. 2005, p. 8

<sup>10</sup>Héller, Herman. *Teoría del Estado*. México. Fondo de Cultura Económica. 1992, p. 255

<sup>11</sup> Hans, Kelsen. *Teoría General del Estado*. México. Editorial Coyoacán S. A. de C.V. 2005. pp. 4-7

Cada una de las definiciones anteriores, alude a diferentes puntos de vista sobre el Estado. Con predominio del Derecho en Kelsen se reflexionó sobre la importancia de la doctrina del Derecho positivo y del Derecho natural, denotando la importancia de la sociedad bajo reglas y principios para el desenvolvimiento de la vida en sociedad, la cual va acompañada de las acciones que encausan el bien del individuo y de su conjunto. Por ende, el Estado “como norma positiva o como expresión de un postulado ético-político... o...Estado como expresión de la verdadera libertad ética, de la libertad dentro de la ley,”<sup>12</sup> refiere a la ética de manera especial dentro del Derecho positivo. La relación entre la ética y política, se sustenta en el orden legal del Estado.

Al hablar de Estado Antonio Gramsci comenta, “ cada estado es ético en cuanto a una de sus funciones más importantes que es la de elevar a la gran masa de la población a un determinado nivel cultural y moral, nivel [o tipo] que corresponde a las necesidades de desarrollo de las fuerzas productivas y por consiguiente a los intereses de las clases dominantes,”<sup>13</sup> si bien el concepto de Estado es ético y de origen filosófico podemos observar que Antonio Gramsci demuestra que en el siglo XX, el político retoma una de las virtudes del Estado como es mejorar los niveles de vida de cada uno de sus integrantes, no basta con garantizar el bienestar de la población sino mejorar su forma de vida a través de la cultura y la buena moral. Gramsci fue un activista marxista; por ende, la igualdad de pertenecer a una sociedad dentro de un Estado tiene que ser equitativa para todos.

Al respecto Adolfo Sánchez Vázquez explica “el individuo es, asimismo, ciudadano, de un Estado u organización política y jurídica a la que se halla sujeta la población de un territorio, sobre la que aquél ejerce su poder por medio del Gobierno. El Estado no se confunde con la nación, el Estado puede ser multinacional,”<sup>14</sup> el individuo tiene su primer relación con la familia, conforme va

---

<sup>12</sup> *Ibíd.*, pp. 4-5

<sup>13</sup> Gramsci, Antonio. *La Política y el Estado Moderno*. México. Editorial Premiá. 1985, pp. 95-95

<sup>14</sup> Sánchez Vázquez, Adolfo. *Ética*. México. Editorial De bolsillo, 2006, p.184

interactuando con la comunidad, llega a integrarse al Estado y al estar en esta condición se entrelazan características en común que forman la moralidad.

El Estado tiene una evolución por la sociedad y estructura, así como por los autores clásicos más destacados. Las particularidades que se adjudican a su definición pueden ser múltiples, debido al pensamiento social de cada autor en relación con el tiempo y espacio donde se desarrolla. No cabe duda que lo significativo al hablar de polis, civitas, o Estado es que sus fines y objetivos son el bienestar colectivo, la armonía entre las partes que lo componen [territorio, población, gobierno, nacionalidad, marco jurídico], la seguridad y protección de los bienes materiales e inmateriales con base en el actuar ético para llegar a una felicidad personal y social. Surge del desarrollo y evolución del ser humano en sociedad, en complemento con la naturaleza, autoridad y poder para su sobrevivencia del individuo en conjunto.

El estudio de la ciencia política y la administración pública lleva un sustento primordial en el Estado como objeto de estudio, diversos autores manejan la idea o concepción de este término difícilmente delimitado y conceptualizado. La importancia de su conocimiento, sea natural, por unión de voluntades o por el Derecho, radica en que una vez concebida la idea de que todo ser humano pertenece a él, y por consiguiente, cualquier acción incidirá en su beneficio y de la sociedad, es vital. Entender que para vivir bien el Estado debe ser ético en su esencia y el actuar de cada integrante por necesidad personal tendría que comprender que la moral pública es importante porque vale más hacer lo correcto en la sociedad organizada que en beneficio propio.

## **1.2 Gobierno**

El hombre pertenece y se desarrolla en sociedad para lograr fines comunes que permitan su sobrevivencia, por tanto se necesita un elemento que maneje, tripule o dirija al conjunto de personas en un Estado. Es así como el gobierno es el órgano con acción de mando, personalidad jurídica, poder político y social, funge como encargado de guiar a la sociedad por el camino de las instituciones. Se

sustenta en la legitimidad y legalidad de un país, tiene la facultad de imponer reglas para la coordinación y armonía de cada integrante. El término gobierno o gobernar proviene desde el momento que hay más de dos personas interactuando, en los primeros grupos que poblaron la tierra en algún momento surgieron diferencias de pensamiento, por ende la figura de líder o guía apareció con la intención de dirigir al grupo a la seguridad, preservación y tranquilidad.

En *La Política*, Aristóteles hizo la primera referencia de gobierno al decir que “la naturaleza, teniendo en cuenta la necesidad de la conservación, ha creado a unos seres para mandar y a otros para obedecer,”<sup>15</sup> en consecuencia siendo esclavo o hasta en la familia hay jerarquías que imponen reglas de conducta. A la vez el gobierno “no es más que cierta organización impuesta a todos los miembros del estado,”<sup>16</sup> en este caso la concepción de manejar a la *polis* hacia el bienestar común mediante la *ecclesia* [asamblea popular], conducía a la felicidad de la comunidad política. La *polis* tenía que ser bien gobernada para que sus ciudadanos gozaran de mayores posibilidades de felicidad que conllevaba a la virtud y bienestar, tanto para la persona como para la sociedad.

Juan Jacobo Rousseau en su obra el *Contrato Social*, habla del gobierno en general, donde enfatizó: cualquier acción libre tiene su causa en dos vertientes; una moral: la voluntad que determina el acto; otra física: el poder que la ejecuta, en otras ideas el poder legislativo y judicial. El autor establece la pregunta, ¿Qué es, pues, el gobierno? Respondiendo: “un cuerpo intermediario establecido entre los súbditos y el soberano para su mutua correspondencia, encargado de la ejecución de las leyes y del mantenimiento de la libertad, tanto civil como política... llamo pues, gobierno, o suprema administración al ejercicio del poder ejecutivo y príncipe o magistrado, al hombre o cuerpo encargado de esta administración”. El gobierno es el “puente” que enlaza la comunicación entre sociedad y autoridad, lleva a cabo acciones que favorecen a los gobernados bajo el respeto a la ley.

---

<sup>15</sup> Aristóteles, *op. cit.*, p. 22

<sup>16</sup> *Ibíd.*, 76

Norberto Bobbio rescata la raíz latina de gobierno: *government*, lo describe como un número de personas que en suma pueden ejercer autoridad política sobre otros para manejar asuntos sociales que conciernen a todos; sin embargo, se añade al poder del gobierno el peso de las instituciones que influyen en la conducción del Estado, además en toda organización social tiene presente un órgano encargado de establecer las reglas del juego, la toma de decisiones para la cohesión del grupo. Por otro lado, el filósofo y político John Stuart Mill refiere que el gobierno es:

“Aquel que satisface por completo todas las exigencias del Estado social es aquel en el cual tiene participación el pueblo entero; que toda participación, aun en las más humildes de las funciones públicas, es útil... finalmente, no puede exigirse menos que la admisión de todos a una parte de la soberanía. Pero puesto que en toda comunidad que exceda los límites de una pequeña población nadie puede participar personalmente sino de una porción muy pequeña de los asuntos públicos el tipo ideal de un Gobierno perfecto es el gobierno representativo”<sup>17</sup>

La idea de Stuart Mill en torno al gobierno son las fuerzas sociales que favorezcan en tiempo y espacio al pueblo, considera que el individuo puede autogobernarse pero a la vez rescata la idea de un gobierno popular. Para él, la mejor forma es la que respete la libertad, tome en cuenta los intereses reales de la sociedad y se respeten los derechos humanos mínimos, aludiendo a la participación social como pieza importante dentro del gobierno.

En México con base en el artículo 40 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el gobierno reside en el pueblo pero se representa por el poder ejecutivo de manera formal; sin embargo, los tres poderes de la unión [ejecutivo, legislativo y judicial] influyen en la toma de decisiones para gobernar. Al ser una república, laica, democrática, federal y representativa conlleva particularidades vitales con el fin de comprender la forma de gobierno.

---

<sup>17</sup> Stuart Mill, John. *Gobierno representativo*. Madrid. Editorial Tecnos, S.A. 1985, p. 43

*Federal* porque la nación está compuesta de 31 entidades federativas y un Distrito Federal, cada una es soberana en su régimen interior, pero se sujeta a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; *representativa* porque el pueblo elige a sus representantes a través del sufragio universal, para que ellos conozcan sus intereses colectivos y los resuelvan; *democrática* porque al existir tres poderes y no dos, se crea un balance del poder político y social; existe la igualdad de género; el respeto a los derechos humanos, las costumbres y creencias; prevalecen instituciones que apoyan a la sociedad; se consideran a grupos no gubernamentales [ONG'S], hay libertad de expresión, se busca y motiva la participación ciudadana; se tiene la libre opción de elegir la forma de vida siempre y cuando no se causen daños a terceros.

Por lo anterior, el gobierno es la instancia, organismo, poderes en aras del bien común que toma correctas decisiones para el país y la sociedad. Se acompaña de un marco jurídico que regula la vida comunitaria, además, es general, ético y busca las mejores condiciones de vida de los gobernados.

### **1.3 Administración Pública Federal**

Administración es el ordenamiento y sistematización de elementos para ejecutar acciones con el fin de escenificar y obtener objetivos deseados. Como actuar natural del hombre para facilitar la vida en sociedad es más remota de lo que se imagina, surge desde que la comunidad se percató que al organizarse y dirigir cada una de las actividades encomendadas es más seguro sobrevivir o vivir bien; constituido el Estado y un gobierno basado en la ley o Constitución, la sociedad se vuelve más compleja en su estructura, por tanto la Administración Pública se fortalece.

La administración transcurrió por una evolución constante desde la civilización sumeria, griega, egipcia, china, romana y otras, cuyas aportaciones sobre la organización, método, funciones y autoridad forman un legado sólido; en el medievo la influencia de la iglesia católica; la edad moderna con los cameralistas; la edad contemporánea con autores que propusieron las bases de la

administración científica, como Frederick Taylor y Henry Fayol reforzaron la idea de administración. El término *Administración* proviene de la voz romance que se descompone y significa:

**AD:** A, Hacia

**Ministrare:** Servir



Enfatizar, poner énfasis en un servicio hacia los demás

El término “público” deriva de la raíz griega *polités, politei, politon*, traducido al latín, *populus, popilicus*, es lo relativo al pueblo, resultado de la suma de voluntades de la sociedad, es de conocimiento de todos, es lo que está a la luz y vista de la mayoría, lo que no es secrecía. La idea de Federal es símil de conjunción de corporaciones, comunidades o grupos que unidos cuentan con características similares entre sí.

Según el Dr. Carrillo Landeros Ramiro *Administración* es la conjunción armónica de esfuerzos de dos o más individuos para lograr un propósito común, que en forma aislada no sería posible alcanzar. Por consiguiente, la Administración Pública es poner énfasis en el servicio para beneficio del pueblo, es la rama ejecutiva del gobierno. Algunos autores manejan el concepto de administración pública de manera excepcional, por ejemplo: Wilson expone a la administración como disciplina con un matiz de “gobierno y público,” siendo una clara referencia de la función administrativa en la esfera de lo gubernamental, para una precisa concepción su definición: “ la administración es la parte más visible del gobierno; es el gobierno en acción; es el poder ejecutivo, el que actúa, el aspecto más visible del gobierno y es, desde luego, tan vieja como el gobierno mismo”<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Waldo Dwight. *Administración Pública: la función administrativa de los sistemas de organización y otros aspectos*. México. Editorial Trillas. 1985, p. 85

Norberto Bobbio alude a la Administración Pública bajo la idea de que diversas actividades juntas logran fines que conciernen a la sociedad. Son genéricas, pero rescata dos características que mantienen: 1] están bajo el mando de otra autoridad, se manejan con un control constante y por lo tanto se precisan las finalidades para ejecutarla; 2] pertenecen al ejecutivo y cuentan con un marco legal. Resulta de lo anterior: la idea de actividad, organización, función, distribución y coordinación para lograr objetivos y metas sociales.

La administración pública para Pedro Muñoz Amato, de manera amplia es el gobierno mismo, es el grupo que tiene conductas humanas cuya función es distribuir y ejercer autoridad política. En sentido más estricto, es la “fase del gobierno que consta de ordenación cooperativa de personas, mediante la planificación, organización, educación y dirección de su conducta, para la realización de los fines del sistema político”<sup>19</sup>

La concepción de Wilburg Jiménez Castro en torno a la administración pública, la refiere como “una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr”.<sup>20</sup> Toma un sentido estricto, con técnicas propias, características especiales que la diferencian de otras ciencias, resalta la administración sobre individuos y no cosas, entes o animales, además de unir esfuerzos para conseguir metas, objetivos y deseos que posiblemente no podrían ser realizados individualmente.

Sobre esta línea Wilburg considera que el conocimiento de la administración es amoral, no es buena o mala por si sola; sino por lo contrario se considera buena o mala dependiendo de los actos sustentados en valores que realice el hombre que la ejecuta. La administración debe considerar la dignidad de la persona, del ser

---

<sup>19</sup> Muñoz Amato, Pedro. *Introducción a la administración pública*. “Teoría general, planificación, presupuestos”. México. Fondo de Cultura Económica. 1956, p. 26

<sup>20</sup> Jiménez Castro, Wilburg. *Introducción al estudio de la teoría administrativa*. México. Fondo de Cultura Económica. 1963, p. 20

humano y la sociedad, ya que a ellos se encausa; por ende el énfasis de respetar los valores morales por parte del administrador adquiere una mayor relevancia.

Omar Guerrero expone la problemática de la definición concreta o completa de administración pública por la constante idea de la separación entre Estado y sociedad, incidiendo en una división entre política y administración. Sin embargo, la administración pública se estudia dentro del contexto de la política y lo social. Además, “la función administrativa es una función meta jurídica ya que en ella descansa la nutrición de la sociedad, que tiene como misión. Encargada del precioso depósito de la seguridad de las personas y los bienes, de la moral pública, y de todo cuanto puede conservar la salud de los hombres y contribuir a su felicidad,<sup>21</sup> considera que por su naturaleza tiene deberes y obligaciones más allá de lo estipulado por la norma, debido a que procura la vida, armonía y felicidad entre los hombres.

Dentro del diccionario Jurídico Mexicano Administración Pública, es “aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa”.<sup>22</sup> Puede ser vista desde dos perspectivas: 1] órgano u órganos que aplican y desenvuelven la función administrativa y 2] formal o material. En otras palabras, la actividad, el acto que lleva a cabo el órgano u órganos.

Autores contemporáneos como José Castelazo, describen a la Administración Pública como “el conjunto de instituciones y personas responsables de llevar a cabo la función pública a nombre del gobierno que representa el Estado”.<sup>23</sup> En este sentido se engloba la estructura institucional, el elemento humano capacitado y conocedor de sus funciones gubernamentales, bajo el aspecto administrativo.

---

<sup>21</sup> Guerrero, Omar. *Introducción a la Administración Pública*. México. Editorial HARLA. 1985, p. 105

<sup>22</sup> Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas. *Diccionario Jurídico Mexicano*. México. Editorial Porrúa. p. 107

<sup>23</sup> R. Castelazo, José. *Administración Pública: una visión de Estado*. México Instituto Nacional de Administración Pública. México. 2007, p. 25

### **1.3.1 Administración Pública Mexicana**

La Administración Pública Federal se encarga de planear, dirigir, organizar, ejecutar, verificar técnicas y procedimientos para el desarrollo del país en todas sus vertientes [salud, empleo, educación, vivienda, entre otras.], con la particularidad de que tiene que obrar hacia el bien supremo de la sociedad mediante el actuar ético y moral que genera resultados satisfactorios. Según el artículo 90 de la Constitución Política, la Administración Pública Federal se organiza en dos áreas: centralizada y paraestatal. El 29 de diciembre de 1976 surgió la *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, [LOAPF], con el objetivo de regular y establecer la forma, actuar, funciones, atribuciones de cada entidad, dependencia u organismo que integran.

La Administración Pública Centralizada depende directamente del Ejecutivo, quien tiene a su cargo la Presidencia de la República, la Consejería Jurídica, una Procuraduría General de la República y los Departamentos Administrativos, con el fin de llevar a cabo las labores administrativas y los asuntos de gobierno de la mejor manera. Así como 18 secretarías de Estado.

La Administración Pública Federal Paraestatal se integra por organismos descentralizados, empresas de participación estatal, sociedades nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito, instituciones nacionales de seguros y fianzas, así como de fideicomisos públicos. Las unidades anteriores auxilian en el despacho de asuntos que concierne directamente al ejecutivo y que aún son reguladas por el poder central. La descentralización es una forma de delegar actividades, funciones, más no poder político ya que existe un sometimiento al poder ejecutivo.

### **1.3.2 Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México**

Después de adoptar el sistema Federal en el país, las negociaciones desde la Constitución de 1824 para fijar el lugar de residencia de los Poderes de la Unión fue tema constante para el congreso constituyente, hasta la Constitución 1857 se disputaban, aparte de la residencia de los Poderes de la Unión, los derechos

políticos de la capital del país, así se estableció en el artículo 41 Constitucional: “La Ciudad de México es el Distrito Federal, sede de los poderes de la Unión y Capital de los Estados Unidos Mexicanos. Se compondrá del territorio que actualmente tiene y en el caso de que los poderes federales se trasladen a otro lugar, se erigirá en el Estado del Valle de México con los límites y extensión que le asigne el Congreso General”<sup>24</sup>

El 31 de diciembre de 1928 siendo presidente Emilio Portes Gil, se expidió la Ley Orgánica del Distrito y de los Territorios Federales; pero entró en vigencia a partir de 1 de enero de 1929, estipulando la división de la capital: en un Departamento Administrativo supeditado al mando central y “conformado por municipalidades como; México, Tacuba, Tacubaya y Mixcoac y por 13 delegaciones: Guadalupe Hidalgo, Azcapotzalco, Ixtacalco, General Anaya, Coyoacán, San Ángel, La Magdalena Contreras, Cuajimalpa, Tlalpan, Iztapalapa, Xochimilco, Milpa alta y Tláhuac”<sup>25</sup>

No había autonomía ni libertad política, el ejecutivo manejaba el Departamento Administrativo y los órganos desconcentrados [delegaciones políticas], a través del Jefe de Departamento que removía libremente. Conforme la sociedad evolucionó y se volvió más compleja requirió mayores servicios, bienes y atención. En 1978 la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal establecía una centralización política y gubernamental al imponer y remover a los Jefes de Departamento y al Procurador General de Justicia; además, las delegaciones aumentaron a 16:

- Álvaro Obregón, Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa de Morelos, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco.

---

<sup>24</sup>Salazar, Serrano, Oziel. *La reforma política del Distrito Federal*. México. Editores Plaza y Valdes, S.A .de C.V. 2001, p. 91

<sup>25</sup> *Ibíd.*, p. 135

La Constitución de 1917 facultó al Congreso para remover la residencia de los Poderes de la Unión. El Departamento Administrativo podía legislar en lo concerniente a su territorio, tenía mayores grados de responsabilidad social en torno a la prestación de servicios públicos, pero la supeditación con el ejecutivo prevaleció. Para 1993 se establecieron “*los órganos de gobierno del Distrito Federal: la Asamblea de Representantes del D.F... además de la figura del Jefe del Distrito Federal y el Tribunal Superior de Justicia.*”<sup>26</sup> En ese año el *Estatuto de Gobierno del Distrito Federal*, permitió la elección de representantes de la Asamblea de Representantes por parte de la ciudadanía.

El año de 1997 marcó una historia diferente para el Departamento Administrativo al denominarse Distrito Federal, se sustituyó la Asamblea de Representantes por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, además trascendió la democracia política debido a que los ciudadanos pudieron elegir mediante el sufragio universal al Jefe de Gobierno Delegacional. Para el año dos mil la sociedad de la capital eligió libremente a sus delegados conforme su ideología y necesidades sociales.

### **1.3.3 Organización de la Administración Pública del Distrito Federal**

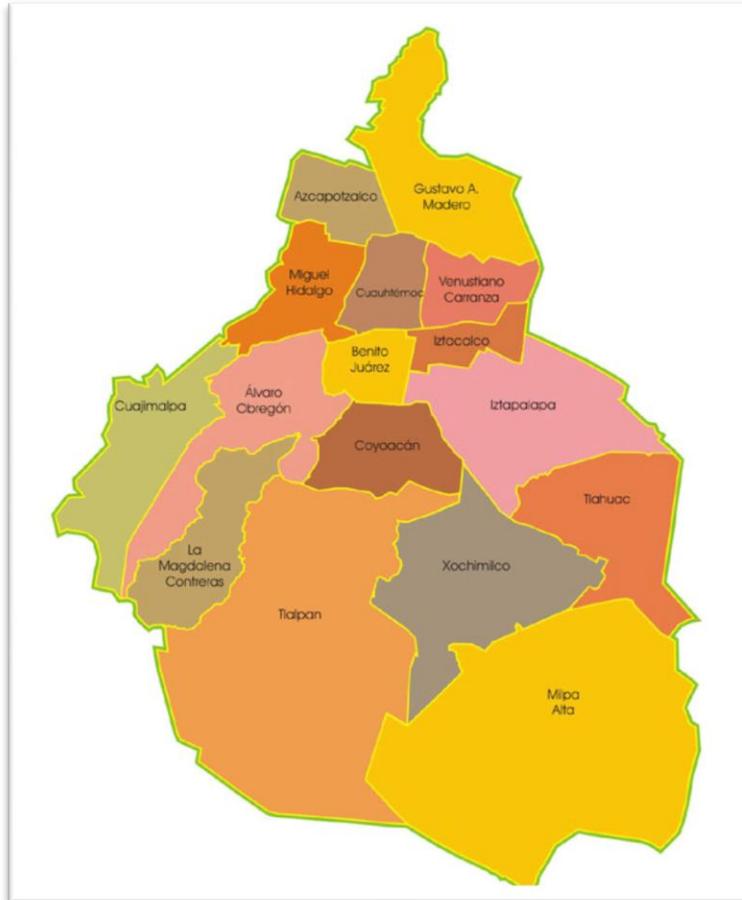
La organización de la Administración Pública del Distrito Federal es central, desconcentrada y paraestatal. Con base en su *Ley Orgánica* la centralización está conformada por la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Oficialía Mayor, la Contraloría General y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales. La Administración Pública Paraestatal está compuesta por: organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos. La presente investigación se refiere a las delegaciones políticas sustentadas en el artículo 3º, apartado II de dicha ley; los órganos políticos administrativos de cada demarcación territorial denominados delegaciones del Distrito Federal, con hincapié en la delegación política Benito Juárez.

---

<sup>26</sup> *Ibíd.*, p. 206

### 1.3.4 Las Delegaciones Políticas del Distrito Federal

Según la ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal “la demarcación territorial es cada una de las partes en que se divide el territorio del Distrito Federal para efectos de organización político administrativa”<sup>27</sup>



Fuente: Gobierno del Distrito Federal

Las delegaciones son la estructura principal del Distrito Federal, en ellas el Jefe de Gobierno encomienda la atención de servicios, requerimientos, cobertura de los mínimos de bienestar, vigilancia del respeto hacia los derechos humanos, la inserción de la cultura ambiental y la procuración a la convivencia armónica de cada uno de los que integran la entidad federativa.

<sup>27</sup>Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal., En línea, Dirección URL: [http://www.sma.df.gob.mx/sma/links/download/archivos/ley\\_organica\\_administracion\\_publica\\_distrito\\_federal.pdf](http://www.sma.df.gob.mx/sma/links/download/archivos/ley_organica_administracion_publica_distrito_federal.pdf)

## 1.4 Ética y valores

El estudio de la ética es tan remoto como el hombre en la tierra, es una categoría que estudia las acciones del individuo bajo la premisa del bien y mal. Su raíz etimológica deriva de la palabra *ethos* que significa carácter, forma de ser, actuar, comportamiento. De ahí salió *Etike- es -on* que tiene como finalidad estudiar los tipos de comportamiento hacia el bien general, con la idea del deber ser, con base en valores morales.

La cuna de la cultura occidental, [la griega] aportó las bases para el conocimiento de la ética. El centro de dominación helénico inicialmente fue Creta, la civilización helénica contaba con características como el respeto a la forma de vivir y pensar de los demás y un profundo apego a las leyes naturales. Fueron los creadores de la filosofía, la ética y la política, entre otras. A continuación algunos los filósofos griegos que aportaron a la concepción del estudio de una forma de vida ética.

Sócrates fue el primero que desarrolló el concepto real de la filosofía [según Platón] posteriormente enseñó filosofía moral de forma abierta, manejó el valor de la justicia, creó el “concepto” bajo lo cual se aprecia lo universal. La visión socrática hizo hincapié en la maldad y bondad en el ser humano porque el hombre sabio es un hombre virtuoso, uno virtuoso es un hombre bueno y un hombre bueno es alguien feliz.

El creador de la Academia consideraba que el bien común era lo supremo en la comunidad, se alcanzaba sí los filósofos eran los que gobernaban, ya que ellos estaban preparados con la sabiduría para defender la *polis* mediante la virtud, la sabiduría y la justicia. La filosofía de Platón se inclinaba en los valores morales para alcanzar la perfección humana. A partir de esto se construyó el sistema ético-platónico, con valor moral [cuya ciencia que se encarga es la ética]. En la obra, *Ética Nicomaquea* de Aristóteles se refirió al bien humano en general, apreciado más que un bien individual como un bien colectivo, porque si es bueno hacer el bien, es mejor y maravilloso hacer bien a la ciudad, al conjunto, a los demás.

Dicho textualmente:

“Si existe un fin de nuestros actos querido por si mismo, y los demás por él... Ese fin último será entonces no sólo el bien, sino el bien soberano... Es cosa mayor y más perfecta la gestión y salvaguardar del bien de la ciudad. Es cosa amable hacer el bien a uno solo; pero más bella y más divina es hacerlo al pueblo y las ciudades... Puesto que todo conocimiento y toda elección apuntan a algún bien, declaremos ahora... cuál es el bien que tiende la ciencia política, y que será, por tanto, el más excelso de todos los bienes... Pues tanto la mayoría como los espíritus selectos llaman a ese bien la felicidad... Pero el bien supremo debe ser evidentemente algo final... Tal nos parece ser, por encima de todo, la felicidad. A ella, en efecto, la escogemos siempre por sí misma, y jamás por otra cosa”<sup>28</sup>

El “*Nous*” [la inteligencia] como identificó Platón a Aristóteles en la Academia, consideró que la política y la ética formaban parte de un todo, que a través de la ética y la política el hombre alcanzaba su perfeccionamiento y ambas buscaban el bien del hombre por el bien mismo, la política tenía como objetivo su felicidad a través de tres formas de vida: la política, el placer y la contemplación filosófica. En la *polis* el hombre diferenciaba lo bueno de lo malo, justo e injusto, ya que decidía sobre sus actos y encontraba su plena realización.

La definición de ética resulta genérica debido al criterio y espacio donde se conciba; sin embargo, los conceptos más peculiares por autores en el campo para la investigación son: “...los valores éticos son importantes para la vida pública, sirven para orientar y comprometer tanto a los gobiernos y a los diversos actores sociales en términos públicos... ciencia que estudia la bondad o maldad de los actos humano”<sup>29</sup> “...La ética en la administración pública es pues un concepto moral y jurídico en el sentido que comprende tanto los valores de actuación de los

---

<sup>28</sup> Aristóteles, *Ética Nicomáquea*, México. Editorial Porrúa. 1985., pp. 3-8

<sup>29</sup> Gutiérrez Sáenz, Raúl. *Introducción a la Ética*. México. Editorial Esfinge., 2003.,p. 14

funcionarios,<sup>30</sup> “...la ética es una rama de la filosofía que estudia los valores... éstos guían la conducta humana. La ética en el servicio público es el análisis de los valores que deben guiar la conducta de los servidores públicos. El concepto de ética pública es equivalente al de moral pública”<sup>31</sup>

De lo anterior se deduce que la ética proviene de la filosofía, pasa por la psicología del ser humano, para convertirse en acción social, no sólo observa los actos catalogados como bien o mal en el individuo, sino que lo canaliza y estudia hasta convertirse en doctrina con principios que pasan al ámbito de lo colectivo. En lo público analiza las acciones de gobierno hacia la sociedad, bajo principios morales así como valores políticos, sociales. Los valores éticos morales para Aristóteles, eran: la honestidad, prudencia, continencia, templanza, generosidad, amistad, justicia, libertad, tolerancia y armonía, los cuales reunidos en la comunidad política formaban ciudadanos excelsos y felices.

Los valores van acompañados de las acciones consideradas correctas o incorrectas, es la “etiqueta” que se pone al obrar, al actuar individualmente o en sociedad, por lo regular están acompañados de un antivalor [responsable, irresponsable, honesto, deshonesto] han estado desde la formación del hombre. Acorde al Diccionario Marxista de Filosofía, existen categorías de valores: naturales, económicos, políticos-sociales, éticos, estéticos y científicos, empero los más importantes para la Ciencia Política y la Administración Pública, son los políticos-sociales [libertad, igualdad, justicia] en otras palabras los morales, propios del ser humano porque son los que rigen la conducta del administrador o politólogo en virtud del servicio público.

---

<sup>30</sup> Quintana Carlos, Cadena Cecilia, “Coordinador Jorge Fernández Ruíz” *Ética Pública, la Inserción de sus Principios en el Derecho Mexicano*. México. UNAM. p. 507

<sup>31</sup> Pichardo Pagaza, Ignacio. *Modernización Administrativa*. Propuesta para una reforma inaplazable. Colegio Melxiquense, A.C. Universidad nacional autónoma de México. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. México. 2004., p. 507

## 1.5 La Moral Pública

Del latín *mores*, “costumbres, normas, principios y reglas de conducta de los hombres, así como también la misma conducta humana, los sentimientos y juicios”.<sup>32</sup> Tiene sus bases en los griegos, especialmente en Sócrates al enseñar filosofía moral; sin embargo, tanto Platón como Aristóteles tuvieron gran influencia de la moral en la evolución de su pensamiento en cuestión a la ética, valores, bien común y felicidad. Los romanos retomaron a la moral ya no como esencia filosófica y estudio de la ética [como los griegos], por lo contrario la juntaron con la religión, fue imperialista, de esclavitud, lucha por el poder, de una ética moral se pasó a una religiosa, se dejó de lado como precepto filosófico. Para Hegel la moral es algo interno, personal de conciencia, pero cuando sale de la persona y se expresa frente a los sentidos de los demás se vuelve una conducta ética social; porque la ética como doctrina estudia, trabaja y analiza a la moral, luego la adecuación o regulación de los actos éticos originan el Derecho.

La moral pública abarca normas de acción, conducta de los servidores públicos, busca la satisfacción de la sociedad mediante los valores éticos, tales como: la honestidad, responsabilidad, imparcialidad, compromiso, verdad y justicia, debido a que influye en la relación: hombre-gobierno, realza la responsabilidad social y de compromiso, con la intención de la satisfacción comunitaria, pero ante todo satisfacción personal de hacer moralmente lo correcto.

## 1.6 Código Ético de los servidores públicos

Los Sumerios se caracterizaron por ser una cultura prehelénica ubicada en Mesopotamia, establecieron los principios del “código”, contaban con un calendario solar, la escritura en tabla, pero su legado para la sociedad y el Derecho fue la influencia del Código Hammurabi [1756 a.c.], en el cual se establecía la ley del Talión castigando actos como la promiscuidad y la infidelidad. Los valores tenían un apego religioso, surgió la idea del “bien” y “mal” desprendiéndose de la ética.

---

<sup>32</sup> Diccionario marxista de filosofía, op. cit., p. 213.

Con base en el Diccionario Jurídico Mexicano, el *Código* deriva de la raíz latina *codicus*, de *codex-icis*, y “es el cuerpo de leyes según un método y un sistema”<sup>33</sup> En este sentido el término código alude a una recopilación escrita de principios y preceptos que se imponen para su debida observancia. De igual manera para José Rene Olivos Campos, los códigos éticos surgieron porque la ley no se hace valer, incidiendo en irresponsabilidades en el ámbito público por falta de compromiso del Estado de Derecho. La solución para contrarrestar lo anterior es el camino de los valores éticos en el todo lo concerniente a la Administración Pública.

Pichardo Pagaza propone que el código ético es una forma de controlar, a través de reglas que son aceptadas por todos los funcionarios o servidores públicos y profesionales que integran una institución. Cuando se respeta el código de ética, se mantiene una integridad y prestigio dentro del grupo gubernamental. Al respecto Roberto Moreno Espinosa, comenta que el código de ética busca el bien común, este objetivo está en manos de los servidores públicos que con su actuar definen el rumbo de la sociedad, al atender intereses y necesidades generales.

Los códigos de ética en el ámbito privado como público son para cumplirse, la eficacia de cada principio que los integran dependerán del compromiso por parte del personal en la empresa o institución. La revisión y evaluación es imprescindible para observar el respeto y cumplimiento de los códigos, otro factor de éxito para su cumplimiento es la imposición de sanciones acorde a la falta, sin excepción. Más que un papel escrito, el código ético o de conducta es una forma de vida moral sustentada en valores que debe respetar todo individuo.

El 31 de julio de 2002 la Secretaria de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, ahora Secretaria de la Función Pública, emitió una circular que se publicó en el Diario Oficial de la Federación, estableciendo el Código de Ética de los Servidores Públicos con hincapié en valores como: bien común, integridad, honradez,

---

<sup>33</sup>Diccionario Jurídico Mexicano, op. cit., p. 489.

imparcialidad, justicia, transparencia, rendición de cuentas, entorno cultural y ecológico, generosidad, igualdad, respeto y liderazgo.

### 1.7 El caso de la delegación Benito Juárez

Debido a la precisión e importancia de la información en este apartado, se obtuvo de la página oficial de la delegación Benito Juárez los datos siguientes: Se ubica en el centro geográfico de la ciudad de México. Sus límites son: al norte la Delegación Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc; al sur Coyoacán; al este Iztapalapa e Iztacalco, y al oeste Álvaro Obregón. Tiene una latitud de 19°22'15" y una longitud de 99°02'27".

#### Datos estadísticos de referencia

\*Altitud: 2242 m.s.n.m,

\*Topografía: Plana con ligeras ondulaciones

\*Tipo de terreno: Arcillosos de alta plasticidad y baja resistencia con un espesor de 15 metros

\*Clima: Templado

\*Temperatura anual promedio: 17°C

\*Extensión territorial: 2,663 has.

\*Colonias: 56

\*Manzanas: 2,210

\*Información General: Se ubica en el centro geográfico de la Ciudad de México Representa el 1.8% del territorio del D. F. (148,986 has.)

La delegación se divide en 56 colonias, por mencionar algunas: 8 de agosto, Albert, Atenor Salas, Carmen, Américas Unidas, Centro Urbano Presidente Alemán, Crédito Constructor, Ciudad de los Deportes, del Lago, Colonia del Valle Centro, Norte, Sur; Ermita, 2a del Periodista, San Pedro de los Pinos, Portales Oriente, etc.

La Delegación Benito Juárez está habitada en su mayoría por estratos medios y medios altos. El 32.38 por ciento de los habitantes son profesionistas y técnicos; el 18.93% trabajadores administrativos; el 14.34% trabajadores de servicios; el 13.50% comerciantes ambulantes; el 12.07% funcionarios y directivos; el 6.98% trabajadores en la industria; el 1.72% en trabajo no especificado y el 0.08% son trabajadores agropecuarios. Sus percepciones varían de acuerdo con sus funciones; ganan hasta 1 salario mínimo, el 16 por ciento; de 1.1 a 2 salarios mínimos, el 25 por ciento; de 2.1 a 3 salarios mínimos, el 14 por ciento; más de 3 salarios mínimos, el 41 por ciento; no especificado, el 4 por ciento.

La organización de la delegación está compuesta por áreas como: una Coordinación de Gabinete y Proyectos Especiales, la Dirección General de Jurídica y Gobierno, de Administración, Obras y Desarrollo Urbano, Desarrollo Social, Participación Ciudadana, Servicios Urbanos, Prevención del Delito y Protección Civil, Desarrollo Delegacional, Comunicación Social y Contraloría.

Actualmente brinda bienes y servicios tales como: vías de Comunicación, vialidades, población, vivienda, educación, bibliotecas, Centros de Desarrollo Infantil [CENDI], cultura, instalaciones deportivas, servicios públicos, agua potable, drenaje, alumbrado Público, limpia, mercados, salud, H. Cuerpo de Bomberos, albergues, Centro de Servicio y Atención Ciudadana [CESAC], parques, plazas, monumentos y glorietas, capillas y panteones, pasaportes S.R.E.

La investigación se limita al estudio de la Delegación Benito Juárez, cuyo delegado actual es Mario Alberto Palacios Acosta para el periodo 2009-2012, es una de las mejores delegaciones para vivir, según el índice de Desarrollo Humano Municipal por las Naciones Unidas en el año 2004. Posteriormente, la Dirección General de Participación Ciudadana se analiza bajo el enfoque administrativo y ético, por ser uno de los motores del desarrollo de los valores sociales y morales de los vecinos de dicha demarcación.

## Capítulo. 2 ÉTICA EN EL PLANO DELEGACIONAL. DIAGNÓSTICO

### 2.1 El Gobierno del Distrito Federal

Acorde al *Estatuto de Gobierno* “la Ciudad de México es el Distrito Federal, sede de los Poderes de la Unión y capital de los Estados Unidos Mexicanos. El Distrito Federal es una entidad federativa con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir y poseer toda clase de bienes que le sean necesarios para la prestación de los servicios públicos a su cargo, y en general, para el desarrollo de sus propias actividades y funciones”<sup>34</sup> La definición responde a la pregunta qué es el Distrito Federal; ahora, se agrega la idea de gobierno, es decir, se entiende por *Gobierno*: la dirección, vertiente, rumbo o camino que se toma para ejecutar acciones que encaminen a la solución de problemas sociales proporcionando servicios públicos de calidad.

Bajo esta idea; es el conjunto de organismos, instituciones, dependencias y entidades que regulan, distribuyen y coadyuvan al mantenimiento y superación de la población dentro del territorio correspondiente. En cuestión a las necesidades sociales de los residentes de esa demarcación, el gobierno representado por el Jefe de Gobierno encomienda a los jefes delegacionales el bienestar de cada parte territorial que compone al Distrito Federal, a través de programas sociales, proyectos, promoción y divulgación de información que ayude al desarrollo y mejoramiento de la capital del país. En este sentido, no se cuenta con código de ética o conducta que incidan en el mejoramiento del servicio público.

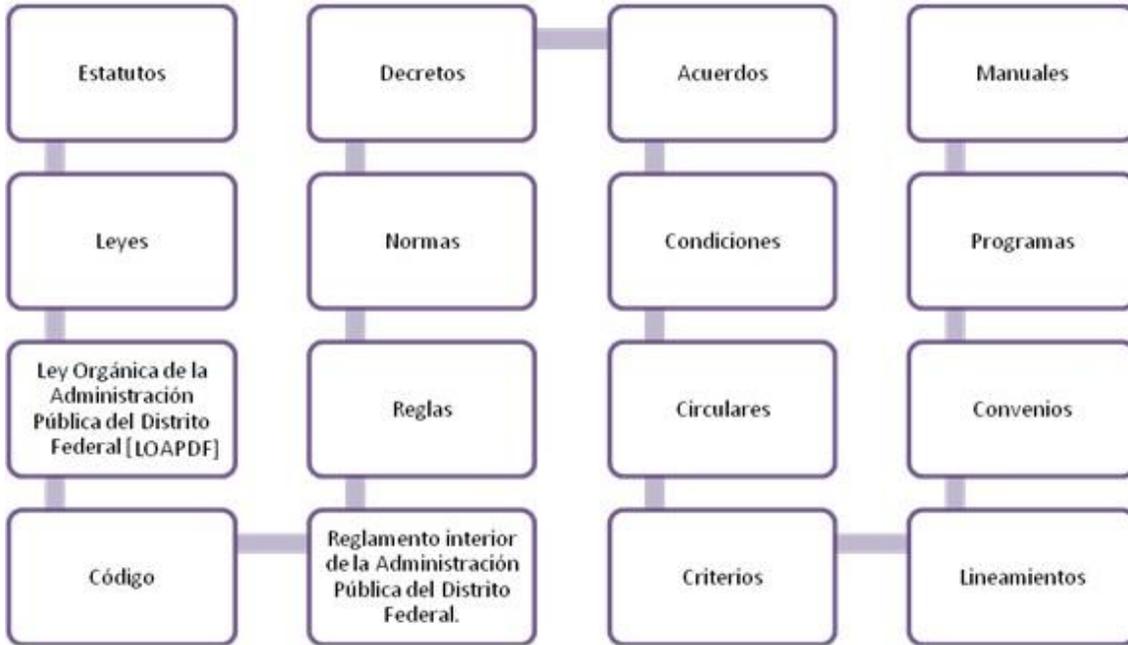
### 2.2 Marco legal

Con la finalidad de un buen desarrollo de actividades, funciones y planes dentro del gobierno delegacional, éste contará con un sustento jurídico para regular y avalar los actos administrativos cotidianos. La siguiente tabla muestra los ordenamientos que regulan al Distrito Federal.

---

<sup>34</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. “Secretaría General, Secretaría de Servicios Parlamentarios, Centro de Documentación, Información y Análisis”. *Estatuto de Gobierno del Distrito Federal*. Dirección URL: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/10.pdf> [Consultado 3 de noviembre de 2010]

**Ordenamientos Jurídicos del Distrito Federal**



El marco normativo es extenso como los requerimientos sociales, debido a que se regulan cada una de las materias que compone al Distrito Federal. Cada ley o lineamiento emite la forma en que se desenvuelve la demarcación territorial. La ley forma el sustento para los procesos administrativos. El cumplimiento y observancia de los ordenamientos legales favorece un ambiente de éxito para lograr los objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo 2007-2012 cuyos ejes de acción son: 1] Derechos plenos a la ciudad y sus habitantes; 2] equidad; 3] seguridad y justicia expedita; 4] economía competitiva e incluyente; 5] intenso movimiento cultural; 6] desarrollo sustentable y de largo plazo; 7] nuevo orden urbano: servicios eficientes y calidad de vida para todos.

Para cada delegación política que integra al Distrito Federal, los ordenamientos legales van desde el Estatuto de Gobierno, Ley Orgánica y el Reglamento Interno, entre otras]. Para el caso de la Delegación Benito Juárez se considera la ley de Participación Ciudadana.

## **2.3 La Delegación Benito Juárez**

Acorde con la ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal se desarrolla bajo una administración central, a su vez se divide en demarcaciones territoriales; en otras palabras, la Administración Pública Central cuenta con órganos políticos administrativos desconcentrados, cuyas características son: autonomía, funciones específicas encausadas a las necesidades sociales de las demarcaciones delegacionales, poder de decisión y acción de gobierno. Se conocen con el nombre de delegaciones del Distrito Federal.

### **2.3.1 Estructura y servicios de la delegación**

La organización de la delegación está compuesta por una Coordinación de Gabinete y Proyectos Especiales, la Dirección General de Jurídica y Gobierno, de Administración, Obras y Desarrollo Urbano, Desarrollo Social, Participación Ciudadana, Servicios Urbanos, Prevención del Delito y Protección Civil, Desarrollo Delegacional, Comunicación Social y Contraloría. Actualmente brinda bienes y servicios, tales como: vías de comunicación, vialidades, población, vivienda, educación, bibliotecas, Centros de Desarrollo Infantil [CENDI], servicios culturales, instalaciones deportivas, servicios públicos, agua potable, drenaje, alumbrado público, limpia, mercados, salud, H. Cuerpo de Bomberos, albergues, Centro de Servicio y Atención Ciudadana [CESAC], parques, plazas, monumentos y glorietas, capillas y panteones, pasaportes en coordinación con S.R.E.

### **2.3.2 Ubicación**

Se aprecia en el centro de la ciudad de México, cuyos límites son: al norte la Delegación Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc; al sur con la de Coyoacán; al este con Iztapalapa e Iztacalco, y al oeste con Álvaro Obregón. La delegación se divide en 56 colonias, actualmente se llevan modificaciones para crear 65 colonias; por mencionar algunas: 8 de agosto, Albert, Atenor Salas, Carmen, Américas Unidas, Centro Urbano Presidente Alemán, Crédito Constructor, Ciudad de los Deportes,

del Lago, Colonia del Valle Centro, Norte, Sur; Ermita, 2a del Periodista, San Pedro de los Pinos, Portales Oriente, etc.

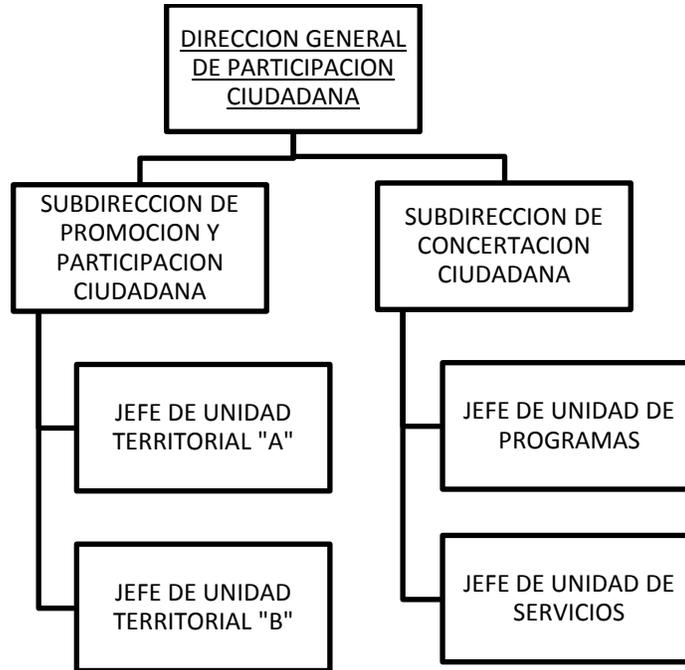
Las calles o avenidas que delimitan a la delegación son:

- Av. Presidentes Plutarco Elías Calles
- Viaducto Presidente Miguel Alemán
- Calle 11 de Abril
- Blvd. Adolfo López Mateos
- Barranca del Muerto
- Av., Río Mixcoac
- Av. Río Churubusco
- Calle Atzayacatl
- Calle Santa Anita

En este sentido la delegación cuenta con un gran campo de acción para el cumplimiento de sus objetivos, ya que abarca desde colonias de clase media [Portales, Ermita] a clase alta [del Valle ó Nápoles]. Los servicios que brinda cada una de sus áreas componentes van acordes con las necesidades que los vecinos piden; sin embargo, los requisitos principales para la pronta solución son aquellos que solicitan los estratos sociales denominados de clase alta. La mayoría de peticiones provienen de colonias populares, cuyos barrios están descuidados o no se da mantenimiento constante. El servicio público de manera general se busca de forma efectiva y apegada hacia el bien; a pesar de las buenas intenciones del servidor público, la falta de compromiso al ejecutar los procesos vuelve lenta e inconsistente las soluciones a los problemas que atañen a la delegación.

## 2.4 Estructura de la Dirección General de Participación

### Organograma



Se compone de forma sencilla; sin embargo, a pesar de esto las dos subdirecciones [Subdirección de Concertación Ciudadana y Promoción de Participación Ciudadana] de 2009 hasta mediados de 2010 no contaban con funciones claramente definidas, debido a que se modificaban por la verificación de las elecciones de comités ciudadanos del Distrito Federal; lo que desdibuja sus facultades, atribuciones y funciones, que manifiestan un carácter coyuntural, implicando dificultades en cuanto al conocimiento de sus actividades.

A finales del 2010, algunas funciones de estas subdirecciones se mostraban similares al hablar de promoción y participación social, además resulta de difícil acceso al público la base de datos con indicadores para conocer la situación de cada colonia, y los programas en curso mantienen una línea estándar, es decir, con resultados promedio. Lo anterior implica posiblemente confusión al momento de ejecutar cada actividad, se hace énfasis a las subdirecciones debido que son de mayor importancia al emanar los programas, proyectos y directrices que ha de seguir la Dirección de Participación Ciudadana.

Algunas funciones son:

<b>FUNCIONES</b>	
<b>Subdirección de Concertación Ciudadana</b>	<b>Subdirección de Promoción de Participación Ciudadana</b>
Coadyuvar en la ejecución de mecanismos de comunicación y coordinación entre la Delegación y comunidad, de manera oportuna	Coordinar las acciones en las zonas territoriales para la promoción de la participación ciudadana
Promover y colaborar con la capacitación vecinal en materia de participación ciudadana	Organizar y desarrollar en conjunto con la ciudadanía de la zona territorial las actividades que se generen en materia de participación ciudadana
Mediar en la solución de los conflictos vecinales propiciando espacios de concertación	Elaborar un atlas y/o base de datos de Participación Ciudadana en la demarcación, a efecto de reconocer los principales indicadores de la situación que prevalece en la colonia y la efectividad de la acción gubernamental.
Implementar, controlar y dar seguimiento a los diferentes programas a su cargo, en los rubros de participación ciudadana.	Distribuir y canalizar a las áreas correspondientes de la Delegación las peticiones de los grupos, vecinos y/u organizaciones durante los recorridos del Jefe Delegacional.

### 2.4.1 Facultades

Conociendo las prioridades de cada una de las áreas que integran la delegación, Participación Ciudadana resalta por sus programas, e importancia por captar el interés de la sociedad y servicio en materia de mejoramiento social, debido a que tiene como base y apoyo a los vecinos. En la administración delegacional pasada con Germán de la Garza al frente [2006-2009] Participación Ciudadana estaba integrada a Desarrollo Social, formando una sola Dirección General, con mayor peso en el área de Desarrollo Social. Actualmente forma parte de la estructura de la delegación con un Director General: Christian Damián Von Roerich de la Isla.

A continuación se retoman algunas Facultades que acompañan a la Dirección General de Participación Ciudadana, acorde al Artículo 140 BIS del reglamento interno de la Administración Pública del Distrito Federal y se contrasta la realidad percibida con lo formalmente establecido.

- **Instrumentar los planes y programas en materia de participación ciudadana.**

En este caso existen políticas públicas denominadas “Miércoles Ciudadanos”, “Jornadas Delegacionales” y “Trabajando por tu Colonia”, recientemente se desarrolló el programa P3 [participación, prevención y protección civil]. Estos programas y políticas públicas tienen la intención de conocer a fondo y atender los servicios básicos de la sociedad juarense. Más adelante se desarrolla cada uno con el fin de obtener una claridad del contenido.

- **Llevar a cabo el seguimiento de las acciones y propuestas que se recojan durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del órgano político administrativo.**

El Delegado Mario Alberto Palacios Acosta realiza salidas los días jueves de “Jornadas Delegacionales,” a colonias para conocer las necesidades y problemas a la sociedad dentro de la Delegación. Los requerimientos se “levantan” en un

formato y se envían a la Dirección General de Participación Ciudadana, posteriormente se canalizan mediante oficios al área correspondiente para su atención. Sin embargo, el tiempo para dar respuesta efectiva o satisfactoria al vecino tarda meses, por lo cual los vecinos se desesperan y optan por hacer el servicio, ó adquirirlo con un particular, así como exigir mayor atención presentándose frecuentemente en la Dirección. Cabe resaltar que en ocasiones el trabajo se “retrasa” en el área de participación ciudadana, debido al acumulamiento del mismo o interrupciones de otras cuestiones que no conciernen al trabajo. Pero también con frecuencia se estanca en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana [CESAC].

- **Implementar acciones de información, capacitación y educación para promover la participación ciudadana.**

A través de programas manejados por la Dirección General de Participación Ciudadana, [Miércoles Ciudadanos, Jornadas Delegacionales y P3], se busca la participación vecinal; sin embargo, bajo esta visión las autoridades delegacionales buscan a la sociedad para legitimarse en el poder, más no como una participación comunitaria inclinada a una cultura vecinal. El Dr. Raúl Olmedo, especialista en participación ciudadana en el municipio, comenta: “La cultura vecinal es la toma de conciencia de cómo la organización de los vecinos genera poder vecinal para *poder hacer* lo que ni las instituciones del Estado ni las del mercado pueden hacer.”<sup>35</sup> El concepto implica una participación no sólo estructurada por programas comunitarios; por lo contrario, indaga con el objetivo de adoptar un estilo de vida democrático y de valores éticos sociales a favor de la comunidad.

- **Promover la participación de los vecinos en ejecución de obras y acciones de beneficio comunitario.**

Esta facultad la lleva a cabo la Dirección General de Participación Ciudadana junto con Protección Civil y Prevención del Delito; Jurídica y Gobierno y Desarrollo

---

<sup>35</sup> Olmedo, Raúl, *Participación ciudadana y organización vecinal*, México, Editorial Comuna, 2007 p. 13.

Social, por ejemplo en un boletín de la sala de prensa emitido por comunicación social señala:

---

**“Jornada Delegacional de la colonia Acacias recuperó imagen urbana de José María Olloqui.**

- La poda de árboles y balizamiento de vialidades, las principales actividades.
- La Brigada Comunitaria ofreció atención médica gratuita.

A lo largo de diez cuadras, el gobierno delegacional realizó la poda de 71 árboles, la reparación de banquetas, en aproximadamente 28 metros cuadrados y el balizamiento de 8 cruces viales y sus respectivas rampas para sillas de ruedas. Sin considerar la limpieza de la red secundaria de drenaje y sus accesorios hidráulicos. Por lo que respecta a la atención médica gratuita y servicios a los vecinos residentes de la colonia Acacias, La Brigada Comunitaria reportó más de cien servicios atendidos antes del mediodía. Entre los que se destacaron, por su afluencia de vecinos, la atención de servicios médico dental, además de los servicios de reparación de calzado y aparatos electrodomésticos”<sup>36</sup>

---

- **Propiciar espacios de concertación para la solución de conflictos vecinales.**

Cuando surgió la problemática en torno a las construcciones de edificios en las diferentes colonias, la Jefatura de Unidad Departamental de Programas cuenta con la habilidad para aclarar dudas sobre la autorización de este tipo de construcciones; es decir, al cuestionar por qué la delegación brinda permisos para construir, se aclaró que no es el órgano político el que emite las autorizaciones,

---

<sup>36</sup> Delegación Benito Juárez. Sección: Gobierno Delegacional, Comunicación Social, Sala de Prensa, Boletines, “Jornada Delegacional de la colonia Acacias recuperó imagen urbana de José María Olloqui . En línea: Dirección [URL] [http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/news/op/displaystory/story\\_id/4981/highlight/Jornada%20Delegacional%20de%20la%20colonia%20Acacias%20recuperó%20imagen%20urbana%20de%20José%20María%20Olloqui/fo rmat/html/](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/news/op/displaystory/story_id/4981/highlight/Jornada%20Delegacional%20de%20la%20colonia%20Acacias%20recuperó%20imagen%20urbana%20de%20José%20María%20Olloqui/fo rmat/html/) [Consultado el 10 de noviembre de 2010]

sino el Gobierno del Distrito Federal el que autoriza, y la delegación verifica que se apegue a la ley de construcciones y su reglamento. A pesar de esto, el enojo e inconformismo por parte de los vecinos se intensifica, debido a los grandes problemas de servicios urbanos y demográficos que implica construir fuera de los parámetros establecidos.

- **Dar continuidad a los mecanismos establecidos para informar a la comunidad sobre el desarrollo de obras y acciones realizadas por el gobierno delegacional.**

El portal electrónico de la delegación contiene información detallada de las obras y acciones, se actualiza constantemente de manera general; sin embargo, al requerir información precisa, no se encuentra, lo cual hace que se visite constantemente la delegación. Las solicitudes de información por teléfono en ocasiones son de orientación, pero la mayoría se desvían a las posibles áreas de solución, lo cual deja en duda la efectividad de la atención. En ocasiones el vecino opta por presentarse físicamente; ya que la información vía telefónica no se satisface sus necesidades.

- **Coordinar, ejecutar y evaluar las acciones que permitan el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.**

La Consulta Ciudadana, [según la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, en su artículo 42] expresa: es el instrumento a través del cual el Jefe de Gobierno, las instancias de la Administración Pública del Distrito Federal, la Asamblea Legislativa, la Asamblea Ciudadana y/o el Comité Ciudadano, por sí o en colaboración, someten a consideración de la ciudadanía por medio de preguntas directas, foros, o cualquier otro instrumento de consulta en temas que tengan impacto trascendental en los distintos ámbitos territoriales en el Distrito Federal.

Bajo esta idea se formuló el 14 de diciembre de 2009 una consulta ciudadana sobre la idea de renovar el permiso al sitio de taxis ubicado en la calle de Concepción Beistegui, entre Av. Cuauhtémoc y eje 5 sur Eugenia, en la colonia Narvarte. Los resultados de dicha consulta fueron: 19 personas están de acuerdo con que se renueve el permiso y 11 personas no están de acuerdo con que se renueve.

- **Dirigir, consolidar y evaluar los esfuerzos de las jefaturas de unidad departamental y la correcta aplicación de los programas mediante objetivos metas y tiempo que conllevan a tener una mejor participación ciudadana.**

Para tal caso, la Jefatura de Unidad Territorial A y B pertenecientes a la Subdirección de Promoción y Participación Ciudadana, coordinan a los vínculos territoriales para establecer las formas de solicitudes y los casos en que utilizan los formatos. El servidor público presenta una falta de interés hacia la correcta formulación y llenado de las gestiones, cabe resaltar la existencia de faltas de ortografía, ilegibilidad, desorden, duplicidad de solicitud en el llenado de formatos. Es decir, dos o tres trabajadores entregan el mismo requerimiento de servicio con diferente formato, [hoja] y nuevo folio, lo que denota que sólo una persona trabaja y duplica informes para los demás, faltando al valor del compromiso del servicio público, mostrando desinterés hacia los vecinos y deshonestidad.

Por errores cometidos en el primer llenado de solicitudes, se efectuaron llamadas a los vecinos para aclarar dudas sobre sus datos personales o respecto al servicio que requerían, ya que las personas que recaban datos no llenan correctamente las hojas. La realidad expresa que existen peticiones de servicios desde el 2006-2009 con folio CESAC; es decir, que ya fueron canalizadas para su atención y respuesta, y no se han atendido.

## 2.5 Ética pública en el plano delegacional

La moral y la vida gubernamental van de la mano en un espacio delegacional democrático, por consiguiente la ética pública debe imperar para forjar una administración pública apegada a las necesidades de la sociedad [mínimos de bienestar] y ante todo con la firme intención de exaltar la ética. Al respecto María Elena Álvarez Bernal sostiene que

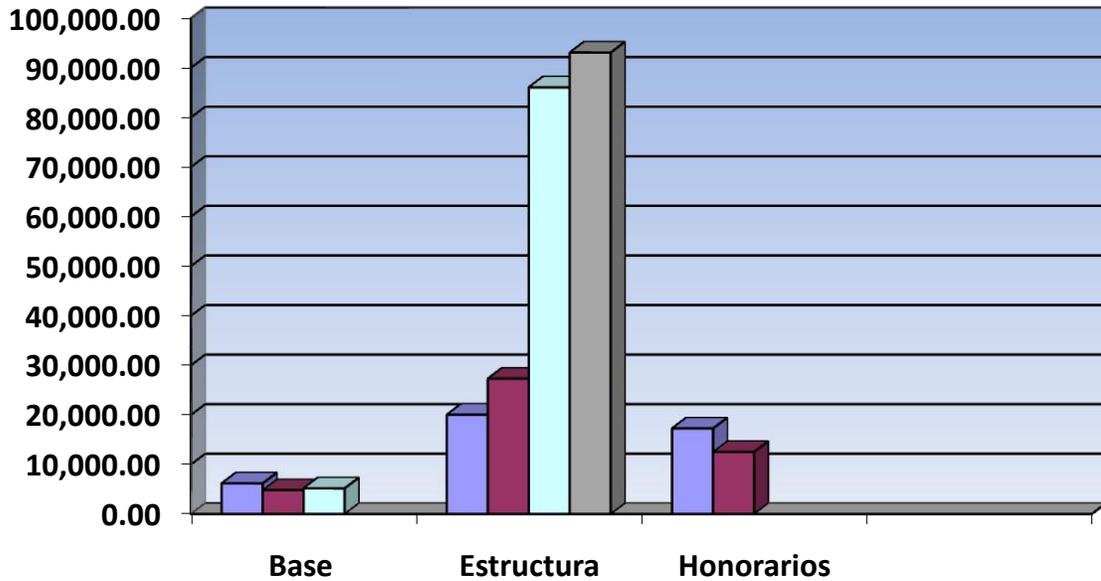
“La moral es un conjunto de normas aceptadas libre y conscientemente, que regulan la conducta individual y social de los hombres. Puede definirse como el estudio y tratado de las costumbres. La moral se refiere a aquellas pautas interiorizadas por las personas y que se las autoimpone no como obligación, sino como necesidad, por el simple hecho de provenir o formar parte de lo “bueno”.<sup>37</sup>

Frecuentemente se puede apreciar que en algunos casos el personal que labora en las delegaciones ocupa el tiempo para sus actividades personales, mantienen elevados ingresos a consideración de la opinión pública como mandos medios y superiores, además de no tomar en cuenta las peticiones de los vecinos. La siguiente gráfica muestra los extremos en torno a salarios, dependiendo la relación laboral que se haya adquirido en la delegación. Por consiguiente, el no efectuar el trabajo con responsabilidad y ética, promueve desequilibrio en la consolidación gubernamental.

---

<sup>37</sup> Álvarez Bernal, María Elena. *La ética en la función pública*. México. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes. 2008, p. 24

### Salarios Mensuales



Datos: Página oficial Delegación Benito Juárez. Portal de Transparencia.

Grafica: Elaboración propia.

#### ***Ingreso mensual personal de base***

- Secretaria de director de área: \$6,169.99
- Auxiliar de analista administrativo: \$4,796.92
- Secretaria de jefe de departamento: \$5,155.63

#### ***Ingreso mensual personal de estructura***

- Jefe de unidad departamental: \$20,021.31
- Subdirector de área: \$27,293.77
- Director de área: \$86,033.22
- Delegado delegacional: \$93,052.50

#### ***Ingreso mensual personal de honorarios***

- Personal de apoyo administrativo: \$17,252.00
- Personal de apoyo en difusión de programas sociales: \$12,500.00

La carencia de una cultura ética implica que las delegaciones actúen bajo antivalores como: corrupción, apatía, irresponsabilidad, impuntualidad, desatención, burocratismo, indiferencia, desinterés, ineficacia, ineficiencia, baja productividad y menosprecio de la participación ciudadana. Al considerar que:

“La ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública. Se concibe como un área de conocimiento de contenido universal que agrupa principios y valores orientados al espíritu de servicio público. La ética pública se refiere entonces a los actos humanos en tanto que son realizados por gobernantes y funcionarios públicos en el cumplimiento del deber”<sup>38</sup>

Lo anterior implica que la ética pública en el ámbito delegacional no impera todavía en las actividades, desarrollo y compromiso de cada área que compone la Dirección. Si bien, se manejan programas o políticas públicas como miércoles ciudadanos, jornadas vecinales, entre otros; no hay hoy en día algún curso, política pública, programa, o plan que incluya o tenga como eje rector la ética pública en la delegación.

Una carencia constante de la ética pública, trae consigo un desequilibrio en el aparato gubernamental por la confusión del deber ser como servidor perteneciente al organismo; aumento de mala fama e imagen de las autoridades e instituciones por parte de la sociedad; desinterés por la vida política; desconfianza generalizada y por ende, reducción de participación social. La realidad muestra que estas consecuencias se viven en cada Delegación Política del Distrito Federal, incidiendo en el año 2009-2010 es decir, al inicio de cada administración. Algunas de las frases más comunes por parte de la comunidad, fueron: “sea el partido o color que gobierne no se hace nada realmente”, “sólo están en el cargo para atender sus asuntos”.

---

<sup>38</sup> Bautista, Óscar Diego. *Ética pública y buen gobierno*. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público. México. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. 2009 p. 32

Jorge Sánchez Azcona expone:

“La ausencia de un contenido ético que trascienda la estrecha visión del hombre como un ser unidimensional, impulsado por el lucro, no solo lleva miseria, injusticia, y una permanente y lacerante desigualdad social a la mayoría de nuestra población, sino que deforma a todos sus miembros a través de un proceso de enajenación que les impide desarrollarse íntegramente”<sup>39</sup>

En los inicios del siglo XXI es necesario replantear el “papel” del servidor público para optar por el camino de la ética pública, una estrategia que permee y trascienda en el desarrollo espiritual, personal y colectivo con la finalidad de mejorar y servir de manera excelsa y oportuna al vecino y/o ciudadano y dejar el conveniente personal, lo cual no sucede hoy en día. Resulta acertado recordar algunas de las acepciones sobre ética pública para Arana Muñoz, debido a la ausencia de este principio en el Gobierno Delegacional.

1. La ética pública como ciencia de lo moralmente adecuado al servicio público, debe explicarse a todos los funcionarios.
2. En una primera aproximación, estudia el comportamiento de los funcionarios en orden a la finalidad del servicio público que les es inherente.
3. El objeto material de la ética pública serían los actos humanos del funcionario público. Su objeto formal sería la moralidad de esos actos.
4. Es una ciencia práctica de carácter filosófico. Reúne principios universales pero a la vez se ocupa de la conducta libre del hombre.
5. Es una modalidad de ética especial, en cuanto que aplica los principios básicos que determinan la moralidad de los actos humanos sobre el servicio público.

---

<sup>39</sup> Sánchez Azcona, Jorge. *Ética y poder*. México. Editorial Porrúa. S.A. de C.V. 2002 p. 82

6. Tiene como fuente básica a la razón humana, en la medida en que ella encuentra y conoce los principios morales universales propios del servicio público.
7. Aplicada a la Administración pública, supone una evidente inversión en su imagen frente a los ciudadanos, ya que la calidad ética, a la larga supone calidad en la prestación de los servicios públicos.

La ética pública en los ordenamientos territoriales figura poco debido a los vicios que se han tejido en las estructuras, en alguna parte del personal y el desinterés por mejorar el espacio geográfico que se gobierna. El que la delegación Benito Juárez no mantenga un espíritu ético y no considere relevantes los beneficios de la ética pública y la moral, arroja una idea de desinterés e inconformidad hacia los vecinos.

### **2.5.1 Código de ética y conducta**

Diversas son las acepciones para un código de conducta; sin embargo, las similitudes en torno a buscar el bien común, inculcar valores en el personal del gobierno con la finalidad de mejorar como individuo y sociedad siguen vigentes. Acorde al Ministerio de Administraciones Públicas “El código de conducta en el servicio público puede ser un documento jurídico o una simple declaración administrativa en los que se establezcan la calidad y los niveles esperados de cumplimiento por parte de los funcionarios correspondientes, señalando los principios éticos aplicables al servicio público en general o a un departamento u organismo específico.”<sup>40</sup>

La intención de un código de ética es permear en el actuar de toda persona que labora en el gobierno [en sus tres órdenes], y todo el que brinda servicios para contribuir al mejoramiento de la sociedad. “Su creación fue llevada a cabo como

---

<sup>40</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. *La ética en el servicio público*. “Cuestiones y prácticas actuales”. Madrid. Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica, Instituto de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia. Boletín Oficial de Estado. 1997 p. 75

parte de una estrategia para prevenir y combatir la corrupción e impunidad así como imponer la mejor calidad en la gestión pública a fin de asegurar a la ciudadanía la credibilidad en las tareas que realizan las instituciones públicas. También pretendía un cambio de actitud del servidor público que garantizara la profesionalización y la honestidad en el servicio.”<sup>41</sup>

Contar con un código ético o de conducta en las instituciones públicas, permite influir en la voluntad de cada integrante con la intención de mejorar en lo individual y colectivo. La concepción de que los códigos de ética “son ordenamientos que sin contener sanciones de carácter vinculante se proponen a dar una guía de comportamiento y obtener de los servidores públicos un compromiso personal, para que por voluntad propia se obliguen a cumplir normas de conducta congruentes con el ideal deseado de servidor público.”<sup>42</sup> Resulta preponderante para impulsar, mejorar y promover una cultura de respeto por los valores dentro del servicio público.

El concepto de respetar un código ético no sólo es leerlo, o conocerlo; más bien, es comprenderlo y aplicarlo, así como reconocer que el médico, el abogado, el contador o la iniciativa privada respetan su código. También el administrador público debe sentir ese orgullo y cumplimiento por el suyo.

“Los códigos de ética son instrumentos auxiliares de las leyes sus enunciados tienden a obtener de quienes los suscriben un compromiso personal que va más allá de la leyes objetivas, compromiso que propone una mística y un propósito superior de servicio y que, una vez aceptado, compromete al aceptante, por voluntad propia, con fuerza igual o mayor que una ley.”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Dilemata. Portal de éticas aplicadas. Sección ética pública y buen gobierno. *El código de los servidores públicos de México*. Óscar Diego. Dirección URL: <http://www.dilemata.net/index.php/Etica-publica-y-buen-gobierno/el-co-de-los-servidores-pcos-de-mco.html> [consultado 5 de enero de 2011]

<sup>42</sup> Álvarez Bernal, María Elena, *op. cit.*, p.188

<sup>43</sup> *Ibíd.*, 189

El Código de ética y conducta a nivel federal que elaboró en 2002 la Secretaría de la Función Pública, influyó para la creación de un código de conducta en la administración delegacional pasada [2007-2009]. Los ejes rectores y esencia de cada principio plasmados en tal código fueron los siguientes:

- Construir el bien común.

Mi actuación tendrá siempre el sentido trascendente de estar orientada a la realización del bien común en la comunidad a la que sirvo, contribuyendo así a la consolidación y engrandecimiento de nuestra Patria.

- Ser honesto.

Viviré la honestidad como máxima de mi conducta diaria informando con verdad, oportunidad y transparencia sobre mi trabajo, aceptando y corrigiendo mis errores, siendo coherente con lo que pienso, digo y actúo; aplicando responsablemente los recursos públicos en beneficio de la sociedad a la que servimos. La clave de un buen gobierno se basa en la honestidad.

- Ser responsable.

Ser un servidor público es un privilegio y una responsabilidad, me comprometo a responder y rendir cuentas de mis actos y de mis omisiones, manteniendo la inflexible convicción de que procurando el bien de nuestros semejantes encontraremos el nuestro.

- Actuar con justicia.

Realizaré mi función en el marco de la legalidad con el fin de promover y mantener el respeto al Estado de Derecho.

- Atender con calidez.

Respetaré permanentemente la dignidad de las personas sin distinción de credo, filiación política, edad, sexo o condición social, tratando a todos por igual con tolerancia, cordialidad y amabilidad sin privilegio alguno.

- Trabajar con actitud de servicio.

Aplicaré mis conocimientos, habilidades y aptitudes con profesionalismo, consiente y convencido de que se engrandece aquel que es capaz de proporcionar un servicio diligente y con la satisfacción de generar bienestar a quien lo recibe.

- Servir con calidad.

Realizaré un trabajo organizado para brindar resultados eficaces y eficientes, esforzándome cada día por mejorar de manera continua en el desempeño de mi función.

- Generar confianza.

Mi conducta será correcta y transparente para que mis acciones y palabras sean congruentes y dignas de credibilidad, contribuyendo así a fomentar una cultura de confianza y verdad.

- Espíritu de superación.

Con firmeza y perseverancia adquiriré mayores conocimientos y habilidades para crecer permanentemente como persona, teniendo presente que cada día es una oportunidad para ser mejor.

- Ser el mejor equipo.

Estoy dispuesto a sumar mis esfuerzos a los talentos de los demás, y a colaborar generosamente cuando se me requiera, ya que trabajando coordinadamente en equipo y conformando un solo cuerpo lograremos mejores resultados en beneficio de la ciudad.

A partir de 2009 la falta código de ética y conducta en la delegación Benito Juárez es notoria, hasta finales del 2010 no hay programa, capacitación, curso o decálogo ético o de conducta que definan o encaminen el actuar del servidor público. Por ende, si el Código de Conducta expresa y promueve que, “el Servidor público de

la Delegación Benito Juárez se distingue por ser la persona que desempeña un cargo, empleo o comisión en el gobierno delegacional, que ha decidido de manera comprometida contribuir con su trabajo responsable a elevar la calidad de vida de la comunidad a la que sirve,<sup>44</sup> resulta fundamental en dicha organización.

La inexistencia de un código donde se plasme el actuar moral, profesional, laboral y de valores incide directamente en el comportamiento de los trabajadores, ya que al no tener presentes los valores éticos y morales en el servicio público se dejan de lado, creyendo que el puesto o el cargo público es un derecho, más no una responsabilidad.

### **2.5.2 Programas delegacionales**

La Delegación cuenta con diversos programas, cuya finalidad es propiciar el desarrollo social con equidad de género. Para 2009-2010 se contaba con los siguientes programas:

- Apoyo a Maestros Jubilados;
- Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad;
- Otorgar Apoyos a Niños de Educación Básica;
- Apoyos a Familias en Situación de Vulnerabilidad;
- Fomento de una Cultura de Prevención Integral y Atención de Emergencias Mediante la Distribución e Instalación de Alarmas a Escuelas Públicas en la Delegación Benito Juárez;
- Fomento de una cultura de prevención y denuncia; y
- Alimentos en Albergues;

---

<sup>44</sup> Delegación Benito Juárez, sección: Información, *código de conducta*. En línea. Dirección URL: [http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/pages/op/displaypage/page\\_id/267/highlight/codigo%20de%20conducta/format/html/](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/pages/op/displaypage/page_id/267/highlight/codigo%20de%20conducta/format/html/) [consultado 5 marzo 2011]

En particular se hace énfasis en las políticas públicas que maneja la Dirección General de Participación Ciudadana.

- Miércoles ciudadanos;
- Jornadas vecinales;
- Trabajando por tu colonia;
- P3.

A continuación se explica cada una de las políticas públicas que maneja la Dirección General de Participación Ciudadana. Los *Miércoles Ciudadanos* es una política dirigida a la comunidad en juareense, cuyo objetivo es propiciar el espacio y la atención para que los vecinos se acerquen a los servicios que brinda la delegación. Se acondiciona un espacio en específico para que los vecinos concurren a cada una de las áreas que están disponibles y dichas autoridades atiendan directamente. Su horario es de nueve a tres y en esta parte es donde se recaba también peticiones para su solución.

Las *Jornadas Vecinales* se realizan los días jueves de cada semana y en este rubro cada área delegacional como jurídica y gobierno, obras y desarrollo urbano, prevención del delito, protección civil y participación ciudadana, visitan una colonia por semana, se ubican para dar servicios médicos, urbanos o informes en general. *Trabajando por tu Colonia* es un una política similar a las jornadas, en este caso las áreas delegacionales ubican los espacios geográficos dañados que necesiten atención y reparan o tratan de solucionar problemas que permean en la vida colectiva.

Acorde a datos de la delegación, *P3* es un programa integral de participación ciudadana que establece una relación armoniosa y confiable con los vecinos como actores principales para la detección y solución de la problemática vecinal. Busca fomentar la iniciativa y la corresponsabilidad entre gobierno y vecinos para la mejor calidad de vida de la ciudadanía juareense, fomentado una cultura de participación entusiasta, corresponsable y comprometida.

El manejar programas o políticas públicas con los objetivos de mejorar los estándares de vida de la sociedad, fomentar una cultura participativa y de respeto es sin duda una buena finalidad. Sin embargo, cuando a pesar de la ejecución de políticas públicas no se logra tener o aumentar una participación social de calidad [es decir, sin imposición], o no se reconoce la credibilidad y el trabajo de las autoridades, podría expresarse que algo no está del todo bien en el trato y solución de los servicios.

El que una petición se recabe en el miércoles ciudadano o en una jornada vecinal no quiere decir que se solucione al cien por ciento, en ocasiones son dejadas de lado, [posiblemente por la acumulación de trabajo], pero acorde a la realidad en ocasiones el servidor público no hace esfuerzo alguno por resolver la problemática. Por consiguiente, los vecinos hacen caso omiso a las invitaciones que hace su Delegación. La práctica de desarrollar programas o políticas públicas con la intención de justificar un presupuesto sin apreciar realmente las necesidades sociales, es un acto que debe estar fuera del ámbito público.

## **2.6 Características del servicio público delegacional**

Existen tres tipos de relación laboral en la delegación y por tanto, en la Dirección General de Participación Ciudadana:

Personal de base -----} Que están sindicalizados, tienen vacaciones, cotizan al ISSSTE para contar con seguridad social, cuentan con días económicos y su aguinaldo es proporcional a un mes y medio por año, entre otras prestaciones.

Personal de honorarios ----} no cuentan con ISSSTE, renuevan contrato cada tres meses y su aguinaldo es proporcional a un mes de salario por año.

Personal de estructura -----} Están mandos medios ó superiores, cotizan al ISSSTE para contar con seguridad social, tienen vacaciones, aguinaldo y otras prestaciones.

El personal de base cuenta con mayores prestaciones, sin embargo es el más resistente al cambio o al trabajo efectivo. No se generaliza que todo este tipo de personal entre en la categoría de “conformidad de puesto”, pero algunos buscan los medios para trabajar lo menos posible. La resistencia a capacitaciones o cursos de ética están presentes y eso incide en el comportamiento laboral.

Las Condiciones Generales de Trabajo del Gobierno del Distrito Federal publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 5 de abril de 2010, en su capítulo VII, Artículo 76.- expone:

“La calidad en el trabajo tiene dos aspectos: el subjetivo y el objetivo. El subjetivo es la importancia que el trabajador da a la solución y desahogo de los asuntos a su cargo. El objetivo es la estimación que el Gobierno da al trabajo realizado, tomando en cuenta las condiciones e implementos de trabajo, la conducta ética, honestidad, responsabilidad, rapidez, pulcritud, presentación, aplicación de los conocimientos y la buena disposición en la realización de sus labores”.<sup>45</sup>

Bajo el aspecto subjetivo, se aprecia en algunos casos que el personal de base ejerce demasiado tiempo para desahogar sus actividades, cuando termina las actividades encomendadas les llega a “sobrar tiempo”, al no tener más trabajo ocupan los minutos para relacionarse y conocer mejor a los compañeros de trabajo. Las características éticas aportan calidad al servicio público hacia los vecinos; por ende, al no estar presente la conducta ética tal como la honestidad, responsabilidad, rapidez, pulcritud y presentación inciden en una desvalorización de los trabajadores.

---

<sup>45</sup> Delegación Benito Juárez. Sección: Transparencia. “*Condiciones Generales de Trabajo 05 Abril 2010*” en línea. Dirección URL : [http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/pages/op/displaypage/page\\_id/752/highlight/condiciones%20generales%20de%20trabajo/format/html/](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/pages/op/displaypage/page_id/752/highlight/condiciones%20generales%20de%20trabajo/format/html/) [consultado 2 de septiembre 2010]

La forma laboral en los órganos territoriales se define por diversas obstrucciones en los procesos de canalización de solicitudes, peticiones o información hacia la sociedad. El proceso administrativo gubernamental cuenta con atrasos en cada uno de sus pasos debido a la mala comunicación interna, lo que implica que aunque una área ejecute sus funciones y brinde orientación al usuario o ciudadano no sirve de mucho, ya que en la siguiente fase se topa con numerosos trámites y desconocimiento de las mismas áreas.

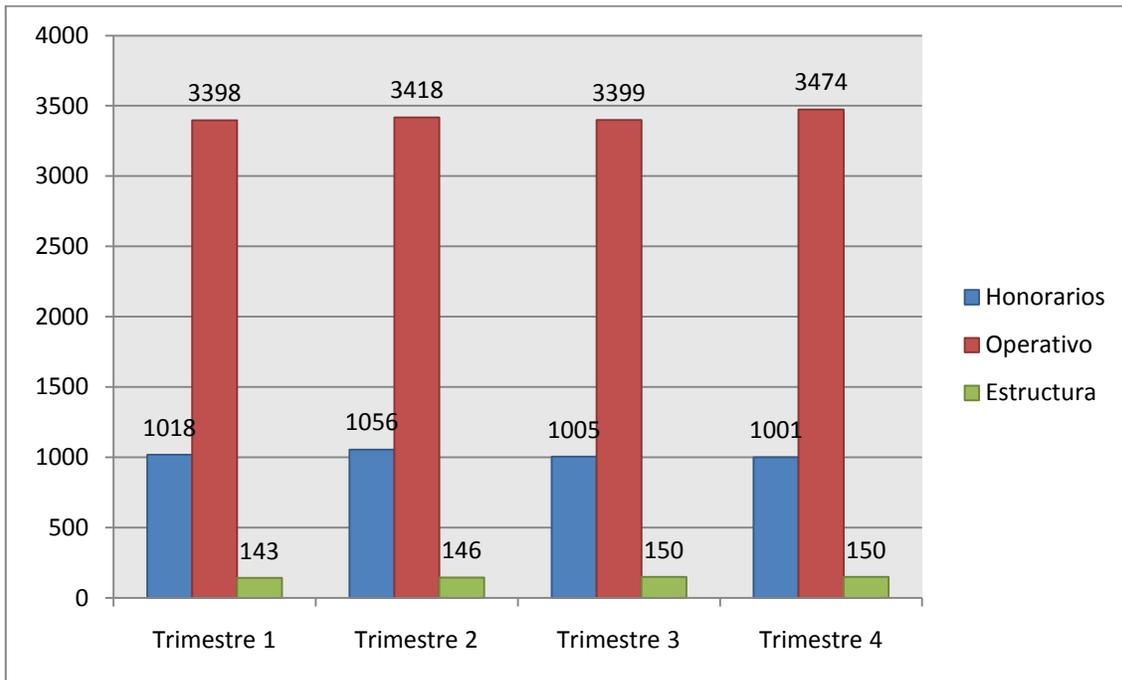
El problema del servicio público delegacional a raíz de una falta de ética pública se ejemplifica cuando los mandos medios superiores delimitan su visión a intereses meramente individuales, desalojan el compromiso por el servicio y el respeto por la institución, pero ante todo caen en la “tentación del poder” como la corrupción. Al respecto, José Campillo Sáinz comenta, “Cuando el superior es corrupto, carece de autoridad moral para exigir probidad de sus subordinados; la corrupción se extiende frecuentemente a otros servidores públicos por el establecimiento de complicidades y nexos delictuosos”<sup>46</sup>

En especial el personal que se encuentra en vínculos [grupo de personas que recaban las peticiones de la ciudadanía], carecen de información sobre cómo tratar a los vecinos, no cuentan con preparación profesional, son desleales a su trabajo, ya que duplican formatos para no trabajar y en ocasiones llegan a corromperse o pedir alguna remuneración económica por algún servicio o para que se les agilice algún trámite; además de no esmerarse por un buen ambiente laboral entre compañeros, dificultando la comunicación entre estos grupos. A continuación, en la evolución del personal a nivel delegación, se observa que existe una constante igualitaria en el número de personal durante 2010. Se denota que la fuente de datos maneja el término “*plaza*,” en los tres rubros.

---

<sup>46</sup> Campillo Sáinz, José. *La ética en el servicio público* [deontología del servidor público]. México. Instituto de Administración Pública. 1996, p. 21

### Personal en Función 2010



Datos: Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental [PROMOEVA] Gráfica: Elaboración propia.

#### **Trimestre 1**

- Número de plazas ocupadas por personal de honorarios: 1,018.
- Número de plazas ocupadas de personal operativo: 3,398.
- Número de plazas ocupadas de personal de estructura: 143.

#### **Trimestre 2**

- Número de plazas ocupadas por personal de honorarios: 1,056.00
- Número de plazas ocupadas de personal operativo en el período: 3,418.00
- Número de plazas ocupadas de personal de estructura: 146.

### **Trimestre 3**

- Número de plazas ocupadas por personal de honorarios: 1,005.
- Número de plazas ocupadas de personal operativo: 3,399.
- Número de plazas ocupadas de personal de estructura: 150.

### **Trimestre 4**

- Número de plazas ocupadas por personal de honorarios: 1,001.
- Número de plazas ocupadas de personal operativo: 3,474.
- Número de plazas ocupadas de personal de estructura: 150.

#### **2.6.1 indiferencia en el ejercicio público**

La indiferencia en la pronta solución y atención a problemas comunitarios refleja el tipo de valores morales, éticos y laborales con que cuenta un organismo. Es decir, se olvidan los “valores que deben orientar la función pública, como son: entre otros, vocación de servicio, honestidad, imparcialidad, eficiencia, responsabilidad, disposición, respuesta oportuna, verdad, pulcritud, decoro e información oportuna;”<sup>47</sup>

Los valores son principios que definen las acciones de toda aquella persona que detenta poder público, brinda bienes y servicios o aquellos que contribuyen a la mejora social, con esto se precisa que el rumbo del servicio público se vislumbra bajo la idea y práctica de lo más ético para la comunidad.

Hoy día la forma de actuar en el gobierno a nivel delegacional presenta una carencia de valores laborales [compromiso, responsabilidad, honestidad], debido a la ausencia de mandos superiores en su área de trabajo. Para tener acceso al

---

<sup>47</sup> Martínez Anzures, Luis Miguel, *Controles y responsabilidades de en sector público*. México. Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V. 2004 p. 77

diálogo con algún director o subdirector la cita es indispensable; sin embargo, en diversas ocasiones el límite de llegada por parte de las autoridades se excedía y los vecinos tenían que esperar más tiempo, faltando al respeto a sus tiempos y actividades.

Dentro de la Dirección General de Participación Ciudadana se encuentra un desajuste en el ambiente laboral, existe tensión, irregularidades, y favoritismo, debido a comentarios negativos entre el personal, la inconsciencia de directivos al no poner orden en sus áreas y ante todo a la insensatez de los servidores públicos que no se “quitan” la camiseta del color de su partido político; siendo que en dicho periodo son personas al servicio de la comunidad.

### **2.6.2 Perfiles de cuadros administrativos**

Todo aquel que por vocación o deseo anhela trabajar para servir a los demás a través de sus instituciones, entidades y organismos ha de estar consciente de que su camino laboral se desarrolla bajo la idea de la ética pública, entendiendo que es “la parte de la disciplina ética que trata los comportamientos de los gobernantes, políticos, legisladores, jueces y funcionarios en el desarrollo de su trabajo y tiene por fin lograr que el servidor público aplique el sentido del deber ser en beneficio del Estado”<sup>48</sup> La responsabilidad de desarrollar un cargo público en un gobierno delegacional, implica un compromiso por aumentar la credibilidad y legitimidad. “Mediante principios y conocimiento de la función pública encomendada, un servidor público podrá elevar la confianza de los ciudadanos a través del compromiso de brindar servicios oportunos y de calidad, bajo un esquema de trato respetuoso y cordial con objeto de ser parte activa y productiva de una sociedad tan compleja como la que nos ha tocado vivir.”<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Bautista, Oscar Diego. *Cuadernos de Ética para Servidores Públicos*. Libro 2, Fundamentos éticos para un buen gobierno. México. Editorial Senado de la República. Comisión de Biblioteca y Asuntos Editoriales LXI. Legislatura. 2009 p. 15

<sup>49</sup> Martínez Anzures, Luis miguel. Op, cit., 63

La síntesis curricular de la Dirección General de Participación Ciudadana, se compone de cinco rubros: 1] funciones, 2] datos personales, 3] nivel máximo de estudios, 4] áreas de conocimiento y 5] experiencia laboral. La concepción de que el puesto se “ganó” por labor política o favores partidistas; olvidando principios como: la importancia de estar en un cargo público es con la finalidad de contribuir al funcionamiento de la administración pública; brindar oportunidades de mejora de calidad de vida y fomentar la moral pública, mediante el actuar ético en el ámbito público no favorece a la Delegación ni a la sociedad.

En consecuencia Martínez Anzures afirma que, “Queda claro que son los hombres, los funcionarios, los que han hecho de la función pública una forma de vida, pero no para servir a los demás, sino para servirse de un cargo público”<sup>50</sup> La realidad denota que los servidores públicos ignoran la idea de que el servicio público requiere vocación por éste para desenvolverse bajo la concepción del bien común. En primera, la mayoría de los trabajadores desconocen los lineamientos o leyes que los rigen; segunda, buscan el servicio público como trampolín político para otros cargos con mayor remuneración económica o poder; y tercera es que carecen de una educación sustentada y avalada por instituciones de validez oficial.

Algunos servidores no van acorde al requerimiento del puesto y competencias laborales como son los coordinadores territoriales, ya que cuentan con estudios mínimos y para llevar a cabo programas sociales que promuevan y busquen la participación ciudadana y que por tanto fomente la cultura vecinal para lograr una democracia consolidada, es claro que se requiere La Ciencia Política y la Administración Pública como base, pero apoyados en otras ciencias como el Derecho, la Sociología, la Psicología, además de habilidades, aptitudes y conocimientos. Existen una o dos personas en toda la Dirección General que cuenta con conocimientos de Administración Pública, pero reitero, solo son dos.

---

<sup>50</sup> *Ibíd.*, p.77

La falta de profesionalización de los servidores públicos, así como la ausencia de capacitación y visión para gobernar; dentro de una administración pública delegacional altera de manera directa y perdurable en la formación y desarrollo de los integrantes de la delegación Benito Juárez. Debido a que si el gobernante atiende asuntos personales, intereses económicos propios o muestra desinterés hacia la pronta solución de los problemas y servicios que afectan a la demarcación la sociedad cada vez deja de inmiscuirse en una cultura cívica y política.

La capacidad que tienen los delegados para imponer sus directores generales y éstos a sus inferiores en la jerarquía laboral, presenta a veces un desajuste en el óptimo desarrollo de las actividades gubernamentales, si no cuentan con esencia de una ética pública; es decir, el no contar con un “perfil, formación, y conducta responsable y comprometida de los hombres encargados de las cuestiones públicas. Más allá del conocimiento profesional que posean quienes laboran en el servicio público, es importante que sean individuos inmersos en la moral pública.”<sup>51</sup>

Acorde a lo percibido en la praxis en calidad de prestador de servicio social, se rescatan aspectos que promueven el inadecuado desarrollo del servicio público de manera efectiva y óptima. En primer lugar 1] Grupos de interés; se refiere a grupos de individuos que buscan beneficios a costa de cualquier precio, y se expresan en mafias. 2] Incumplimiento de perfil del cargo; la incorrecta aplicación de perfiles al frente de cargos públicos conlleva costos sociales altos. 3] Falta de compromiso social y político; se aprecia en la falta de profesionalización del servidor. Y 4] Deficiente planeación estratégica; desconocimiento de misión, visión, objetivos, programas metas estratégicas.

---

<sup>51</sup> Bautista, Oscar Diego. *Cuadernos de Ética para Servidores Públicos.*, op. cit, p. 15

### Principales Deficiencias Institucionales



*Fuente: elaboración propia*

## 2.7 Programas y matriz FODA de la Dirección General de Participación Ciudadana

### Fortalezas y debilidades

Para Víctor Manuel Martínez Chávez, las fortalezas y debilidades son aquellos procesos o subprocesos que generan una ventaja competitiva [fortalezas], por otro lado, impiden o inhiben la capacidad competitiva [debilidades], frecuentemente estas características se encuentran en las áreas más críticas dentro de una institución.

### Oportunidades y amenazas

De igual manera las oportunidades son aquellos procesos vinculados con el entorno social, económico, educativo y del medio, favorecen el desarrollo de la institución a corto y mediano plazo. Las amenazas son situaciones, procesos, o circunstancias que se generan en diversos ámbitos del entorno y por lo regular afecta negativamente la institución. En seguida se presenta la siguiente matriz FODA, aplicada a la Dirección General de Participación Ciudadana perteneciente a la Delegación Benito Juárez.

**Delegación Benito Juárez**

**Dirección General de Participación Ciudadana**

**Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades**



Fuente: elaboración propia

Explicación de cada uno de los elementos FODA.

Una de las *fortalezas* que mantiene esta Dirección son los Comités Ciudadanos, ya que representan la organización de las diferentes colonias que integran la delegación, a través de éstos las personas hacen escuchar su voz y requerimientos. Además, las fortalezas dentro de la institución generan competitividad y se presentan a través de políticas públicas, como son los “Miércoles Ciudadanos” y “Jornadas Vecinales”.

Estos programas atienden directamente a los vecinos de la Delegación; en el primero, la Dirección General de Participación Ciudadana reúne a los titulares de cada una de las demás áreas que conforman a la Delegación en la explanada delegacional, para que los vecinos expongan sus demandas de servicios o necesidades. Además, si los vecinos no cuentan con el tiempo suficiente para visitar la delegación, el personal y autoridades de esta Dirección acompañados de personal técnico de otras áreas acuden a ciertas colonias [ya programadas], con el objetivo de cumplir con los servicios que pide la ciudadanía, a éste se le denomina Jornadas vecinales.

Las *oportunidades* se representan a través de cursos al personal, ejecutados por agentes externos con otra visión de progreso; empero, cabe resaltar que los que se proporcionaban en el periodo de estudio no estaban enfocados a mejorar las relaciones laborales entre personal, sin figurar la importancia de la ética pública. Además del apoyo de cierto sector de los residentes de esta delegación, que cuentan con preparación académica, un cierto grado de cultura y respeto por las autoridades y los demás vecinos. Esto con la intención de dar facilidad para que la Dirección promueva sus programas y propicie la participación ciudadana.

Otro aspecto que se maneja como una oportunidad es el alto *Índice de Desarrollo Humano*, [IDH] con el que cuenta la sociedad juarense, esto implica que la comunidad tiene mayor predisposición para involucrarse en cuestiones que conciernen a todos, como son mejoramiento urbano, seguridad e interés por una cultura política y cívica. Se convierte en una oportunidad para la delegación porque con buenos programas y políticas se puede atraer a los vecinos para una mayor participación.

El *P3* es un programa que se empezó a manejar a inicios del 2010. Acorde a lo establecido en la información oficial, el P3 es un programa integral de participación ciudadana. Establece una relación armoniosa y confiable con los vecinos como actores principales para la detección y solución de la protección vecinal. Busca fomentar la iniciativa y la corresponsabilidad entre gobierno y vecinos para la mejor calidad de vida de la ciudadanía juarense, fomentando una cultura de

participación entusiasta, corresponsable y comprometida. Dicho programa se convierte en una oportunidad debido a que es una propuesta para recuperar espacios públicos, disminuir la inseguridad pública, mantener el entorno urbano, y mejorar el entorno social.

Las *debilidades* radican en la falta de soluciones a problemas de peticiones vecinales de servicios públicos con los vecinos, esta situación es alarmante, ya que si bien la participación ciudadana se apoya en cada uno de los integrantes de la Delegación, no se puede descuidar dicho factor. Aunado a esto, los programas que propicien la participación entre vecinos carecen de una estrategia definida pues las políticas públicas en curso provienen de administraciones pasadas, y no se habían implementado innovaciones en las formas de participación social. A finales del 2010 el Programa P3 [prevención, protección y participación] inició y sus resultados están pendientes.

Otras debilidades susciben entorno a una falta de código de ética y conducta que influya y coadyuve a las actividades en el servicio público bajo el enfoque del bien común. Lo anterior afecta a la participación ciudadana y por ende, a la sociedad. La última debilidad, es el difícil acceso a la información e indicadores de gestión, lo que no permite conocer la situación actual de la Dirección General de Participación Ciudadana, y encarece las propuestas de mejora y calidad.

Una de las amenazas de esta Dirección puede que se identifique también como una fortaleza, es decir, los comités ciudadanos, debido a que éstos en cierto momento ejercen presión social, cuando sus necesidades y solicitudes se dejan de lado, no se atienden en tiempo y forma, o simplemente se hace caso omiso de ellas, la organización vecinal llega a convertirse en presión política y económica dentro de la Dirección, haciendo que los planes o proyectos se modifiquen y perfeccionen.

Las construcciones irregulares de vivienda y la línea 12 del Metro generan descontento, desconfianza y desmotivación entre los vecinos, es decir, gran parte del comercio informal que se ubica entre las principales avenidas como Universidad y eje 7 Municipio Libre se reacomoda entre calles, afectando el libre tránsito del peatón. El descontento y las quejas son frecuentes. Otro ejemplo, se da entorno a las construcciones irregulares que propician descontento social, ya que genera sobrepoblación dentro de las colonias y esto reduce los niveles de suministro del agua, aumenta la inseguridad y eleva la desconfianza entre vecinos.

La ética en el servicio público delegacional, funge como base para el desarrollo de las actividades y funciones gubernamentales con apego a Derecho y la moral cívica. Cuando los recursos humanos, tecnológicos, financieros no consideran agregar *ética* en su actuar cotidiano no se está en armonía, difícilmente se cumplen objetivos y metas planteados. A nivel delegacional las disfunciones como las anteriores promueven el alejamiento de la participación social, y por ende, encarece la credibilidad institucional.

## Capítulo. 3 PERSPECTIVA ÉTICA Y DE VALORES EN EL SERVICIO PÚBLICO

### 3.1 Ética y moral en el plano delegacional

Al escuchar “es mejor hacer lo correcto, lo ético” viene a la mente la idea de actos buenos o malos derivados del juicio por los demás, ya que son aquellos, los otros, o la sociedad la que juzga y condena los actos del hombre. Sin embargo, en ocasiones se olvida que lo “correcto” no es para satisfacer la opinión de los demás; sino para complacer el pensamiento de uno. Si la base de cada acto público fuera hacer lo mejor para los demás y por consiguiente en beneficio de uno [por pertenecer a la comunidad], diferentes serían los resultados del hombre en el poder político, económico y social.

La moral de cada servidor público tiene que orientarse bajo el principio de lo mejor para el prójimo, de lo contrario los resultados están lejos de contribuir al bienestar de la sociedad. No se generaliza al hablar de una falta de ética en el servicio público delegacional, ya que existen excepciones; empero, en el estudio correspondiente de la Delegación Política *Benito Juárez* el servicio público mantiene una línea de trabajo como “derecho más no por privilegio”, pero a que se refiere; cuando las instituciones públicas [entidades y dependencias], órganos de gobierno y autoridades están constituidas en su mayoría por personal que carece una visión de Estado y Gobierno bajo el enfoque de lo público, del bien común, o lo conveniente para la comunidad; se tendrá un desequilibrio o disfunción en el elemento propulsor de las actividades de gobierno; en otras palabras, el factor humano.

Lo anterior conlleva irregularidades en el proceso administrativo público, como la falta de soluciones a los problemas sociales mínimos, carencia de programas asequibles y enfocados al mejoramiento social de mayor peso, o mala atención a los ciudadanos, así como el estancamiento en torno a la superación institucional, en virtud de una inadecuada vocación y perfiles adecuados para el servicio público así como el predominio de grupos de interés.

Acorde con la triada que maneja José Castelazo, la ética pública se encuentra entre tres aspectos para comprenderla: 1] fuerte vinculación con el Estado de Derecho, de manera específica el orden jurídico gubernamental; 2] la responsabilidad oficial; y 3] la solidaridad gubernamental. Aplicado a nivel delegacional el apego al estatuto de gobierno, a la ley orgánica y a las condiciones generales de trabajo construye una parte de la concepción de la ética en el ámbito de lo público, debido a que todo trabajador en el gobierno atiende los principios establecidos en sus leyes, políticas y lineamientos, incidiendo en una buena práctica laboral con apego a lo ético.

Bajo esta idea, aquella demarcación política que reúna responsabilidad social, política y administrativa formará una estructura de *responsabilidad oficial*; aunado a la *solidaridad gubernamental*; es decir, la suma de voluntades y recursos públicos por autoridades e instituciones para disminuir rezagos en servicios públicos como: educación, salud, vivienda, y empleo. Mejorará en los próximos años y la delegación contrarrestará la inconformidad y recelo de los vecinos hacia las autoridades; expresado a través de los comités ciudadanos establecidos.

Cada servidor público o trabajador del gobierno tiene que mejorar el aspecto interno y externo de la institución u organismo al que pertenece; la Delegación Benito Juárez tendrá que manejar una ética arraigada en cada elemento que la compone para mejorar sus procesos. La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE] expone: “La ética es un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y mantenimiento de la confianza en la Administración y sus instituciones”.<sup>52</sup> Es decir, vigila y garantiza las acciones y conductas en pro de la ciudadanía; en este caso, la Delegación y en particular de Dirección General de Participación Ciudadana puede generar desequilibrios en su sistema de calidad

---

<sup>52</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. *La ética en el servicio público “cuestiones y prácticas actuales”*. Madrid. Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica, Instituto de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia. Boletín Oficial de Estado. 1997 p 35

administrativa y afectar la participación ciudadana; de no efectuar cambios a favor de una cultura ética.

### 3.1.1 Poder y ética en la delegación

De no concientizar sobre la importancia de la ética pública, ésta no podrá permear en mandos medios y superiores [Jefe Delegacional, Directores Generales, Subdirectores de Área y Jefes de Unidad Departamental], se gestará un anhelo por el poder político y económico a costa de cualquier cosa, implicando un abandono de principios éticos, valores morales e interés por el bien común. Al respecto, Sánchez Azcona Jorge dice:

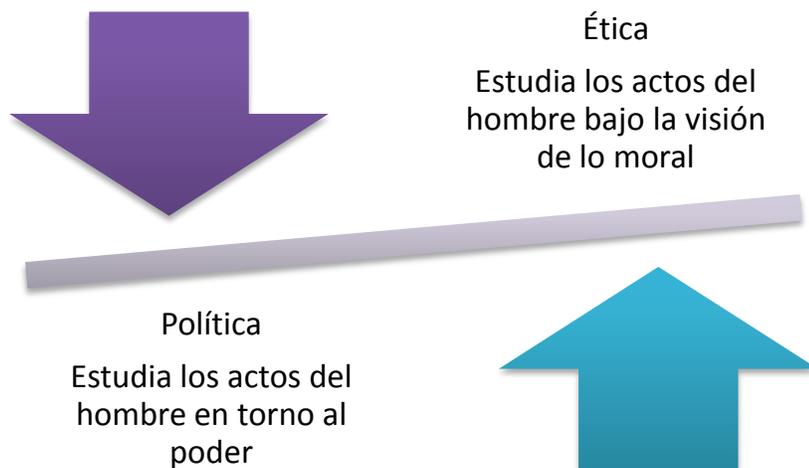
“La búsqueda del poder es una tendencia innata que viene de lo más profundo del ser humano... al tener poder el individuo siente que trasciende, que su finitud se revitaliza, que se afirma en su yo individual. Piensa que si logra tenerlo y ejercerlo pasa a formar parte de los selectos, de los escogidos, de los importantes... En el mundo moderno , en donde la religiosidad ha sido desplazada, la expresión de la trascendencia la da principalmente el poder y el dinero... aunado a esto, ...El poder es desmesuradamente seductor por las recompensas que ofrece así como por la alucinante escenografía que conlleva, pero su adquisición no es fácil... y ...quien participa en la política puede pensar que, en lo personal, no lo atraparé esa red enajenante; pero la política señala sus propias reglas y no perdona a quien participa en ella.”<sup>53</sup>

El poder resulta factor intrínseco del ser humano; pero, cuando se sobrepone a la moral y ésta se desvirtúa, se camina por el sendero de la falsa política, donde la falta del bien común esta presente. Así como la ética estudia el comportamiento del hombre y su moral, la política estudia el comportamiento del hombre en torno al poder.

---

<sup>53</sup> Sánchez Azcona, Jorge. *Ética y poder*, México. Editorial Porrúa. 2002. pp, 29-33

## Relación Ética y Política



Fuente: elaboración propia

Derivado de lo precedente y en desmedida del poder por el poder mismo, se vaticina lo que Savater expresa como un desprendimiento de la ética como amor propio del ser humano. Lo indeseable sería que el servicio público se viera envuelto en el deseo del poder sin medida, intereses particulares a cuenta del desarrollo y crecimiento de la sociedad, abandono y apatía de los mínimos de bienestar.

Según Fernando Savater, “La ética es una toma de postura voluntaria, fruto reflexivo y estilizado del amor propio humano: apuesta por la inmortalidad vitalista de los hombres, socios milenarios de una empresa comunitaria de auto perpetuación cuyo fruto más elaborado es el individuo autónomo y responsable, capaz de reconocimiento y participación con sus iguales. Todo en la ética es inmanencia y humanismo, salvo la superstición: y esta misma no es sino ocultamiento por heteronomía o traición de la inmanencia y el humanismo.”<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Savater, Fernando. *Ética como amor propio*. México. Editorial Grijalbo S.A. de C.V. 1988, p. 312

### 3.1.2 Carencia de valores éticos y morales

La realidad muestra una falta de valores éticos y morales en la Delegación Benito Juárez y en particular en la Dirección General de Participación Ciudadana; sin embargo, la tendencia al aumento sin parangón está presente. Un grado elevado en la falta de ética pública y la aplicación de valores disminuyen el buen servicio público, esto puede acarrear un sinnúmero de complicaciones a nivel institucional y en la sociedad.

Óscar Bautista refiere que existen diversas acepciones para entender la concepción de valor; sin embargo, expresa que existen valores supremos o universales como la verdad, la justicia, la belleza, la libertad, la paz, la vida; y por otro lado, están los valores instrumentales que son los medios para alcanzar los valores supremos, es decir, el trabajo, la productividad, la eficiencia, la tolerancia, la educación. Otros valores que posiblemente se vean opacos y necesiten reforzarse para guiar la función pública son: la transparencia, la vocación de servicio, imparcialidad, capacidades laborales, responsabilidad, disposición, pulcritud, e información oportuna. A la par, dicha importancia de los valores reside en que:

“Cuando faltan los valores o no están suficientemente fortalecidos en la conducta de las personas y las organizaciones se vuelven mediocres, conformistas, facilistas, sin visión de futuro y sin grandeza de ánimo para comprender tareas ambiciosas... En una situación de este estilo, por contraste, se nota la urgencia de los valores, la necesidad de la gente valiosa, que es quien puede ejercer un liderazgo participativo, comprometido, proactivo y optimista... cabe resaltar que.... Gente con valores no significa buenas personas sino personas buenas, que quieren ser las mejores en su tarea y hacer de su institución o empresa la mejor, la más competitiva, la de mejor ambiente de trabajo, la de más alta

satisfacción por trabajar en ella, procurando ofrecer el más alto rendimiento”<sup>55</sup>

Existe una frase célebre que dice: *las palabras convencen, pero el ejemplo arrastra*, y esto mismo está lejos de suceder en el organismo y sus áreas. Porque bien, el éxito en cuestión ética reside en gran peso en líderes, directivos, jefes, o autoridades que actúan con apego a la moral pública y la ética de la convicción, ya que son los que en primera instancia influyen y promueven la cadena de valores y principios que deben imperar.

Cuando un servidor público cae en la falta de atención o interés hacia el trabajo, en la institución u organismo se puede observar que se cae en uno de los problemas más graves con los que tiene que trabajar la ética pública; la apatía. Con base en el empirismo se dice que el servicio público en esta administración, aumentará en apatía y desinterés por desarrollar sus actividades encomendadas; faltando a valores éticos y morales tales como: la responsabilidad, la honestidad y el compromiso.

### **3.2 Análisis Prospectivo**

La Delegación Benito Juárez al ser una de las más conocida por su alto Índice de Desarrollo Municipal, según datos de la ONU, concentra un gran número de escuelas, centros recreativos y de servicios. Sin embargo, dicha Delegación se ha avocado a tratar de solucionar los servicios públicos que le demandan, pero no logran solucionar las inquietudes en tiempo y forma. Se aprecia que la demarcación geográfica mantiene un nivel óptimo de desarrollo; sin embargo, el tipo de servicio público que se gesta dentro, no se expone y se deja de lado el actuar ético en el servidor público. Lo anterior incidirá de manera directa en los ciudadanos al sentir que el bien o servicio que le brindan no es de la calidad, trato y tiempo correcto.

---

<sup>55</sup> Yarce, Jorge. *El Poder de los valores en las organizaciones*, Ediciones Ruz-ILL, México 2005. Pp, 55-57

La falta de códigos de ética y conducta, perfiles de cuadros administrativos adecuados al puesto público, cumplimiento de funciones en materia de participación ciudadana, carencia de indicadores de gestión y calidad, desarraigo de valores éticos y laborales en el personal y capacitación sobre la importancia de la ética pública, ponen en entre dicho la forma y tipo de servicio que se gesta en el órgano político.

De seguir todo como está, el orden de gobierno más cercano a la ciudadanía contará con un alto índice de desvalorización en su estructura y personal, la mayoría de las personas que integran la institución u organismo seguirán con la idea de que el “lugar” donde están y las funciones que le son encomendadas son un derecho, mas no un privilegio de servir al pueblo.

Aumentará la falsa idea de que mientras se “traten” de dar los servicios públicos basta; y no toman en cuenta la forma y el trato, la calidez y la atención. Mientras que el compañero dé informes u oriente, aunque sea incorrecto, basta; con que se hagan foros, informes de gobierno, o consultas acarreado gente se logrará éxito; se incrementarán programas de participación social superfluos, sin peso real que concienticen y motiven dicha participación; así como la ampliación del rechazo a la autoridad y una desmedida contaminación en la zona por no actuar en los problemas reales de la colectividad.

### **3.2.1 Primer escenario a futuro**

Una de las funciones de la Dirección General de Participación Ciudadana anteriormente mencionadas, es la de promover una participación constante de los ciudadanos en temas de interés común. Sin embargo, se pronostica un aumento de desinterés social y político, así como la apatía por hacer valer su derecho de voto. Ejemplo de esto, es la forma de como se desarrollaron las elecciones de Comités Ciudadanos y Consejos de los Pueblos en el Distrito Federal el pasado 24 de octubre de 2010. Los medios impresos arrojan notas como la siguiente:

“Con un elevado abstencionismo, compra de votos, robo de urnas, rasurado del listado nominal, conatos de enfrentamientos, acarreo de personas, clonación de credenciales de elector e intromisión tanto de funcionarios delegacionales y del gobierno central como de diputados locales, además del condicionamiento de programas sociales, transcurrieron ayer las elecciones para que los capitalinos designen a sus representantes en los Comités Ciudadanos y Consejos de los Pueblos.”<sup>56</sup>

De igual manera, periódicos de circulación nacional dieron a conocer que “de un total de siete millones 479 mil 410 electores, sólo 8.9%, es decir, 655 mil 835 salieron a las urnas. La cifra fue superior a la última elección de representantes ciudadanos de 1999, cuando votaron 573 mil personas, el porcentaje fue menor, los electores fueron el 9.5% del padrón. Todo el proceso se desarrolló con incertidumbres e irregularidades.”<sup>57</sup> La tendencia muestra que la sociedad seguirá en un punto de indiferencia al momento de hacer valer el derecho de voto, debido a la falta de promoción de la participación ciudadana.

La baja participación ciudadana se ejemplifica en notas tales como: “Las elecciones de Comités Ciudadanos y Consejos de los Pueblos en el Distrito Federal han pasado casi inadvertidas en delegaciones como Benito Juárez y Venustiano Carranza. En la colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, a las 12:00 horas sólo habían votado 30 personas.”<sup>58</sup> Lo cual indica que para elecciones posteriores dentro del ámbito delegacional no habrá difusión de la importancia del voto; certidumbre a elecciones; e interés por programas enfocados a la comunidad.

---

<sup>56</sup> Gómez Laura, Servín Mirna, Ramírez, Bertha Teresa, Quintero, Josefina y Llanos, Raúl, Abstencionismo y denuncias de anomalías marcan elección vecinal, Periódico La jornada, En línea, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2010/10/25/index.php?section=capital&article=041n1cap> [consultado 26 de marzo 2011]

<sup>57</sup> Montes, Rafael, Despertó poco interés elección de comités ciudadanos en el DF. Participó 8.9% de los habitantes; hubo 75 colonias sin planillas, Periódico El Universal, En línea, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/104648.html> [consultado 20 febrero 2011]

<sup>58</sup> *Registra baja afluencia elección de Comités Ciudadanos del DF*. Milenio.com. Notimex. En línea. Dirección URL: <http://www.milenio.com/node/561622> [consultado 20 febrero 2011]

Lo anterior es resultante de una falta de programas internos que motiven, coadyuven y socialicen la información de una cultura política y cívica que trascienda en la colectividad, por lo que el aumento de desconfianza hacia las autoridades e instituciones aumentará en mayor grado incidiendo en un rechazo mayoritario a la cultura política; generando costos políticos [como pérdida de las siguientes elecciones], económicos [mayor gasto público] y ante todo sociales [rechazo a la participación comunitaria].

### **3.2.2 Segundo escenario a futuro**

Posiblemente, la ciudadanía juarense al recibir servicios aunque sea a largo plazo, pero que al final les cumplan, o contar con entretenimientos como certámenes de belleza para la tercera edad; hacer promoción de la carrera y caminata por la salud de la mujer, o regalar juguetes a los niños, haga que sigan votando por los candidatos que hasta cierto punto son desconocidos pero que al final llegarán al puesto para darles lo que por años han recibido, entretenimiento y mantenimiento urbano.

Es así, como seguirá una administración de derecha más, lo cual implicará un conformismo por el trabajo, buenas intenciones al querer solucionar problemas reales de comunidad, pero a la vez carentes de planes y proyectos que fortalezcan la ética pública en el servicio delegacional. Por tanto, el incremento de servicio público enfocado a intereses particulares y de camaradería permearán las actividades gubernamentales.

Por consiguiente, se presenta un aumento y desinterés como servidor público, dejando de lado la vocación real por éste; olvidando los valores éticos, laborales y profesionales en la Delegación; se actuará bajo la idea de que la administración pública delegacional funciona para intereses personales y se “guardará en el cajón” aquellos nuevos proyectos que renueven el actuar de funcionarios al servicio de la sociedad.

La comunidad de este espacio geográfico, sufrirá de irregularidades en sus servicios al no ser atendidos en tiempo y forma; en muchos casos los vecinos preferirán contratar el servicio con un particular, que estar solicitándolo a la Delegación debido al caso omiso. Esto generará recelo y desinterés hacia sus autoridades implicando que cada persona desconfíe de la Delegación y sus áreas componentes, la participación ciudadana será mínima, y el servicio público carecerá de valores éticos y morales más que nunca.

### **3.3 Falta de compromiso social y político**

El compromiso de la Dirección General de Participación Ciudadana tiene que orientarse por la tendencia de calidad en el servicio público y efectiva atención; vigilancia de ejecución de objetivos éticos que se propongan internamente con la supervisión o asesoría externa por especialistas en materia de ética pública. La necesidad de manejar la idea de una promoción de valores profesionales en el personal que labora, es fundamental para desarrollar las actividades gubernamentales.

La autoridad delegacional partiendo del delegado hasta los mandos superiores de cada Dirección, tendrá que gobernar bajo el principio de la ética pública implicando gobernar para los ciudadanos. El Dr. Ricardo Uvalle explica: “El gobierno de los ciudadanos exige instituciones que tengan prestigio ético para garantizar los elementos constitutivos de la vida asociada. Eliminar complicidades, formular denuncias sobre conductas ilícitas, combatir dilaciones, desterrar la ineficiencia y diluir el cohecho,”<sup>59</sup> de lo contrario, la desconfianza se presenta en mayor grado en los vecinos, por la lenta solución a sus requerimientos o la falta de información delegacional.

---

<sup>59</sup> Uvalle Berrones, Ricardo. *La responsabilidad política e institucional de la Administración Pública*. México. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. 2003 p. 137

Con el fin de no caer en la irresponsabilidad política, las direcciones que integran una demarcación territorial tienen que cerciorarse y cumplir con las necesidades reales de la sociedad [educación de calidad, salud, empleo]. La discusión de este tema [compromiso político-social], alude a “La integración, el diálogo, la inclusión, no son prácticas que el gobierno central del Distrito Federal lleve a cabo cotidianamente; mucho menos busca un cambio en la forma en que las delegaciones responden a las demandas de los ciudadanos,”<sup>60</sup>

Para avalar lo anterior, la buena voluntad, el compromiso, los buenos deseos, logros o avances de la Delegación Benito Juárez no tienen sólo que plasmarse en discursos, diálogos, informes o boletines; se necesita responder en tiempo y forma a la mayoría de las solicitudes de los ciudadanos; ya que son ellos los que califican a la Administración Pública como efectiva o disfuncional incidiendo en apoyo o rechazo.

### **3.4 Desinterés por el servicio público delegacional**

Servicio público es “el medio que permite cumplir las tareas de gobierno, y, en esa medida, se acredita como un sistema de capacidades que dan sentido y pertinencia a la gestión pública.”<sup>61</sup> La pérdida del sentido de servir a los demás en busca del bienestar general pronostica en un futuro cercano el desequilibrio en la gestión gubernamental, tocando la eficacia de una institución u organismo político. La sociedad cada vez es más demandante en bienes y servicios, además ya no sólo pide que se le brinden en tiempo y forma, ahora exige con mayor preponderancia el valor extra: con ética. Situación que desde un inicio debería de contener.

La Delegación Benito Juárez necesita un cambio en el actuar de cada trabajador que lo integra con base en la ética pública y la moral política, con la finalidad de

---

<sup>60</sup> Ciudadanos en red.com.mx “una democracia la construye la participación ciudadana” boletín temático: Las delegaciones: ¿olvidadas? En línea. Dirección URL: <http://www.metropoli.org.mx/articulos/las-delegaciones-olvidadas> [consultado 3 marzo 2011]

<sup>61</sup> Uvalle, óp. cit., p. 150

superar el rezago laboral, “La función constitucional y práctica del servicio público es asistir al gobierno debidamente constituido en la formulación de políticas, la ejecución de las decisiones y la administración de los servicios públicos de que es responsable.”<sup>62</sup> De no buscar un cambio de perfil en el servicio público, se carecerá de una estructura sólida, confiable y correspondiente a la calidad de atención y procuración de bienestar delegacional. Posiblemente el profesionalismo se encarezca, poniendo en manos de personas inexpertas generando rezago ético y moral en la institución u organismo.

El servicio público con base en la ética pública a nivel Delegación tendrá que estar presente para un mejor funcionamiento de ésta; empero, el excelso servicio público ético y moral en la Dirección General de Participación Ciudadana tendrá que desarrollarse sin parangón, debido a que es el enlace más directo y diáfano entre la sociedad y la delegación.

La Dirección General de Participación Ciudadana es como la curricula de un profesionista, que tiene objetivos, metas, experiencia, habilidades y deseos; se quiere convencer a través de una síntesis para ganar confianza; en otras palabras, dicha Dirección es la carta de presentación de la Delegación por la riqueza de estar en contacto con la sociedad. Por esto, de no modificar el actuar del personal que labora en la Delegación y en particular en esta unidad administrativa, no se logrará concientizar sobre la importancia de gobernar, desarrollar, y trabajar con apego a la ética.

### **3.5 Calidad en los procesos y servicios**

La Delegación política al ser la primera imagen de gobierno hacia la sociedad, influencia en mayor o menor grado la participación vecinal, necesita optar por una calidad y excelsa forma en sus servicios. La calidad en cada servicio que se brinda, así como la oportuna atención, es fuente importante de confianza para la sociedad. En este sentido, “la calidad es una medida del grado en que un proceso,

---

<sup>62</sup> Transparencia mexicana. Libro de consulta. Cap. 12, “Servicio público para servir al público” *La función del servicio público*. En línea. Dirección URL: <http://www.transparenciamexicana.org.mx/documentos/Sourcebook/capitulo12.pdf> [consultado 6 mayo 2011]

producto, o servicio se ajusta a los requerimientos que se han fijado para él. Esto significa que la calidad no es simplemente un término descriptivo; para tener sentido, se debe definir en términos altamente específicos.”<sup>63</sup>

De no contar con una calidad en bienes y servicios públicos, así como sus respectivos indicadores para observar en qué se puede mejorar, la comunidad de esta Delegación contará con niveles altos de inconformismo al conocer que no se trabaja por su colonia. En ocasiones, la seguridad pública o falta de suministro de agua son problemas que al no ser atendidos por la Delegación, los vecinos optarán por contratar con privados.

En torno al servicio público delegacional la tendencia será de un aumento en la falta de cultura ética, moral y de vocación por buscar el bien común a través de la función pública. Administraciones entren y salgan, la calidad se pasará por alto. Al respecto, John Newstrom señala las seis razones por las cuales se generan errores en la administración afectando la calidad.

- Falta de capacitación.
- Mala comunicación.
- Herramientas y equipo inadecuados.
- Planeación insuficiente.
- Especificaciones y procedimientos incompletos.
- Falta de atención o interés.

La Delegación Benito Juárez mantendrá los puntos anteriores y acrecentará cada uno de ellos. La falta de capacitación dificultará la productividad y dejará de lado la importancia de la ética pública en la actividad gubernamental. En este caso, los vínculos territoriales tendrán inconsistencia en la junta de información, sobre las colonias debido a su poca responsabilidad laboral.

---

<sup>63</sup> John W. Newstrom. *Dirección y gestión para resultados*. México. Editorial Mc Graw Hill. 2007. P, 405.

Una mala comunicación incidirá directamente en el ambiente y las relaciones laborales, metas, objetivos y propósitos de la Delegación topando cada proceso en la claridad para la solución de problemas; ejemplo, cuando las peticiones de servicios públicos llegan a la Dirección General de Participación Ciudadana se encuentran con errores de llenado, confusiones de folio, situación que ya se ha mencionado haciendo hincapié para solucionar dicho problema, esto hace que otras áreas sostengan que la Dirección maneja esos errores. Aclarando que son los gestores [conocidos como *vínculos*], los que “levantan” los requerimientos incorrectamente.

Las herramientas y los equipos inadecuados desfavorecen el trabajo individual y colectivo. A nivel delegacional no se podrán mantener niveles adecuados en los servicios públicos, de no contar con equipo para poda y módulos de información. La Dirección General de Participación Ciudadana al no contar en la oficina con computadoras suficientes y papelería, no podrá lograr sus objetivos y funciones.

Una planeación que no abarque todos los puntos necesarios en un organismo, fracasará o no obtendrá resultados acorde al plan delegacional a inicio de año de la administración. Planear es visualizar a futuro, y dar cimiento a los demás pasos del proceso administrativo. Sin una buena planeación, difícilmente se logran objetivos y metas planteados.

Si no se capacita o se informa al personal de oficina y vínculo cuáles son sus funciones, las especificaciones y procedimientos incompletos se percibirán en mayor grado. En este aspecto la ética profesional juega un papel importante debido a que en diversas ocasiones se preferirá dejar formatos [CESAC] incompletos, por no investigar que trámite procede o no se realizará o informará al vecino sobre el servicio solicitado. Al respecto, Martínez Chávez Víctor Manuel señala:

“Hoy en día el término calidad ha evolucionado a un significado más amplio. Ahora significa estar de acuerdo con el uso. Esto implica dejar atrás las ideas de cumplir solamente con las especificaciones y enfocar el concepto

al cliente, en sus necesidades y expectativas que tiene del producto. Hay que tener en cuenta que el usuario final casi nunca tendrá la posibilidad de medir con exactitud la calidad del producto que adquiere porque no tiene la capacidad, el equipo o los recursos necesarios para ello.”<sup>64</sup>

De no inmiscuir la calidad y la ética en los servicios públicos se logrará lo que Arellano Saúl explica: “La cuestión de fondo es simple: no puede hablarse de desarrollo cuando se está rodeado de violencia y corrupción. La pregunta entonces es, si puede hablarse de Benito Juárez como la demarcación con mayor desarrollo del país, o bien como el mejor modelo del desarrollo a medias... al mencionar de ejemplo: ¿Quiere Usted instalar una antena de radiocomunicación para un sitio de taxis que opera en un edificio habitacional, junto a un tanque estacionario de gas L.P? Pague 50 mil pesos a los verificadores delegacionales y tendrá el permiso correspondiente y la complacencia institucional.”<sup>65</sup>

### **3.6 Puestos por honor y aprovechamiento, más no por derecho**

Al ejercer un cargo público, el ciudadano en calidad de gobernante se debe a los votantes que lo eligieron mediante el sufragio electoral. Empero, en varias ocasiones se olvida esta primicia y se considera que el “puesto” se ganó por labor política efectuada, pero lo más grave es que se asume como bien patrimonial y un derecho adquirido sin la consecuente obligación.

Ejercer un servicio público con apego a principios éticos resulta difícil hoy día, por ende, resulta conveniente recordar que de no formar estructuras sólidas en los órganos políticos, la creencia de que el puesto se obtuvo para beneficio propio, seguirá permeando a la administración pública, reflejando recelo por parte de la sociedad hacía sus instituciones.

---

<sup>64</sup> Martínez Chávez, Víctor Manuel. *Diagnostico administrativo holístico*. Editorial Trillas. México. 2010, p. 315

<sup>65</sup> El desarrollo a medias, Benito Juárez como ejemplo. La crónica de hoy. Saúl Arellano. En línea. Dirección URL: [http://www.cronica.com.mx/notaOpinion.php?id\\_notas=565907](http://www.cronica.com.mx/notaOpinion.php?id_notas=565907) [citado 20 enero 2011]

La persona que ocupare un cargo público debe estar consciente de la responsabilidad de estar frente a la sociedad, atender problemas colectivos, cuidar de las finanzas públicas para su mejor aprovechamiento, pero ante todo demostrar ética profesional en las acciones de gobierno con la finalidad de buscar confianza en la sociedad. “En la vida contemporánea, existe una fiebre entre los ciudadanos por querer ocupar un cargo público aunque el interesado carezca de una cultura política e ignore la importancia y la responsabilidad que ello implica. Cualquier individuo compite por un cargo creyendo ser merecedor de dicho honor del Estado”<sup>66</sup>

Al mantener un ambiente ético en el organismo público cada integrante se ve influido por este tipo de conducta, lo cual implica que ante cualquier adversidad, situación por muy difícil que sea o “tentación” del poder, no se quebrantarán esos valores institucionales con los que conviven y los más beneficiados seremos todos. De no tomar en cuenta lo anterior, el futuro puede ser todo lo contrario; un servicio público envuelto en corrupción, abuso de funciones, tráfico de influencias, enriquecimiento con recursos del erario, y por consiguiente olvidando de una vez los valores éticos y morales de todo ser humano y trabajador al servicio del Estado.

En la Delegación Benito Juárez se ha mantenido el sistema de botín, generando tropiezos en la correcta aplicación de perfil del servidor público; es decir, cada administración al inicio de su periodo llega con su grupo de amigos, sin considerar que en la mayoría de ocasiones esas personas no cuentan con la preparación para ocupar y desarrollar el cargo, sino que necesitan acomodarlos por favores políticos cumplidos. La tendencia seguirá igual y frecuentemente se tendrán “piezas” en el rompecabezas que no encajan con el espíritu de la institución.

---

<sup>66</sup> Bautista, Óscar Diego. *Ética pública y buen gobierno*. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público. México. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. 2009 p, 33

### 3.7 Aumento y pérdida de principios del servidor público

Algunos de los ejes rectores que debería mantener el servicio público delegacional y que seguirán perdidos son los siguientes:

- Conducta ética.
- Actitud positiva.
- Eficiencia.
- Igualdad.
- Justicia.
- Asequible.
- Propulsar de desarrollo social.

En el sector público uno de los aspectos que se seguirá requiriendo, es el de la *ética*, [estudio y aplicación de valores, principios, lineamientos]. En otras palabras, cuando el factor humano deja sus principios y valores de lado y sobrepone su bienestar por encima del de la sociedad, está haciendo el peor mal que puede existir; ya que las consecuencias inmediatas, como el ser criticado o juzgado por la comunidad queda en segundo término si se compara con el ambiente, influencia y cultura que está formando y dejando para los cuadros administrativos siguientes.

En consecuencia, “la actuación ética por convicción en la administración pública, y en general en todos los órdenes, será el hilo conductor que permitirá vislumbrar una nueva forma de ver y hacer las cosas, así como de encontrar satisfacción por lo que hacemos, logrando un sano equilibrio entre el ser y el deber ser de los funcionarios públicos”<sup>67</sup>. Logrando lo mejor para la mayoría y para uno mismo.

---

<sup>67</sup> Martínez Anzures, Luis Miguel. , *op. cit.*, p. 71

La buena actitud en el trabajo es uno de los factores de éxito en cualquier organización, llámese privada o pública; sin embargo, al no estar constante y al cien por ciento en cada trabajador, difícilmente se realizan las actividades con el mejor empeño. La Delegación Benito Juárez frecuentemente seguirá en su personal una carencia de motivación por el trabajo, o sólo algunos trabajarán y los demás buscarán otras cosas hacer sin relación por lo que se les está pagando. Aunado, al punto anterior la eficacia resulta indispensable para efectuar las acciones que coadyuvan al cumplimiento de lo anhelado.

El servicio público debe estar enfocado hacia toda la sociedad; es decir, *igualdad* a la comunidad, cada integrante, para actuar con base en la ética pública y con la finalidad de lograr el bien común, y ante todo no debe ser excluyente por posición económica, política o de religión. La Delegación mantendrá la tendencia de actuar bajo el clientelismo, favoritismo y corrupción.

La justicia en la prestación de bienes y servicios juega un papel importante, ya que es factor para motivar la participación ciudadana. Cuando el vecino observa que se está trabajando en su colonia y los servicios públicos están en tiempo y forma se siente comprendido y atendido por sus autoridades, propiciando que se interesen más por los asuntos de su comunidad. Sin embargo, los vecinos a la vez observan que en muchas ocasiones se hace caso omiso de sus peticiones y en cambio los que no pagan impuestos, o dan a cambio una cantidad económica les atienden más rápido. Sin duda, la justicia en el servicio público puede disminuir debido a que cada vez más se cae en la redes de la corrupción.

En la delegación Benito Juárez seguirá existiendo una serie de trámites que entorpecen los procesos para la autorización de los servicios; además si se agrega que parte del personal encargado de agilizar dichos trámites no ejerce su trabajo, difícilmente se podrá dar solución a problemas como alumbrado público, poda, seguridad e información sobre actividades de promoción social. Lo anterior seguirá pasando, porque al no ser atendidos estos requerimientos y al terminar la administración [3 años], se “olvidan” esas gestiones y por tanto, no se resuelven.

### **3.8 Elementos ético-culturales en la gestión delegacional**

De no fortalecer la presencia y aplicación de valores morales [respeto, honestidad, lealtad] en el proceso gubernamental, el personal que labora en la Delegación Benito Juárez no podrá aseverar que vive en un gobierno democrático que mantiene y vela por los principios mínimos de bienestar para sus gobernados, mediante planes, programas, proyectos y políticas públicas. Durante la gestión de cada proceso la tentativa de caer en algún delito se presentará con mayor auge a consecuencia de la falta de responsabilidad pública. Algunos delitos conocidos son el cohecho, soborno y mal uso de influencias. Sin embargo, se prevé que de no actuar en materia de ética pública delegacional, algunos delitos se volverán más frecuentes, mismos que estarán bajo la observancia de la opinión pública.

Según la tipificación de delitos para Pichardo Pagaza:

“1] El cohecho o soborno, 2] El tráfico de influencias, 3] La aceptación por parte de un servidor de obsequios que rebasen un monto mínimo, 4] El uso de información privilegiada a la cual tiene acceso un servidor público, 5] El ejercicio abusivo de funciones, 6] el enriquecimiento inexplicable, y 6] la no presentación de estados financieros personales o de declaraciones patrimoniales.” Cada uno de estos delitos irá en aumento porque no hay un ambiente proclive por la ética pública y la moral en la gestión delegacional.

Toda persona tiene ética, cuenta con una ética profesional, personal o colectiva; no existe ser humano que no maneje una moral según sea su personal perspectiva. Empero, cuando esa forma de vida adecuada y socialmente establecida como correcta y como benéfico se va dejando de lado. La moral cuyos valores supremos dan satisfacción personal y la ética que acompaña se desvirtúa y va perdiendo su esencia se deja de creer en la superación y conoce el conformismo. El ambiente ético en una institución pública debe de estar al cien por ciento ya que es el servicio público el que puede generar las mejoras para un país.

El órgano político denominado *Benito Juárez* deberá optar por nuevas estrategias, innovaciones y un ambiente ético dentro de su servicio público, buscar mejores canales de comunicación con la sociedad y ante todo permear en la construcción de una nueva cultura cívica y política. Lo anterior con la finalidad de contrarrestar los daños que como institución contiene, superar el rezago en materia ética y preparar el ambiente que futuras generaciones ocuparán. La importancia de la ética para Bertrand Russell es la siguiente:

“Los hombres son apasionados, impetuosos y están bastantes locos. A causa de su locura se encausan, así mismos y a los demás, desgracias que pueden ser muy graves. Pero, aunque la vida del impulso es peligrosa debe ser preservada si no queremos que la existencia humana pierda su sabor. Un sistema ético con el que los hombres puedan vivir felices debe encontrar su término medio entre los dos polos del impulso y el dominio. La necesidad de la ética surge debido a este conflicto en la naturaleza más profunda del hombre.”<sup>68</sup>

Acorde a las ideas de Russell el hombre es semigregario y al no dejarse guiar por el impulso como los animales, actúa bajo un propósito, necesita de la existencia de la ética para establecer de una manera diáfana los propósitos buenos y malos, así como los medios para alcanzarlos. Por ende, mientras se haga caso omiso al incentivo de un ambiente y cultura ética en las delegaciones, se estará preparando el área para el peor daño social, la corrupción en su máxima expresión. Así, se prevé un aumento en aspectos como desconfianza, indiferencia, intolerancia, desinterés y desequilibrio social.

---

<sup>68</sup> Bertrand Russell. *Sociedad Humana: ética y política*. Madrid. Ediciones Cátedra S.A. 1987 p. 16

## **Capítulo. 4 PROPUESTAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO ÉTICO Y DE CALIDAD**

### **4.1 Profesionalización del Servicio Público**

La calidad del servicio público en cualquier nivel de gobierno depende de la coordinación, responsabilidad y apego a las leyes que rigen a este sector y a sus integrantes. El traspasar fronteras y aplicar un servicio profesional más allá de la Administración Pública Federal centralizada, implica modernización. Algunas entidades federativas como Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Aguascalientes, Quintana Roo y Zacatecas han avanzado en materia jurídica para poner las directrices del servicio profesional. Por ende, resulta prioritario buscar la implantación de un servicio profesional de carrera en las delegaciones políticas del Distrito Federal.

En particular, la Delegación Benito Juárez para mejorar el nivel de desempeño laboral y lograr un ambiente de respeto, tiene que optar por una profesionalización del servicio público, esto implica que los integrantes o personajes que ejerzan un cargo público, tendrán que laborar bajo el principio de la imparcialidad, guardar sus ideologías partidistas al momento de estar en la Administración Pública y ejecutar las actividades cotidianas con apego a la ética y resaltando la moral pública, cuyos valores exaltan el servicio a favor de la población, como deber ser esencial.

Con la intención de implementar el desarrollo de un servicio público delegacional de calidad, Rafael Martínez Puón establece tres tipos de razones que deben estar presentes en una institución: 1] razones políticas, 2] jurídicas y 3] administrativas. Las razones políticas se articulan “con la forma en que se recluta a los servidores públicos en México, el ingreso al servicio público se realiza por conocimiento de las personas, por cuotas partidistas, compromisos políticos entre los servidores públicos, o por recomendaciones.”<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> Martínez Puón, Rafael. *La Profesionalización de la Administración Pública en México: dilemas y perspectivas*. Madrid. Instituto Nacional de Administración Pública. [INAP]. 2003 p. 103

Lo anterior resalta la necesidad de cambiar la forma de reclutamiento de los servidores públicos de un sistema de botín y control de poder por unos cuantos [partidos o personajes políticos], a un ingreso igualitario en oportunidades profesionales por especialistas en materia administrativa, aunque políticamente los costos son altos ya que se desmantelan los nidos de poder en el interior de la estructura o área administrativa, los beneficios sociales serán mayores al contar con un buen funcionamiento en la demarcación territorial, insertando convencimiento a los ciudadanos por sus autoridades e instituciones; aumentando así la participación ciudadana.

En torno a las razones jurídicas la inclinación por el cumplimiento de leyes y reglamentos claros y delimitados que simplifiquen las atribuciones y competencias de cada tipo de servidor público resulta vital para evitar las dispersiones y confusiones en el quehacer del trabajador. Empero, resulta de mayor importancia el apego, respeto y cumplimiento constante por la ley o reglamento que rige a la Delegación con principios éticos. Las razones administrativas requieren mirar hacia una cultura de calidad en los bienes y servicios, eficiencia, eficacia e interés por la opinión de los vecinos.

Con el fin de lograr el profesionalismo y la buena actitud, resulta esencial retomar valores laborales, como son: compromiso, responsabilidad, honestidad. “el servicio público tiene cada vez más importancia, pues a través de él, el público ciudadano formula a los gobiernos demandas, expectativas, y problemas que tiene como objetivo mejorar su calidad de vida.”<sup>70</sup> En un contexto donde los servidores públicos son la parte sustancial en torno al propósito primario de garantizar el bienestar general de la sociedad.

La oportuna y buena atención a ciudadanos [vecinos] en torno a bienes y servicios, la responsabilidad de estar frente a un cargo de elección popular y sentirlo como un privilegio, incluso la mejora en las relaciones entre compañeros

---

<sup>70</sup> Uvalle Berrones, Ricardo. *Visión multidimensional del servicio público profesionalizado*. México. Editores Plaza y Valdés S.A. de C.V. 2002 p.41

bajo la concepción del trabajo como un medio para mejorar la comunidad tiene que ser armónica y con base en ética pública. Al mismo tiempo a través de la profesionalización del servicio público se resaltan los valores en beneficio de los demás, se concientiza sobre la necesidad de un cambio de actitud y se busca el afecto por la institución u organismo al que se pertenece.

#### **4.1.1 Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal**

Esta ley abarca a la Administración Pública Central y Desconcentrada del Distrito Federal. Siendo la Delegación Benito Juárez un órgano desconcentrado deberá en su estructura laboral aplicar la *Ley del Servicio Publico de Carrera de la Administración Publica del Distrito Federal*, concientizando que “El Servicio Público de Carrera es el instrumento para la profesionalización de los servidores públicos, da sustento al mérito, la igualdad de oportunidades y el desarrollo continuo, con el fin de que la Administración Pública cumpla con sus programas y alcance sus metas con base en la actuación de personal calificado que preste servicios de calidad, con imparcialidad, libre de prejuicios, con lealtad a la institución, de manera continua, uniforme, regular y permanente, para satisfacer las necesidades y responder a las demandas de los habitantes del Distrito Federal”.<sup>71</sup>

La estructura de la ley se compone de los siguientes órganos:

- *Consejo Directivo del Sistema Integral del Servicio Público de Carrera.* Es la instancia deliberativa, normativa y resolutive de la Administración Pública.

---

<sup>71</sup> Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal. Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. El 08 de Octubre de 2008. En línea. Dirección URL: <http://www.contraloria.df.gob.mx/prontuario/vigente/1844.htm> [citado 16 abril 2011]

- *Comités Técnicos.* Son las instancias encargadas de la operación e implementación del Servicio Público de Carrera en cada dependencia, unidad administrativa y órgano desconcentrado.
- *Oficialía Mayor.* Coordinador en lo referente a la organización y operación de la ley citada

El funcionamiento en cuestión al ingreso del Servicio Público de Carrera se compone por cuatro etapas:

- Reclutamiento;
- Selección;
- Emisión del dictamen, y
- Emisión del nombramiento.

La ley marca que el *reclutamiento* es la primer fase que tiene como objetivo juntar el mayor número de personas interesadas en ocupar un cargo público, a través de convocatorias organizadas por los comités técnicos de acuerdo con sus necesidades internas, dichos comités aprobarán los perfiles de los que son mejores candidatos para la selección y posterior contratación. La *selección* se efectúa mediante exámenes donde los aspirantes demuestran conocimiento, capacidad, experiencia, y habilidades; además de cursos especiales para el área en que trabajarán. La ejecución de la selección estará a cargo del Comité Técnico, éste la verifica y avala para así dictaminar si el candidato pasa a la siguiente fase.

La *emisión del dictamen* es la etapa donde el Comité toma decisiones sobre la factibilidad o adecuación del aspirante para ocupar alguna plaza. La *emisión del nombramiento* se logra con base en el dictamen del comité. El nombramiento es el documento que expide el Oficial Mayor con el cual se formaliza la incorporación del nuevo trabajador y se acredita el carácter de Servidor Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal y puede ser provisional o definitivo. El provisional es de seis meses y el otro permanente.

#### 4.1.2 Adecuaciones

Cabe resaltar que una cosa es lo que marca el deber ser, y otra la realidad, si bien se conoce los beneficios de esta ley para las delegaciones, hay que aplicarla de una manera: 1] Clara y oportuna en la publicación de la convocatoria [difusión]. 2] el grupo, organización o comité evaluador tiene que ser externo a los intereses del organismo delegacional. Se propone la creación de un consejo regulador que se encargue del proceso de ingreso al servicio civil a nivel delegacional, puede ser una coordinación proveniente del Gobierno del Distrito Federal, pero con autonomía en sus leyes internas. Además integrada por especialistas reconocidos de instituciones educativas de prestigio internacional, en materia delegacional, jurídica, ética pública y de servicio público. 3] Los comités técnicos no desaparecen; sin embargo, sólo emiten recomendaciones, aclaraciones y propuestas, con la finalidad de ser imparciales y poner por encima el bienestar de los vecinos [que es para quien va dirigido el servicio] y reclutar a los más adecuados para el cargo; mas no buscar solamente el beneficio de la autoridad de la delegación. 4] el órgano auxiliar del Consejo funge como arbitro durante el desarrollo del proceso, haciendo correcciones o aportaciones para un optimo funcionamiento. 5] la participación ciudadana no se deja de lado, por ende anualmente se efectuaría un cuestionario a los ciudadanos para calificar el trato, tiempo y calidad en los servicios requeridos.

El apego a la ley que rige a las delegaciones [Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Publica del Distrito Federal, las Condiciones Generales de Trabajo y el Estatuto de Gobierno, así como la Ley Orgánica], propicia mejores condiciones para brindar atención y servicio público adecuado, incidiendo en una promoción de valores institucionales, ya que “con el servicio público, el vínculo entre los ciudadanos y el gobierno es prueba de como se asegura la lealtad entre unos y otros, para los ciudadanos, la lealtad se manifiesta en el cumplimiento del orden establecido, lo cual implica la observancia de la ley”<sup>72</sup>

---

<sup>72</sup> Uvalle Berrones, Ricardo. op. cit., p. 41

Desarrollar una cultura ética y de valores laborales a través de la implantación de nuevos perfiles de servidores públicos; inserción de capacidades éticas y de calidad; creación y seguimiento de códigos de conducta y ética mejorará el aspecto del gobierno frente a la sociedad; brindará sustento legítimo a la Administración Pública delegacional, como encargada de subsanar los males que atañen a la sociedad juarense; se promoverá la competencia laboral y de superación por desempeñar mejor su cargo, incidiendo en resultados en tiempo y forma para los ciudadanos; mejorarán los planes, programas, proyectos y políticas públicas; pero ante todo integrará un cambio político, social e institucional con espíritu ético y moral en aras de recuperar la confianza y credibilidad que se ha perdido, con la intención de lograr un paso más en el largo camino de la democracia.

#### **4.2 Servicio civil y confianza**

La consolidación de un servicio civil de carrera a nivel delegacional, influye de manera directa al impulsar el buen desarrollo gubernamental reflejando calidad en los servicios que se brindan. La credibilidad de la sociedad hacia las instituciones, autoridades u organismos, se magnifica al saber que los que ejercen un cargo público cuentan con el debido conocimiento, ya que son gente consciente de su posición y así harán lo mejor para satisfacer las demandas sociales. “El servicio a la sociedad es una obligación... En la democracia moderna, servir al público es una tarea básica de la acción gubernamental. El servicio público es lo que justifica la vida de los gobiernos.”<sup>73</sup>

Se requiere la profesionalización del servicio delegacional, resaltando y promoviendo la constante participación ciudadana, pero ante todo difundiendo los beneficios de la ética colectiva que tiene como fin, el bien común a través de valores cívicos, morales y profesionales en el trabajador al servicio de la sociedad. Por consiguiente, la confianza se demuestra en primer instancia por la institución u organismo y al exponer resultados concretos [como solución a problemas

---

<sup>73</sup> *Ibíd.*, p. 41

comunitarios], junto con difusión sobre la participación social, la ciudadanía regresará confianza a la institución en un proceso recíproco.

Cuando la acción del gobierno es salvaguardar la integridad de sus gobernados, la confianza social se denota como un eje rector del servicio público, lo que promueve un mayor acercamiento a las instituciones que rigen una vida democrática. “Cuando la confianza es precaria, no es posible que el público ciudadano reconozca a los gobiernos como instituciones positivas y emprendedoras. Por eso, el servicio público es portador de valores que deben cuidarse y acrecentar en beneficio de la vida pública”<sup>74</sup>

Al sumar el conjunto de valores éticos y morales el servicio público encuentra una gama de posibilidades de mejoramiento social, cultural y político. Es el Estado a través de su elemento *Gobierno* y éste mediante la *Administración Pública*, que debe contar con el personal conocedor y con convicción de mejorar el entorno bajo el que se desenvuelve el primer encargado de la procuración de los mínimos de bienestar [salud, educación, empleo], sin olvidar el valor de respeto y confianza hacia quien va dirigido la labor pública.

La confianza es el trampolín para una activa participación social, es un sentimiento de acercamiento e interés por los asuntos políticos y sociales, es el primer paso para construir una cultura política y cívica. Si la estructura delegacional actúa bajo “los nuevos valores del servicio público –capacidad, equidad, integridad, mérito y transparencia- se relacionan con la existencia de una administración pública revitalizada en la visión responsable y creativa del buen gobierno. Por tanto, el principio de confianza es correlativo a los gobiernos honrados y las administraciones públicas integra”<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> *Ibíd.*, p. 45

<sup>75</sup> Uvalle Berrones, Ricardo. *La responsabilidad política e institucional de la Administración Pública*. México. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. 2003 p. 156

La aplicación de un servicio civil de carrera en las demarcaciones políticas brindaría mejoras en el desempeño del personal al separar la verdadera vocación por el servicio público de la usurpación del puesto para beneficio personal, a la vez se ofrecerían bienes y servicios de calidad, con oportunidad y de manera ética a todo aquel que lo solicite, porque los encargados de esta tarea estarían conscientes de la labor pública. Esto implica un aumento de confianza y lealtad por parte de la sociedad al observar que sus demandas son atendidas; es decir, que la administración pública o sus gobernantes están trabajando.

La implantación de un servicio profesional de carrera no es completamente la solución a deficiencias en el servicio público, pero da sustento y contribuye al óptimo desarrollo de dicho servicio, el alcance y su aplicación son fundamentales para una administración imparcial. Por ende, la importancia y necesidad de buscar cambios estructurales en los elementos que integran a las delegaciones políticas del Distrito Federal, contar con un servicio público profesionalizado que brinde certidumbre a los actos administrativos propone un cambio en la administración pública, genera confianza ciudadana y esparce la concepción de legalidad y legitimidad a los organismos delegacionales cuya imagen se deteriora cada día.

#### **4.3 Ética y valores aplicados al servicio delegacional**

Con el objetivo de un mejor funcionamiento de la administración pública a nivel delegacional, se propone una aplicación y seguimiento de valores, principios y uso de la calidad para contrarrestar los daños al servicio público. Las mejoras que se ejecuten en la Delegación Benito Juárez y específicamente en la Dirección General de Participación Ciudadana, buscan incentivar una participación social real; sin clientelismo, sin manipulación o fuerza. Sólo aquella sociedad que demuestre interés por su comunidad e institución y que retome a los valores éticos y morales como parte intrínseca de su estructura formarán las bases de la confianza y el diálogo entre gobierno y comunidad.

#### 4.4 Nuevo perfil delegacional

Con la intención de contar y aplicar una nueva visión en el actuar cotidiano, se percibe que aparte de una profesionalización del servicio público se busque un cambio de actitud en todo el organismo. El seguimiento en varios aspectos resulta vital para mejorar el desarrollo de la administración pública delegacional. Al respecto Ricardo Uvalle comenta que algunas características de un nuevo perfil institucional son:

1] Fortalecer la participación ciudadana al momento de evaluar las acciones públicas del gobierno; 2] reconocer al ciudadano como cliente [no de manera mercantil], más bien como ciudadano con voz para expresar que está inconforme con los servicios que recibe; 3] dar la importancia y valor que merecen los resultados de programas y políticas que ejecutan; 4] definir y aplicar indicadores de desempeños reales y objetivos, fuera de inclinación o favoritismo; 5] mejorar los sistemas al momento de evaluar el trabajo individual y en grupo; 6] fortalecer auditorias de desempeño institucional; 7] dar continuidad a códigos de conducta para renovar la confianza de los ciudadanos; 8] promover una cultura de responsabilidad y respeto por el servicio público.

Lo anterior trae consigo un nuevo perfil de servidor público, ya no basta sólo que la administración pública tenga personal que cumpla con las actividades y tareas encomendadas; ahora es necesario que cada persona que integra la plantilla laboral aparte de sus conocimientos respectivos cuente con ética laboral y valores en todo momento del desarrollo del servicio público. Por esto, “Hoy se considera a la acción de proporcionar un servicio público con ética profesional como la acción administrativa del Estado, esto es, la gestión de la administración pública”.<sup>76</sup> En particular, aquellos que ocupan cargos medios-superiores deben contar con ciertos aspectos como licenciatura [con validez oficial], experiencia en la función pública, cursos, seminarios y un gran semillero de conocimiento en administración pública delegacional.

---

<sup>76</sup> Quijano Torres Manuel. *Visión multidimensional del servicio público profesionalizado*. México. Editores Plaza y Valdés S.A. de C.V. 2002 p. 156

Bajo este sentido “el servidor público además de tener conocimientos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, debe poseer valores éticos que coadyuven las buenas relaciones humanas y agudicen sus sentidos para tener la capacidad de entender su presente en beneficio de la administración pública y de la propia sociedad”.<sup>77</sup> Además, el Colegio Nacional de Licenciados en Administración, propone un *perfil ideal del licenciado en administración*<sup>78</sup> cuyas premisas son las siguientes:

<b>Actitudes</b>	<b>Habilidades</b>	<b>Aptitudes</b>	<b>Conocimientos</b>
Personales	Administrativas		
Sociales	Interpersonales		
	Intelectuales		

La ética pública debe imperar como principio dentro del nuevo perfil del servidor con la intención de difundir y permear en la función pública delegacional. Con base en lo anterior se propone un nuevo perfil del servidor público con las características siguientes:

1. Actuación ante todo ética y moral en el ejercicio de sus funciones
2. Atención y solución oportuna a problemas comunitarios por parte de la delegación.
3. Respeto y orientación a las peticiones de la sociedad de dicha demarcación.
4. Reforzamiento de valores institucionales [honestidad, responsabilidad, compromiso]
5. Conciencia del servicio público y posición del servidor [ejercer funciones buscando el bien general o común]

<sup>77</sup> Aguilar Hernández, Felipe. Óp. cit., p. 214

<sup>78</sup> Ver perfil ideal del licenciado en administración de manera completa y detallada; apartado anexo.

6. Imagen renovada y mejorada de las autoridades delegacionales frente a la comunidad
7. Generación y motivación de la participación social mediante programas y proyectos nuevos incluyentes, asequibles y atractivos.

La ética pública dará sustento y ambiente para caminar por el sendero de administración pública delegacional comprometida e interesada por mejorar la comunidad en la delegación Benito Juárez. Cabe recordar que “La ética pública estudia y analiza el perfil, la formación y la conducta responsable y comprometida de los hombres encargados de las cuestiones públicas. Más allá del conocimiento profesional que posean, es importante que sean individuos que estén inmersos en la moral pública, por lo que convendría que todo aquel que ingrese al ámbito público pase por el filtro de la ética a fin de ser tocado por los valores que le guíen su actuar.”<sup>79</sup>

#### **4.4.1 Principios para contratar a un futuro servidor público**

Los que detentan la capacidad de generar o brindar servicios a la población tienen que estar capacitados técnicamente en lo referente a su área, contar un amplio criterio ético; asumirse como parte de un todo, que al estar en armonía genera beneficios colectivos. Por tanto, se hace hincapié en características y principios que debe tener todo servidor público delegacional.

- Capacidad ética y moral.

Siendo factor fundamental para el buen desarrollo del servicio público, todo personal que labore en dicho organismo deberá contar con un sustento ético y moral para ejercer las funciones públicas encomendadas. La capacidad ética y moral tendrá que venir internamente en cada persona para posteriormente exteriorizarla en momentos de posibles actos corruptibles, inmorales o fuera del bien común.

---

<sup>79</sup> Bautista, Oscar Diego. Op cit., p. 32

- Compromiso por la labor social.

Como individuo común puede que no tenga mayor peso tener interés por coadyuvar en labores sociales; sin embargo, en el caso de ser funcionario público el tema adquiere mayor interés debido a que un objetivo en común es la búsqueda de la superación de la comunidad. Por esto, el servidor público debe estar ubicado en servir y buscar el mejoramiento social, a través de sus funciones y habilidades al alcance.

- Vocación por el servicio público.

Al estar ejerciendo en términos de servidor público se recomienda que la persona posea un alto índice de preparación e interés por éste, ya que en gran parte el desarrollo de una sociedad se encuentra en el actuar de cada servidor. El servicio público a nivel delegacional necesita optar por una actitud de servicio al cien por ciento, debido a que es la primera imagen que reconocen los ciudadanos.

- Emprendedor y con visión de Estado.

El que la persona pertenezca a un ámbito de gobierno determinado, no quiere decir o entenderse que sólo miran el mejoramiento de su comunidad o su espacio geográfico de trabajo; sino que además se recomienda mantener la idea de que todo lo que individualmente o en grupo se elabora, ejecuta y decide es a favor del Estado al que pertenecemos.

- Fidelidad al bien común.

Fidelidad es mantenerse firme en idea y convicción de lo que mejor conviene, así el bien común es lo más excelso que se puede anhelar en una sociedad moderna y mantenerse fiel a la búsqueda del bien general, es principio fundamental para avanzar en un servicio público comprometido y de calidad. Los resultados que se pueden obtener si se ubica el bien común como motor de las actividades u obligaciones en la función pública delegacional, pueden ser: aumento de los mínimos de bienestar, mayor confianza ciudadana, reforzamiento de una cultura

política y cívica, y ante todo un servicio público cuya estructura se apoya en la ética pública.

- Interés por la superación.

La superación en el trabajo va ligada con la superación personal, que es al estar en conjunto y armonía lo personal y lo colectivo se motiva para realizar mejor las cosas. En este caso, la superación laboral es mejorar, ir un paso adelante en el presente para estar actualizado en el futuro.

- Trabajo en equipo.

La buena relación con los compañeros de trabajo es sustrato para una mejor comunicación, coordinación y eficacia en el trabajo colectivo; por ende es necesario contar con un ambiente laboral adecuado en la institución para así mantener una promoción de trabajo bajo el perfil del respeto, apoyo y solución de problemas tanto internos como externos.

- Respeto a la sociedad, institución u organismo al que se pertenece.

El respeto a ideas, acciones y gustos diferentes a los de uno fortalecen el respeto social. Se necesita reforzar el respeto de manera mutua en cada aspecto gubernamental para evitar discrepancias en el servicio público y desinterés de la comunidad por aspectos globales. A través de un ambiente ético en las instituciones se empieza a forjar un respeto por la institución, por los compañeros, por la comunidad, por el trabajo. Al respecto Miguel Cobián comenta:

“...el respeto a las instituciones es viable cuando éstas respetan a los ciudadanos y cumplen con su función, pero cuando las instituciones no funcionan, los ciudadanos desesperan y buscan hacerlas funcionar mediante cualquier método. Suena extraño pensar que las instituciones no funcionan, e incluso se dice que quienes no funcionan son los titulares de las mismas, pero el efecto sigue siendo que el ciudadano se siente

desatendido y desamparado, incluso desesperado ante la falta de respuesta de los canales normales de atención.”<sup>80</sup>

#### 4.4.2 Profesiograma del servidor público

En gran medida el éxito de una institución o delegación reside en la preparación profesional de sus elementos. La capacidad y habilidad para enfrentar los retos sociales se complican debido a la constante movilidad social; por tanto, el funcionario o servidor público al frente del “timón”, debe contar con la preparación teórica, académica y práctica. En la Delegación Benito Juárez se propone una profesiograma del servidor público con la firme intención de mejorar el perfil.

Tipo de puesto	Escolaridad	Experiencia
Delegado	Licenciatura, maestría o grado superior	Para cualquier tipo de puesto bajo esta Dirección se busca principalmente conocimiento en políticas públicas, participación vecinal, liderazgo, administración pública municipal o delegacional, y desarrollo social.
Director General	Licenciatura, maestría, diplomados y seminarios	
Subdirectores	Licenciatura, maestría y especialización en el sector público	
Jefe de Unidad Departamental	Licenciatura y diplomados	
Jefe de Unidad Territorial	Licenciatura, cursos de capacitación en el ámbito público	

Cuadro 1.

Fuente: elaboración propia

<sup>80</sup> Cobián, José Miguel. *Respeto a las Instituciones*. Comentarios y artículos publicados en diarios y revistas de la región de las Altas Montañas en el estado de Veracruz, México. Martes, noviembre 14, 2006. En línea, dirección URL <http://josecobian.blogspot.com/2006/11/respeto-las-instituciones.html> [consultado 11 marzo 2011]

El profesiograma es una descripción de cualidades y características que se desean en el trabajador, acorde a las necesidades de la institución se expresa de manera gráfica. A continuación se muestra el tipo de profesiograma propuesto para el factor humano en la Delegación Benito Juárez, se expone los requerimientos que debe considerar el ocupante al puesto, ya que la intención es fortalecer los principios de la persona y los propios que requiere el cargo.

<b>PROFESIOGRAMA</b>	
<b>DIRECTOR GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Titular de dirección, integrante de gabinete delegacional, relación directa con el jefe delegacional y aval de área.
	REQUERIMIENTOS PROFESIONALES DEL PUESTO: Capacidad de trabajo, análisis de la problemática social, sentido de servicio directo a vecinos, habilidad para promover la participación social, solvencia ética y de valores
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE CONOCIMIENTOS DE FUNCIONES PARA EL PUESTO: liderazgo, planeación, integración de grupos, trabajo bajo en enfoque de resultados.
	CAPACIDADES LABORALES/PERSONALES: Manejo de buenas relaciones personales, habilidad motivacional y sentido de líder de grupos
	CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DEL PUESTO: Capacidad de negociación con grupos de vecinos, facilidad para tratar problemas sociales, excelsa imagen y responsabilidad.

Cuadro. 2

Fuente: elaboración propia

El trabajador al servicio de la sociedad debe mantener una postura ética ante las adversidades y cambios dentro del organismo, ante los posibles actos de corrupción, abuso de autoridad o desinterés por los problemas sociales, tendrá que cuidar con sumo detalle la calidad y atención en la prestación de servicios, ya que están formando la imagen del gobierno.

A través de una administración pública delegacional que genera resultados para la ciudadanía, se puede concebir un apoyo político y vecinal, mostrando interés por resolver sus asuntos comunitarios. Para esto, Manuel Quijano Torres expone:

“De ahí que se busque un perfil del servidor público que se sustente en un ejercicio profesional inmerso dentro de las finalidades sociales. Mixtura, por una parte, de una ética con valores políticos y, por la otra, de principios administrativos respecto a la sociedad y al Estado... además,...Les deberá de preocupar el saber verdadero, pero sobre todo les habrá de preocupar el verdadero saber. No cuestionarán el valor de la verdad, sino el de la mentira. Habrán de conducirse con honestidad, pues ésta es un principio vital que se aplica y justifica en el arte de la política.”<sup>81</sup>

#### **4.5 Creación de un código ético delegacional**

Para la Federación Nacional de Colegios de Licenciados en Administración, Colegio Nacional de Licenciados en Administración, A. C. [CONLA], los principios éticos que rigen al administrador son:

- Unidad
- Esfuerzo
- Corresponsabilidad
- Honestidad
- Calidad
- Servicio
- Integración
- Excelencia

Oscar Bautista, considera que los valores rectores en la función pública son: “amabilidad, armonía, atención al ciudadano, calidad, benevolencia, confidencialidad, solidaridad, orden, eficacia, eficiencia, fortaleza, equidad, compromiso, honestidad, honor, justicia, lealtad, objetividad, profesionalidad,

---

<sup>81</sup> Quijano Torres Manuel. op. cit., pp. 160-165

prudencia, puntualidad.”<sup>82</sup> [Para una mayor apreciación de cada valor que propone dicho autor referirse al anexo, cuadro 1]. Cada valor anterior merece ser ejecutado en el servicio público por ser benéficos en sus resultados.

Considerando la importancia e influencia de un código de ética para el servicio público, resulta necesario mencionar los valores que deberá contener el decálogo que se propone. Con base en varios códigos de ética se compila los fundamentos primordiales para su desarrollo. Los primeros cinco valores se desarrollan por la persona para posteriormente llegar o dejar fluir los siguientes en el trabajo.

---

### Código Ético Delegacional<sup>83</sup>

---

- Honestidad

La honestidad será la base de mí actuar como servidor público, será parte fundamental de mi persona y trabajo, me regiré bajo una coordinación de justicia, sinceridad y verdad. Así como aceptaré las consecuencias de mis actos o faltas para mejorar como persona y en sociedad.

- Respeto

El escuchar, proponer y solucionar problemas sociales formarán parte de mi quehacer diario, además serán parte de un respeto que demostraré en cada actividad pública. El respeto será una de las características del servidor público indispensable para lograr servicios de calidad. Comprenderé las diferentes ideologías y formas de pensar para lograr una comunicación veraz basada en un respeto mutuo.

---

<sup>82</sup> Ver tipología de valores para la gestión pública completa; anexo: cuadro 1

<sup>83</sup> El anterior Código Ético Delegacional tiene sustento e influencia en el Código de Ética de los Servidores Públicos a nivel Federal emitido en el año 2002, en el Código de Conducta Delegacional [2006-209] así como de aportaciones e ideas personales.

- Compromiso

Compromiso es aceptar y sentirse parte de una meta en común y como trabajador al servicio de la comunidad, adoptaré que el bien común se logra bajo principios éticos y morales, el desarrollo de la comunidad se ejemplifica con la oportuna solución de peticiones y servicios urbanos de calidad, así como el fomento de una participación ciudadana.

- Profesionalidad

Ser servidor público es una de las funciones que requieren mayor preparación académica, por ende, tomaré todo aquello que beneficie mi capacitación, innovación y creación de mejoras en lo profesional y laboral. Asumiré que la ética profesional, permeará mis labores con la finalidad de mejorar el proceso administrativo.

- Puntualidad

Asumiré que al estar en un cargo público y tener la responsabilidad de atender a la comunidad, estaré en tiempo y lugar indicado de trabajo y así lograr una imagen de confianza y respeto por los tiempos de los demás. Estaré consciente que mi trabajo merece toda la atención y seriedad para desempeñar mis funciones de la manera correcta.

- Atención al ciudadano

Atenderé al ciudadano con respeto, compromiso, profesionalismo, puntualidad sin excepción alguna, buscaré la promoción de una participación e interés social y como servidor público, enfocaré mi voluntad y actos para solucionar, orientar y brindar conocimiento a todo aquel que necesite información sobre sus inquietudes.

- Justicia

Ejecutaré mis actividades bajo la intención de brindar servicio, información y solución a todo ciudadano que lo solicite. Además, mi conducta se regirá por la

normatividad vigente y buscaré la participación de la sociedad acorde a sus intereses.

- Confianza

Buscaré actuar con lealtad y verdad en mi trabajo ejerciendo de manera organizada, me esforzaré cada día para hacer mejor mi trabajo; para así, fomentar la confianza en la sociedad atendiendo oportunamente sus necesidades.

- Inclusión

Respetaré por igual a todo vecino independientemente de su credo, ideología, religión, estatus social o filiación política al momento de acudir a la institución, tratando a cada persona con tolerancia y amabilidad.

- Transparencia

Rendiré cuentas de lo ejercido en materia fiscal, así como de mis avances y aprovechamiento de mis funciones con la intención de fortalecer un sistema contable claro, adecuado y lejos de desvío de recursos públicos. Proporcionaré información, indicadores y resultados de programas ejercidos con el fin recibir aportaciones de mejora.

#### **4.6 Planeación estratégica y calidad en el servicio público delegacional**

Con la intención de adentrarnos en los pasos que conlleva el proceso de calidad, conviene aclarar primero qué es y las partes que integran a una *planeación estratégica*. “La planeación estratégica es el proceso administrativo para desarrollar y mantener una relación viable, entre los objetivos, recursos de la organización y las cambiantes oportunidades de las peticiones sociales. El objetivo de la planeación estratégica es visualizar las demandas sociales y los servicios y productos de una institución, de manera que se combinen para producir un desarrollo y utilidades sociales satisfactorias”.<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup> Martínez Chávez, Víctor Manuel, *Diagnostico administrativo, holístico: procedimientos, procesos y benchmarking*, México, Editorial Trillas, 2010, p. 36

Sólo para tener una idea, dar sustento y sentar las bases de la planeación estratégica y poder comprender al sistema de calidad, se retoma como ejemplo el modelo de planeación estratégica de George Morrissey, cuyas etapas integrales son las siguientes: *pensamiento estratégico*; incluye visión, misión, estrategia, valores, *planeación a largo plazo*; áreas estratégicas críticas, análisis de aspectos críticos y objetivos a largo plazo, *planeación táctica*; áreas de resultados críticos, análisis de aspectos críticos, indicadores de rendimiento, objetivo, planes de acción, y revisión de planes.

Sin embargo, menciona Martínez Chávez Víctor, que sea el modelo de planeación que se aplique, existen tres etapas básicas para el desarrollo de la planeación estratégica en las organizaciones.

- Estrategia con base en el diagnóstico.
- Implementación de la estrategia.
- Evaluación de la estrategia.

En cuestión a la *calidad*, los servicios públicos que brinda la delegación tendrán que contar con la aceptación de la comunidad, siendo factor importante para el cumplimiento de objetivos, la Dirección General de Participación Ciudadana, las demás áreas como: Coordinación de Gabinete y Proyectos Especiales, la Dirección General de Jurídica y Gobierno, de Administración, Obras y Desarrollo Urbano, Desarrollo Social, Participación Ciudadana, Servicios Urbanos, Prevención del Delito y Protección Civil, Desarrollo Delegacional, Comunicación Social y Contraloría, convendrá que se apoyen en la calidad y sus beneficios.

Hablar de calidad resulta tema amplio; sin embargo, conviene recordar algunos conceptos. Para Deming la calidad no es otra cosa más que "*Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua*". El Dr. J. Juran: la calidad es *La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente*. Kaoru Ishikawa define a la calidad como: *Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para*

*el consumidor.* Rafael Picolo, Director General de Hewlett Packard: define *La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina*".<sup>85</sup> Debido a la naturaleza, características y evolución del término calidad, se puede concebir de diversas formas; sin embargo, para la presente investigación, *calidad* se aprecia como:

“Propiedad o conjunto de características de un elemento que le dotan de una ventaja competitiva. Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas, tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos satisfaga nuestras expectativas sobradamente. Es decir, que aquel servicio o producto funcione tal y como nosotros queramos y para realizar aquella tarea o servicio que nos tiene que realizar... La calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.”<sup>86</sup>

En función de las características donde se prestó el servicio social el modelo más adecuado resulta ser el de Ishikawa, con la intención de no quedarse en el análisis y proponer un uso práctico. Se sugiere el manejo de un control total de calidad dentro de la Delegación Benito Juárez y principalmente en la Dirección General de Participación Ciudadana para resarcir los aspectos y áreas deficientes.

---

<sup>85</sup> Gestio Polis.com. Administración y gerencia, Calidad Total. Memo Pérez. En línea. Dirección URL: <http://www.gestipolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/caltotalmemo.htm> [citado 3 de diciembre 2011]

<sup>86</sup> Definición De Calidad. ISC Sharbaal Nicolas Delgado Dominguez. En línea. Dirección URL: <http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionDeCalidad> [citado: 2 de abril de 2011]

Dentro de la última etapa de la planeación estratégica se ubican los círculos de control de calidad y la mejora continua, los cuales ayudan a la revisión y supervisión y mejora de los objetivos alcanzados. Se alienta a la aplicación de dichas técnicas para contribuir a la retroalimentación de mejoras en el servicio público.

#### **4.6.1 Implementación de círculos de control de calidad y mejoras continuas**

Ishikawa explica que un círculo de control de calidad [CC] es “un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller. Este pequeño grupo lleva a cabo continuamente como parte de las actividades de control de calidad en toda la empresa auto desarrollo y desarrollo mutuo, control y mejoramiento dentro del taller utilizando técnicas de control de calidad con participación de todos los miembros.”<sup>87</sup> Además de las ideas anteriores los círculos de control de calidad buscan lo siguiente:

1. Contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa.
2. Respetar a la humanidad y crear un lugar de trabajo amable y diáfano donde valga la pena estar.
3. Ejercer las capacidades humanas plenamente, y con el tiempo aprovechar capacidades infinitas.

Los tres puntos anteriores, se deben mantener durante el proceso de cada administración delegacional debido a que implica un constante seguimiento de resultados, modificaciones y actualizaciones de funciones que se desarrollan. Los círculos de control de calidad, deberán ejecutarse a la par de un programa integral de calidad.

#### **4.6.2 Primer paso: establecimiento de actividades**

En primer lugar el autor japonés menciona que los gerentes, jefes de división y todos los responsables por el control de calidad, deben conocer la estructura y

---

<sup>87</sup>Ishikawa, Kaoru *¿Qué es el control total de calidad?* Colombia. Ed. Norma. 1992 p. 134

forma de la aplicación de la calidad; se debe de asistir a todo tipo de eventos que tengan relación con la calidad; se tendrá que escoger a la persona que promocionará las actividades de los círculos de calidad; la institución capacitará a los directivos de círculos; los directivos a su vez regresan a su lugar de trabajo y organizan los círculos CC [siendo de tres a seis integrantes]; el directivo le enseña a su grupo lo aprendido y se forma una retroalimentación del conocimiento; el círculo escoge un tema o programa de común acuerdo para investigar posibles problemas en el área de trabajo.

#### **4.6.3 Segundo paso: “historia del CC”**

1. Escoger tema [fijar metas].
2. Aclarar las razones por las cuales se escoge dicho tema.
3. Evaluar la situación actual.
4. Análisis [investigación de causas].
5. Establecer medidas correctivas y ponerlas en obra.
6. Evaluar los resultados.
7. Estandarización, prevención de errores y prevención de repetición.
8. Repaso y reflexión, consideración de los problemas restantes.
9. Planeación para el futuro.

Cada paso va encaminado a la solución de los problemas detectados en el terreno de trabajo, si se siguen efectivamente se podrá prevenir posibles daños o fallas en el área. Ishikawa recomienda que se de a conocer los logros a raíz de este seguimiento, ya que sirve de ejemplo para posteriores aplicaciones. Los resultados son importantes pero el proceso lo es aún más, debido a que en cada paso se puede apreciar y evaluar los esfuerzos, el pensamiento, la tenacidad y el entusiasmo de las personas. A medida que van aplicando ciertas herramientas del CC, tales como: diagrama de causa y efecto, gráfica de Pareto, ISO 9000 o gestión de calidad, querrán superarse y aprender más, sus capacidades se extienden; es decir, los empleados podrán solucionar mayor número de problemas.

#### **4.6.4 Tercer paso: evaluación de las actividades de los círculos**

Acordado los puntos anteriores y para reforzar el control de calidad se necesita incurrir en una evaluación de los resultados obtenidos, lo cual implica que no sólo se debe analizar los resultados o problemas encontrados. De la misma manera, Ishikawa refiere que la evaluación debe responder a la actitud y el esfuerzo por resolver conflictos; y el grado de cooperación y trabajo en equipo. A esto se agrega la noción de que la evaluación refuerza la aplicación de correctivos o sanciones, dependiendo de la infracción que se ha cometido; puede variar desde una llamada de atención en privado, hasta la destitución del cargo. Lo importante es no hacer excepción al momento de evaluar y aplicar las recomendaciones.

#### **4.7 Participación de todos los miembros en la calidad**

Desde la jerarquía más alta en la Dirección, hasta las Jefaturas de Unidad Territorial deberán optar por un sistema de calidad total para empezar a denotar y presenciar los posibles desajustes en el organismo. Cabe resaltar que la gente que se dedica a recabar información, peticiones, quejas o sugerencias [llamados *vínculos territoriales*], son los que están en línea directa con la ciudadanía y tienen mayor peso y responsabilidad al hablar de calidad, debido a las múltiples deficiencias que se encontraron en el segundo capítulo de este estudio. Con el objetivo de un manejo más preciso del control total de calidad, Ishikawa resume aspectos que es mejor no omitir.

- ✓ El CC es responsabilidad de todos los empleados y de todas las áreas.
- ✓ El control total de calidad [CTC] es una actividad de grupo y no lo pueden hacer los individuos solos. Exige trabajo en equipo.
- ✓ El CTC no fracasará si colaboran todos los miembros del equipo, desde la más alta autoridad hasta los trabajadores de línea.
- ✓ En el CTC los directivos de nivel medio, serán tema frecuente de discusiones y críticas. Mejor estar preparados.
- ✓ Las actividades de los círculos de CC son parte del CTC.

Todas las áreas, direcciones, subdirecciones, jefaturas de departamento, CESAC y Edificio de Usos Múltiples, deben de inmiscuirse en el conocimiento de la calidad total en sus respectivas áreas de trabajo. El individuo por si mismo no puede generar el cambio de manera global, necesita apoyarse y complementarse con otros para armar la cadena de mejora y optimización en los servicios que brinda. El control de la calidad podrá ser total cuando ésta integre cada miembro y así comprender que la esencia del CTC desarrolla ideas, innovaciones y valores en el servidor público, el CTC se interrelaciona con el círculo de Deming, con los círculos de calidad [CC], se aplica de manera global y se apoya en herramientas como ISO 9000, o diagrama de Pareto.

#### 4.7.1 Mejora continua

La mejora continua se desarrolla con la finalidad de encontrar problemas [ineficiencia, desvíos, falta o incumplimiento], que puedan dañar el curso de los procesos en una institución organismo o empresa y sus posibles mejoras. La mejora continua se expresa en un grupo reducido de personas, las cuales están encargadas de revisar posibles daños o imperfecciones, se recomienda que se reúnan a cada quince días para revisar el diagnóstico y soluciones. Siempre la intención va ser “mejorar y prevenir cada momento”.



Fuente: Círculo de Deming

Se recomienda aplicar el círculo de calidad de Deming en la función pública delegacional. “El llamado Círculo de Deming constituye una herramienta valiosa para llevar adelante la mejora del total del proceso de producción o de alguna de sus partes. Constituye al mismo tiempo, un símbolo de la mejora continua.”<sup>88</sup> Implica una búsqueda de la calidad como actividad constante.

La calidad de la mejora se propone como una técnica, para obtener una óptima planeación estratégica, dicha estrategia de mejora consiste en planear, hacer, verificar y actuar cada parte que integra un procedimiento, ayuda a visualizar el conflicto o dificultad para evitar futuros errores. Es un procedimiento que necesita ser replanteado y actualizado para óptimos resultados. Algunos puntos que Deming propone y que integran al círculo son:

### Planear

---

- Identificar el proceso que se quiere mejorar.
- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Establecer los objetivos de mejora.
- Detallar las especificaciones de los resultados esperados.
- Definir los procesos necesarios para conseguir estos objetivos, verificando las especificaciones.

### Hacer

---

- Ejecutar los procesos definidos en el paso anterior.
- Poner en marcha las actividades.
- Documentar las acciones realizadas.
- Orientar y encausar los grupos de trabajo.

---

<sup>88</sup> Gestión de la calidad y BPA. Sección: El Círculo de Deming. En línea. Dirección URL: <http://bpa.peru.v.com/Deming.htm#Deming> [consultado 4 de abril 2011]

## Verificar

---

- Constatar el cumplimiento de los planes.
- Pasado un periodo de tiempo previsto de antemano, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada.
- Señalar desviaciones.
- Documentar las conclusiones.
- Sugerir correctivos.

## Actuar

---

- Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario.
- Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en el paso anterior.
- Documentar el proceso.

### 4.8 Capacitación y propósitos

El conocimiento constante sobre actualizaciones de actividades y funciones, permite al servidor público ampliar el panorama de oportunidades en el desempeño de su labor. La capacitación resulta preponderante debido a que apoya y complementa la información adquirida. Según su definición “la capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.”<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup> Definición. Sección: definición de capacitación. En línea, Dirección URL: <http://www.definicion.com.mx/capacitacion.htm> [citado 6 mayo 2011]

Por tanto, se sugiere dos tipos de capacitaciones de tipo: 1] tecnológico y administrativo; y 2] servicio público y sociedad. Además de una formación ética y de valores; Se desarrollarían en grupos de 20 personas aproximadamente, separados en: personal de base, honorario y mandos medios-superiores, dicha separación es para explicar particularmente las funciones y las acciones pro ética en función de la sociedad, además se recomienda que las platicas sean cada 4 meses en tiempos alternados, con una duración de 2 horas por sesión.

Resulta importante destacar que capacitar se refiere a “un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña”.<sup>90</sup> En otras palabras, “capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad”.<sup>91</sup>

Por otro lado, formación proviene de la palabra latina *formatio*. Se trata de la acción y efecto de formar o formarse (dar forma a algo o, dicho de dos o más personas o cosas, componer el todo del cual son partes). En la actualidad, la noción de formación suele ser asociada a la idea de formación profesional, que comprende a aquellos estudios y aprendizajes que tienen como objetivo la inserción, reinserción y actualización laboral.<sup>92</sup> La formación se desarrolla desde los primeros años de vida y atribuyen a la construcción del carácter y personalidad de la persona basada en principios y valores. Por tanto, la formación es una transformación de fondo, y va más allá de la adquisición de conocimientos a corto plazo.

---

<sup>90</sup> Definición ABC. Definición de capacitación. En línea. Dirección URL: <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php> [citado 4 de diciembre 2011].

<sup>91</sup> Rrh-web.com. La web de los recursos humanos y el empleo. Definición de capacitación en desarrollo y capacitación. En línea. Dirección URL: <http://www.rrh-web.com/capacitacion.html> [citado 4 de diciembre 2011].

<sup>92</sup> Definición.de. Definición de formación. En línea. Dirección URL: <http://definicion.de/formacion/> [citado 4 de diciembre 2011].

*1] Capacitación tecnológica.*

Incluye todo lo relacionado con las actualizaciones de equipo, software, programas de nuevos cómputo que agilicen los procedimientos y herramientas que coadyuvan a la prestación de servicios. Se relaciona con las actividades administrativas como el cumplimiento de manuales de organización, estructuras y funciones dentro del organismo.

*2] Servicio público y sociedad*

La concepción weberiana de vivir para la política y no de la política, coincide con la idea que el servicio público requiere vocación, interés y esmero. En particular los órganos políticos deberán operar con suficiente información para saber tratar a los vecinos, atender solicitudes y resolver conflictos comunitarios. La constante renovación de ideas sobre el servicio público y sus beneficios para el país, generarán promoción en la participación comunitaria.

Cada servidor público debe entender que la sociedad es más que un grupo de gente, vecinos o residentes; por la sociedad las instituciones ejercen sus funciones, las autoridades regulan y el servicio público existe. La invitación para implementar un sistema de capacitación se hace extensiva, se debe ejercer con la firme intención de llegar a los siguientes fines:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad del desempeño.
4. Resolver los problemas.
5. Habilitar para una promoción.
6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
7. Actualizar conocimientos y habilidades.

## 8. Preparación integral para la jubilación<sup>93</sup>.

El primer punto hace referencia a una educación de calidad, que permite seguir una vida de valores; el punto dos explica la capacitación en las organizaciones, que se puede lograr a través de ciencias como la psicología para llegar a sensibilizar a la persona; el tercer fin, hace hincapié en la búsqueda de posibles fallas y sus correcciones; el cuarto punto, aplica principalmente a niveles altos y busca una capacitación educativa: con programas de extensión universitaria y consultores externos; el quinto propósito, desea promocionar el desarrollo del personal y motivar la superación; el sexto, busca mostrar una buena impresión al personal de nuevo ingreso, ya que es la imagen que desarrollarán en sus labores; el siguiente punto es actualizar o modificar las tecnologías y métodos de acuerdo a un mejor aprovechamiento; el último propósito, busca capacitar, orientar e informar sobre una mejor vida para la jubilación del trabajador y prepararlo para dicha etapa.

### *3] Formación ética y de valores*

Se refiere a crear conocimiento sobre la importancia de la ética pública en los organismos delegacionales, sus beneficios y aspectos. La intención es crear una nueva cultura ética en el servidor público a través de pláticas, talleres y conferencias. Por ejemplo: los mandos medios superiores deberán estar en su lugar de trabajo a tiempo y atender respetuosamente a la ciudadanía que llega a la Delegación; el personal de base debe desempeñar el trabajo que se les encomienda y no estar en conflicto con sus compañeros; y el personal de honorarios debe reconocer que su trabajo es valioso y excelso, que merece ser desarrollado con respeto, condescendencia y compromiso debido a que tratan directamente con la sociedad.

Lo anterior es éticamente correcto y demuestra que el servicio público cuenta con valores, que promoverá en cada vecino el sentimiento de la participación

---

<sup>93</sup> Silíceo, Aguilar Alfonso. *Capacitación y desarrollo de personal*. México. Limusa Noriega Editores. 2002, pp. 29-32

ciudadana. Pichardo Pagaza hace referencia a algunos elementos culturales que coadyuvan a la creación de un ambiente ético:

- Que la conducta de los servidores públicos corresponda a la misión de la institución en la que trabajan.
- Que los ciudadanos reciban un trato imparcial, con base en la legalidad y justicia.
- Que los recursos públicos sean utilizados de una forma eficaz, eficiente y apropiada.
- Que los procedimientos para tomar decisiones sean transparentes.

La importancia de una formación ética y apegada a valores institucionales [honestidad, respeto, compromiso], resulta factor indispensable para fortalecer el segundo punto; servicio público y sociedad, y así colaborar con una visión de ética pública en la estructura delegacional. No sólo se enseña ética como conocimiento sino para aplicar en la vida diaria; decía el filósofo griego Aristóteles “*se enseña ética no para saber que es la virtud sino para ser virtuoso*” por ende, la importancia de retomar a la ética como factor fundamental en el servicio público.

#### **4.9 Medición de resultados para un servicio de calidad**

La capacitación en el servicio público delegacional no sólo debe quedarse con brindar el conocimiento; es decir, es conveniente que posteriormente se realice una evaluación de los resultados obtenidos a raíz de este tipo de implementaciones. Harry P. Hatry menciona, “La medición debe efectuarse por lo menos anualmente, pero preferiblemente con mayor frecuencia, como cada trimestre. La medición de resultados incluye la medida de los resultados de los programas y calidad de la forma como se presta el servicio (como cuanto tiempo le toma a los usuarios obtener el servicio). Algunas veces se utiliza el término

medición de resultados, también para incluir la medida de la eficiencia con que se presta el servicio.”<sup>94</sup>

El orden de gobierno más cercano a la comunidad mantiene en su estructura e integrantes, la oportunidad de generar mejoras de vida a través de personal con valores, programas oportunos y eficientes, e interés y solución a problemáticas que se presentan en la sociedad, todo con la firme intención de mejorar social e individualmente. Con la intención de englobar y apreciar las vertientes bajo las cuales se desarrollaran las propuestas se presenta la gráfica siguiente.

### Propuestas y sus beneficios en el servicio público



Fuente: elaboración propia

---

<sup>94</sup> Hatry, Harry. Prestación de servicios públicos. “los resultados son importante. *Sugerencia para un primer esfuerzo de medición de resultados en un país en desarrollo.*” Colombia. Banco mundial en coedición con Mayol. Ediciones S.A. Bogotá 2008. P, 85

Las actividades gubernamentales buscan satisfacer las demandas sociales; por ende, el medir resultado y ser transparente beneficia a la ética pública. Algunos de las justificaciones para llevar un seguimiento de resultados y evaluaciones, son las siguientes:

- Ayuda a los administradores de servicios a aplicar los recursos disponibles a áreas problemáticas identificadas por la información de los resultados, y a hacer el mejor uso de recursos limitados.
- Suministra información a los funcionarios públicos en cuanto a la magnitud de la “ganancia” o “pérdida” del programa, ayudando así a prestar mejores servicios a los ciudadanos, motivando a los empleados públicos a mejorar continuamente la calidad y los resultados de los servicios que se prestan.
- Identifica hasta qué grado han cambiado la calidad y los resultados del servicio después de haberse efectuado actividades para su mejoramiento.
- Ayuda para la elaboración del presupuesto, de modo que se asignen los recursos para que haya mayor probabilidad de producir el máximo beneficio a los ciudadanos.
- Hace más responsable a las agencias públicas por los resultados ante los funcionarios electos y el público.
- Puede aumentar la confianza pública en el gobierno.<sup>95</sup>

Las propuestas anteriores anhelan la restructuración de la cultura del servicio público, la construcción de una nueva imagen delegacional frente a los usuarios, profesionalismo en cada administración y calidad en el trato y servicios proporcionados. El capacitar al servidor público sugiere una importancia inmensa debido a que genera beneficios en la institución, credibilidad de la sociedad y legitimidad en la administración pública local, la formación ética y de valores promueve principios para ser mejores personas, pero ante todo mejores servidores públicos y ciudadanos.

---

<sup>95</sup> *Ibíd.*, p.86

## Conclusiones

El Estado es la magnificencia de la organización humana, a la vez se vale de elementos como territorio, población y gobierno. La sociedad para vivir en armonía y desenvolver sus capacidades necesita de directrices formales e informales que coadyuven a la superación de la sociedad. Es así como el Estado busca apoyo en el gobierno y éste a su vez en la administración pública, cuya intención es propiciar los medios para lograr una excelsa comunidad.

El Estado se relaciona con la ética y los valores morales que deben guiar los actos del hombre, con el objetivo de discernir que es lo más conveniente para la mayoría. Por ende, es ético por naturaleza porque al estar compuesto de individuos y unir acciones encaminadas al bien general, busca el mejor de los objetivos sociales; que es el bien común.

El gobierno es un órgano con acción de mando que se encarga de guiar a la sociedad de la mejor manera. Se sustenta en legitimidad y legalidad para el curso de sus acciones, toma el papel de líder en un país a nombre de todos y funge como coordinador entre los diferentes grupos, personajes e instituciones. Principalmente recae en tres poderes; legislativo, ejecutivo y judicial, para mejor alcance y eficacia de las funciones encomendadas.

El concepto de Gobierno lo encontramos en grandes pensadores tales como Aristóteles, Rousseau y Bobbio; para el caso de nuestro país se sustenta en el artículo cuarenta constitucional. Es reconocido como el ente que brinda las reglas para la acción de vida, busca la armonía entre cada parte que forman el todo y existe en aras del bien común.

El Estado se apoya en el gobierno, a su vez éste en la administración pública como eje de sus funciones ejecutivas. La administración pública se acomoda como el enlace entre sociedad y gobierno. Resulta fundamental su equilibrio y buen funcionamiento ya que es la organización y sistematización de las funciones, actividades y capacidades de las instituciones, dependencias y organismos públicos.

La administración es el ordenamiento de elementos que buscan objetivos, al ser pública toma mayor importancia ya que dichos objetivos son comunes y tocan a la sociedad. La administración pública resulta fundamental para el desarrollo de un país, si es sólida y estructurada acorde a las necesidades reales estará al servicio y beneficio del pueblo.

Sólo los más aptos y capaces son los que deberían sustentar las técnicas, principios y procesos que engloba la administración pública. Por tanto, la necesidad e importancia de formar administradores que rescaten su esencia, que ejemplifiquen con resultados la vocación por el servicio, que construyan mejores instituciones y que devuelvan la confianza a la sociedad.

La Administración Pública Federal se sustenta en el artículo noventa constitucional, siendo centralizada y paraestatal, contando con una Ley Orgánica de la Administración Pública Federal que la reglamenta [LOAPF]. Resulta ser la verdadera conciliación entre sociedad y gobierno, al tratar y organizar los asuntos del Estado, gobierno, y sociedad.

La ética tiene sus raíces en los griegos, grandes pensadores como Sócrates, Platón, Aristóteles aportaron elementos y características que hoy día hacen comprensible el estudio de la ética, se ha conformado por una parte filosófica que muestra el deber ser; y en complemento la ética es una ciencia práctica que desarrolla el ser humano, se interioriza y analiza los actos del hombre. La moral pública, entendido como *costumbre*, tiene sustento en los griegos y romanos con el derecho divino y positivo.

Situada en un contexto contemporáneo, la ética se presenta como una necesidad en el ámbito público, debido a la complejidad del propio ser humano en relación sus *modus vivendi*. Al saber que cada persona cuenta con libre albedrío para escoger el tipo de moral que desea portar y qué ética desarrollar en lo personal, resulta de mayor importancia tener como uno de los ejes fundamentales en el servicio público a la ética pública. El doble beneficio que da la aplicación de lo

correctamente establecido, resulta vital para fortalecer las instituciones y recursos que dan sustento al desarrollo de un país.

La moral es el conjunto de actitudes y acciones que se catalogan como bien o mal intencionadas, a la vez enmarca la conducta del hombre y surge del interior. La moral pública abarca un territorio más amplio, debido a que analiza la conducta de los servidores públicos; una persona con moral pública busca lo conveniente para su comunidad a través de valores como la justicia, la honestidad, y el compromiso.

Los valores vienen acompañados con el individuo y son acciones que se juzgan como valor o antivalor. Lamentablemente, la ética pública se ha dejado de lado y hoy día se vuelve una necesidad en los gobiernos democráticos, con la finalidad de redefinir el servicio público y demostrar que la ética, la moral y los valores brindan beneficios al servicio público.

Las delegaciones políticas del Distrito Federal como parte integrante de la capital del país tienen mayor importancia debido a la conglomeración de habitantes, lo cual vuelve compleja la estructura y relaciones internas. En este sentido, el servicio público es demandado de manera ética y profesional; sin embargo, una doble moral se maneja porque se “olvidan” los objetivos institucionales y se busca poder económico, político y social. La imagen de la Delegación se aprecia en ocasiones con inconformismo, desinterés y degradación ética ante los ojos de la comunidad.

La Delegación Benito Juárez cuenta con una buena estructura y ubicación, uno de sus puntos fuertes es la población con alto índice de escolaridad lo cual vuelve un grado más exigente al servicio público. Sin embargo, esa misma población reconoce inconformismo porque no se atienden sus requerimientos. La ética en el plano delegacional está lejos de ser una base para el desarrollo del servicio público; si bien es cierto que la delegación mantiene niveles elevados de urbanización y servicios, esto no significa que el personal actúe de la mejor manera.

Acorde a las facultades del reglamento interno de la Administración Pública del Distrito Federal, la Dirección General de Participación Ciudadana ejecuta sus funciones sin observar los resultados o la proyección que generan dichas actividades. Es decir, se carece de indicadores que muestren beneficios reales de la aplicación de programas y políticas públicas, y al no existir cuantificación de resultados no se puede corregir o mejorar.

La realidad muestra que la mayoría del personal está en un cargo por la percepción económica, por el amigo o por trampolín político, se observó que la gente hacia todo menos sus labores encomendadas. El desinterés por construir el bien de la comunidad, hacia una cultura política y cívica, no se ha exacerbado y por ende se mantiene una línea de conformismo y sin innovación.

La presente investigación confirma la hipótesis sobre la moral pública en el orden de gobierno delegacional al expresar que los beneficios de la actuación ética y moral de los servidores públicos, su aplicación mejorará los criterios, procesos y funcionamiento del organismo político, para así obtener gobernabilidad, credibilidad y legitimidad. Se deduce que la moral y la ética pública, resultan indispensables en el servicio público para contrarrestar los males [corrupción, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito] que atacan a la institución.

Las características que definen al servicio público en el ámbito delegacional, son: apatía, desinterés, falta de convicción, comodidad, pero ante todo falta de visión a futuro. La constante premisa que el personal de base tiene su lugar asegurado por el apoyo de su sindicato, así como la percepción de que los equipos de amigos que cambian cada tres años ocupan la posición para conseguir favores personales, familiares y partidarios es una constante realidad.

La indiferencia en el cargo público, particularmente en el personal de vínculo resulta en aumento, por consiguiente no se aplican los valores laborales que se han manejado [honestidad, compromiso, responsabilidad]. Debido al sistema de botín los perfiles administrativos, no coinciden con las necesidades del puesto o

cargo y la falta de capacitación propicia el estancamiento laboral; por consiguiente, la profesionalización se convierte en tema latente junto con la promoción de un ambiente ético.

Si el personal o el servidor público sigue creyendo que el puesto es una forma de pago por labor política efectuada, y esto implica que olvida la premisa de buscar el bien común, entonces se incrementará sin parangón aquellos actos que dañan la estructura social tales como la corrupción, tráfico de influencias, abuso de funciones, enriquecimiento ilícito, entre otras.

La aplicación de una matriz FODA a nivel delegacional y de Dirección, permitió conocer la situación que predominaba en el periodo 2009-2010, algunas de las fortalezas que se encontraron son: establecimiento de políticas públicas, comités ciudadanos; las oportunidades se aprecian en cursos al personal, alto índice de desarrollo humano; las debilidades se ejemplifican por la falta de solución a peticiones, carencia de código de ética y conducta, y hermetismo de información.

Como se aprecia en párrafos anteriores la imagen de la Delegación en torno a sus servicios y personal es de desconfianza, desinterés y de acciones lejos de la ética pública. Por ende, en el tercer capítulo de la investigación se expone una prolongación e incremento de falta de servicio público ético y de calidad, programas urbanizadores, posición de grupos políticos con expansión de un gobierno alejado de la sociedad, implicando ilegitimidad y rechazo social.

El poder es para unos el objetivo de la política, el poder de cualquier tipo económico, social y político llega a ser el propósito de varios, se olvida que el poder es acompañante del político y “medio” para alcanzar los fines del Estado. Por tanto, los elegidos o los que están al mando en una Delegación, deberán saber la diferencia del poder que ayuda a satisfacer a la sociedad o del poder por el poder mismo, aquel que corrompe y suprime los valores más preciados.

La ausencia de un ambiente ético, que promueva la concientización de recursos y desarrollo de servicio al ciudadano, expone una disminución generalizada de valores en ámbito público. El aumento de “seudo profesionales” sin ética, se podría percibir en un tiempo no lejano incidido en un desinterés por el servicio público. La sociedad es cada vez más compleja y demandante para lo cual la participación ciudadana no estará fortalecida completamente.

Los servicios que brinda la Delegación y los programas que ejecuta la Dirección General de Participación Ciudadana no cuentan con calidad aceptable, debido a las quejas frecuentes por trabajos urbanos mal hechos, información incorrecta, e inconformismo por la falta de solución de peticiones. El no contar con indicadores que muestren resultados y deficiencias, dificulta el mejoramiento y optimización de recursos.

La falta de capacitación, mala comunicación, herramientas y equipos inadecuados, planeación insuficiente, especificaciones y procedimientos incompletos, así como la falta de atención o interés predominarán en el organismo con personal carente de vocación por el servicio a los demás. La realidad deja ver que la pérdida de principios fundamentales [ético, positivo, eficiente, asequible], en un servidor público y la no exigencia de valores en el quehacer gubernamental delegacional, incidirán en el rechazo de los vecinos hacia sus instituciones.

Mientras no exista personal profesionalizado y especialistas en temas sociales, con base en la Ciencia Política y Administración Pública, el servicio público en orden delegacional ejercerá funciones con base en intereses particulares. Por tanto, se propusieron adecuaciones a Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal con la intención de recomendar la efectiva aplicación de esta promulgación.

La confianza social se ganará conforme las instituciones a través de programas, políticas públicas y servidores públicos desempeñen una labor de respeto. Sólo cuando la calidad pueda ser apreciada en la demarcación, la credibilidad será reflejada en confianza que propiciará la participación vecinal. Mientras que no se concrete un personal profesional, será difícil la situación para elevar la confianza en la comunidad.

La ética y los valores deberán permear en el servicio delegacional y principalmente en la Dirección General de Participación Ciudadana, con la intención de fortalecer el vínculo de la participación. Para esto, la propuesta de un perfil delegacional, que considere al vecino como parte importante de la gestión gubernamental y la ética pública como resultante de una necesidad que no debe esperar, ya que entre más pasa el tiempo, más se olvidan los valores éticos.

Las propuestas que se vertieron en la presente investigación proponen ante todo la inclusión de innovaciones que incluyan vocación de servicio, una renovación de imagen delegacional; y un el perfil ético a través de principios mínimos asequibles que todo trabajador al servicio de la sociedad debe contar; un profesiograma que exija las cualidades y características de un trabajador.

La creación de un código ético que se enfoque a los principales problemas de la Delegación, resulta de vital importancia ya que coadyuva al fortalecimiento de las estructuras de gobierno y promueve la superación personal. La idea es que no sólo se considere al código ético como un papel u ordenamiento; sino por lo contrario que se considere parte de la profesión, de una labor, de una forma de vida. Diversos podrán ser los valores o principios que enmarquen un código, empero lo importante está en que se respeten cabalmente.

La calidad en el servicio público está lejos de ser un imperante en los servicios y trato que se ofrece, se necesita corregir los daños que afectan al proceso administrativo; con la implantación de una planeación estratégica funcional, un

control total de calidad que abarque círculos de control de calidad y mejoras continuas el éxito del control total de calidad será notorio ya que no reside en una persona, área o función; sino en el interés, la participación y el apoyo de todos los que integran al organismo.

La propuesta de un sistema de capacitación que incluya 1] tecnológico y administrativo; 2] servicio público y sociedad; 3] y una formación ética y de valores; trae como objetivo crear conocimiento sobre la importancia de las labores como servidor público, crear ese ambiente armonioso con la ética pública, pero ante todo busca formar al servidor público con base en valores profesionales, laborales y personales, con el objetivo de forjar mejores ciudadanos con una cultura cívica y política, para así aportar a nuestro país las condiciones de mejora de vida.

---

## GLOSARIO

- *CESAC*: Centro de Servicio y Atención Ciudadana, pertenece a la Dirección General de Desarrollo Delegacional, lugar donde se integra la información de peticiones de los vecinos de la delegación.
- *Conformidad de puesto*: categoría que se asigna al trabajador sindicalizado que no busca superarse laboralmente.
- *Corrupción*. ruptura de la confianza que pervierte las acciones correctas, violentando la moral y ética pública.
- *Demarcación territorial del Distrito Federal*.- delegaciones políticas que componen a la capital del país.
- *Desconfianza*.- lo que no es creíble, carencia de fe en algo.
- *Ética*.- ciencia práctica y filosófica que analiza la forma de actuar del ser humano bajo la idea del bien y el mal.
- *Institución*.- reglas e instancias con especificaciones de corte social.
- *Moral política*: actos del servidor o funcionario en virtud de la función política.
- *Moral*.- conducta intrínseca del ser humano, que denota forma de actuar.
- *Valores laborales*: características del servidor público enfocados al bien común; tales como; compromiso, responsabilidad y honestidad.
- *Valores*.- características expresadas por la conjunción del pensamiento, actuar y sentir de la persona.
- *Vínculos Territoriales*: grupo de personas encargadas de recabar servicios, brindar información y atención a los vecinos en sus respectivas colonias.

# ANEXO

<b>TIPOLOGÍA DE VALORES PARA LA GESTIÓN PÚBLICA</b>	
Amabilidad/Buen Trato/ Cortesía /Cordialidad	Honestidad /Honradez/Integridad/Probidad/ Rectitud
Armonía/ Concordia/Acuerdo/	Honor
Asistencia/ Presencia	Humildad/Modestia/Sencillez
Atención Al Ciudadano	Iniciativa/Actitud Innovadora
Autoridad	Justicia
Benevolencia	Lealtad/Fidelidad/ Adhesión
Calidad	Mérito/Merecimiento
Comunicación / Diálogo	Moderación/Sobriedad/Mesura
Confianza/Credibilidad/ Fiabilidad	Obediencia/ Acatamiento
Confidencialidad/ Sigilo Profesional	Objetividad
Constancia/Perseverancia/ Tenacidad	Paciencia /Tranquilidad/Calma
Cooperación/ Participación/Solidaridad	Previsión
Cuidado/ Esmero/ Celo	Profesionalidad/Capacidad/Aptitud/Idoneidad
Decoro/ Decencia/Dignidad	Prudencia/Cordura/Sensatez
Dedicación plena o exclusiva a las tareas encomendadas	Pulcritud/Buena Presencia/Aseo
Diligencia/Rapidez/Presteza /Prontitud	Puntualidad
Disciplina/Obediencia/Orden	Renovación/Actualización
Discreción/Reserva/Cautela	Respeto
Discrecionalidad	Responsabilidad/Cumplimiento
Ecuanimidad/Ponderación	Sabiduría/Buen Juicio/Tino
Eficacia	Sencillez en la Tarea
Eficiencia	Sensibilidad/Intuición
Ejemplaridad	Templanza/Continencia/Autocontrol
Fortaleza/Firmeza	Tolerancia/Condescendencia
Franqueza/Sinceridad	Transparencia/Claridad
Equidad/Imparcialidad/No Discriminación/Neutralidad	Urbanidad/Educación
Espíritu De Servicio/Compromiso	Valentía/Temple
Flexibilidad	Veracidad/Realidad
Generosidad/liberalidad	

Cuadro 1

Fuente: Bautista, Diego, Ética pública y buen gobierno, p. 75

---

## PERFIL IDEAL DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA <sup>96</sup>

### I. ACTITUDES

#### PERSONALES

1. Crítica hacia la vida y hacia la profesión
2. Participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje
3. Seguridad en sí mismo (autoestima)
4. Superación permanente (personal y profesional)
5. Prospectiva de la vida
6. Aprendizaje permanente
7. Emprendedora (iniciativa y audacia)
8. Ética (personal y profesional)
9. Apertura al cambio
10. Valor y cordura para la toma de decisiones

#### SOCIALES

11. Servicio a los demás
12. Compromiso y responsabilidad
13. Orgullo por la profesión y la nación
14. Responsabilidad del bienestar social

---

<sup>96</sup> El anterior perfil se encuentra originalmente con el título de “*perfil ideal del licenciado en administración*” sin embargo, se agrego el adjetivo de “*público*” debido a que en lo personal se considera que también aplica para el servicio público.

---

## II. HABILIDADES

### ADMINISTRATIVAS

1. Tomar decisiones
2. Crear y desarrollar organizaciones
3. Planear, organizar y dirigir el trabajo hacia resultados
4. Aplicar creativamente y con amplio criterio, en la práctica, los conocimientos adquiridos
5. Apoyarse en la informática, para realizar sus funciones y diseñar sistemas de información
6. Ejercer y delegar autoridad
7. Diagnosticar y evidenciar desviaciones administrativas de naturaleza preventiva y correctiva

### INTERPERSONALES

8. Liderar equipos de trabajo
9. Negociar
10. Trabajar en equipos multidisciplinarios
11. Innovar el clima organizacional y a las nuevas tecnologías
12. Promover el cambio y el desarrollo organizacional social

### INTELECTUALES

13. Aprender a ser, a aprender y a emprender
14. Analizar, sistematizar e interpretar información
15. Calcular, interpretar y usar cifras
16. Investigar para solucionar problemas

17. Comunicarse en forma oral y escrita en español y en otras lenguas comerciales

18. Desarrollar la creatividad

### **III. APTITUDES**

1. Crear y desarrollar organizaciones
2. Organizar y dirigir
3. Diagnosticar y evaluar organizaciones

### **IV. CONOCIMIENTOS**

1. La administración y la planeación estratégica
2. Análisis y diseño organizacional
3. Liderazgo
4. Áreas funcionales
5. Procesos
6. Tecnología de la información
7. Diagnostico integral
8. Evaluación y auditoria administrativa

Fuente: FEDERACIÓN NACIONAL DE COLEGIOS DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, COLEGIO NACIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN, A.C. México. Editorial Thomson. Pp. 37-38.

## RELACIÓN BIBLIOGRÁFICA

### Bibliografía

- Aguilar Hernández, Felipe, **Moral pública en los procesos de buen gobierno**, México, Plaza y Valdés, 2002.
- Álvarez Bernal, María Elena, **La ética en la función pública**, México, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2008.
- Aristóteles, **Ética Nicomaquea**, México, Editorial Porrúa, 1985.
- Aristóteles, **La Política**, Madrid, Editorial Espasa-Calpe, S.A, 1974.
- Aylwin, Patricio y Brunner, José Joaquín, **Ética y política**, Chile, Editorial Andrés Bello, 1991.
- Bautista, Óscar Diego, **Ética pública y buen gobierno**, Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público, México, Instituto de Administración Pública del Estado de México, 2009.
- Bertrand, Russell, **Sociedad Humana**, Ética y Política 2ª.- Edición, Editorial Cátedra, Madrid, 1987.
- Blauberg, **Diccionario marxista de filosofía**, México, Ediciones de Cultura Popular, S.A. 1975.
- Bobbio Norberto, **Diccionario de Ciencia Política**, México, Editorial siglo XXI, S.A. de C.V. 1988.
- Bodin, Jean, **Los seis libros de la República**, Madrid, Editorial, Tecnos, 1997.
- Campillo Sáinz, José, **La ética en el servicio público** [deontología del servidor público], México, 1996.
- Castelazo, José, **Administración Pública: una visión de Estado**, México, Instituto Nacional de Administración Pública, 2007.
- De la Cueva, Mario, **La Idea de Estado**, México, Fondo de Cultura Económica, 1996.

- Emilio, Lledó, **Historia de la Ética**, [Aristóteles y la ética de la polis], Editorial Crítica filosófica, Barcelona, 1999.
- Colegio Nacional de Licenciados en Administración, A.C. [CONLA], **Código de ética del licenciado en administración**, Boletín técnico 006, México, Editorial Thomson, 2004.
- García Estébanez, Emilio, **El bien común y la moral política**, Barcelona, Editorial Herder, 1970.
- Gramsci Antonio, **La Política y el Estado moderno**, México, Editorial Premiá, 1985.
- Guerrero, Omar, **Introducción a la Administración Pública**, México, Editorial Harla, 1985.
- Gutiérrez Sáenz, Raúl, **Introducción a la Ética**, México, Editorial Esfinge, 2003.
- Hans, Kelsen, **Teoría General del Estado**, México, Editorial Coyoacán, S.A. de C.V. 2005.
- Hatry, Harry, **Prestación de servicios públicos**, Colombia, Banco Mundial en coedición con Mayol ediciones, 2008.
- Hegel, Federico, **Filosofía del Derecho**, México, Juan Pablos Editor, S.A. 1995.
- Héller, Herman, **Teoría del Estado**, México, Fondo de Cultura Económica. 1992.
- Hobbes, Thomas, **Leviatán**, México, Fondo de Cultura Económica, 1984.
- Jiménez, Castro, Wilburg, **Introducción al estudio de la teoría administrativa**, México, Fondo de Cultura Económica, 1963.
- Locke, John, **Ensayo sobre el gobierno civil**, Madrid, Ediciones Aguilar, 1990.
- Martínez Chávez, Víctor Manuel, **Diagnóstico administrativo, holístico: procedimientos, procesos y benchmarking**, México, Editorial Trillas, 2010.
- Maquiavelo, Nicolás, **El Príncipe**, México, Editorial Gernika, 1994.

- Menéndez, Aquiles, **Ética profesional**, México, Editorial Herrero Hermanos, 2003.
- Montesquieu, **Del espíritu de las leyes**, México, Editorial Porrúa, S.A. 1992.
- Muñoz Amato, Pedro, **Introducción a la administración pública**, [Teoría general, planificación, presupuestos], México, Fondo de Cultura Económica, 1956.
- Newstrom, John, **Dirección, gestión para lograr resultados**, México, Editorial Mc Graw Hill, 2007.
- Norbert, Bilbeny, **Por una causa común**, ética para la diversidad, Barcelona, Editorial, Gedisa, 2002.
- Olmedo, Raúl, **Participación ciudadana y organización vecinal**, México, Editorial Comuna, 2007.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], **La ética en el servicio público**, [cuestiones y prácticas actuales], Madrid, Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaria General Técnica, Instituto de Administración Pública y Ministerio de la Presidencia, Boletín Oficial de Estado, 1997.
- Oziel Serrano, Salazar, **La reforma política del Distrito Federal**, México, Editores Plaza y Valdés, S.A .de C.V. 2001.
- Pía Lara, María, **Democracia como proyecto de identidad ética**, Presentación de Manuel Cruz, México-Barcelona, Universidad autónoma metropolitana-Iztapalapa, 1992.
- Pichardo Pagaza, Ignacio, **Modernización Administrativa**, México, Colegio Mexiquense A.C, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 2004.

- Prieto Fernando, **El pensamiento político de Hegel**, Madrid España, 1982.
- Quintana Carlos y Cadena Cecilia, en Fernández Ruíz, Jorge, coordinador, **Ética Pública, la Inserción de sus Principios en el Derecho Mexicano**. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2005.
- Raz, Joseph, **La ética en el ámbito público**, Barcelona, Editorial Gedisa, S.A. 2001.
- Rodríguez Muñoz, Jaime, **Ética institucional**, Madrid, Editorial Dykinson, S.L. 1996.
- Rousseau, Juan Jacobo, **Contrato social**, México, Espasa-Calpe, 1977.
- Sánchez Azcona, Jorge, **Ética y poder**, México, Editorial Porrúa, 2002.
- Sánchez Vázquez, Adolfo, **Ética**, México, Editorial Debolsillo, 2006.
- Savater, Fernando, **Ética como amor propio**, México, Editorial Grijalbo, S.A. de C.V. 1988.
- Silíceo Aguilar, Alfonso, **Capacitación y desarrollo de personal**, México, Limusa Noriega Editores, 2002.
- Stuart Mill, John, **Gobierno representativo**, Madrid, Editorial Tecnos, S.A 1985.
- Suárez Iñiguez, Enrique, **De los clásicos Políticos**, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 2003.
- Thompson, Dennis, Traducción de Gabriela Ventureira, **La ética política y el ejercicio de cargos públicos**, Barcelona, Editorial Gedisa, 1999.
- Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, **Diccionario Jurídico Mexicano**, México, Editorial Porrúa, 1992.

- Uvalle Berrones, Ricardo, **La responsabilidad política e institucional de la Administración Pública**, México, Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C. 2003.
- Waldo, Dwight, **Administración Pública: la función administrativa de los sistemas de organización y otros aspectos**, México, Editorial Trillas, 1985.
- Weber, Max, **El político y el científico**, México, Editorial Colofón, S.A. de C.V. 2005.
- Yarce, Jorge, **El Poder de los valores en las organizaciones**, México, Ediciones Ruz-ILL, 2005.
- Zygmunt, Bauman, **Ética posmoderna**, México, Editorial siglo XXI, S.A. de C.V. 2005.

### Ordenamientos Legales

- **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**. Ed. Porrúa, México, 2009.
- **Estatuto de Gobierno del Distrito Federal**. Diario oficial de la Federación, 1994.
- **Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos**. Agenda de la Administración Pública Federal. Ed. Fiscales ISEF, México, 2008.
- **Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal**. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 1998.

## Mesografía

- Gómez Laura, Servín Mirna, Ramírez, Bertha Teresa, Quintero, Josefina y Llanos, Raúl, **Abstencionismo y denuncias de anomalías marcan elección vecinal**, Periódico La jornada, En línea, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2010/10/25/index.php?section=capital&article=041n1cap>
- Cobián, José Miguel. **Respeto a las Instituciones**, Comentarios y artículos publicados en diarios y revistas de la región de las Altas Montañas en el estado de Veracruz, México, Martes, noviembre 14, 2006, En línea, dirección URL: <http://josecobian.blogspot.com/2006/11/respeto-las-instituciones.html>
- Delgado Dominguez, Sharbaal Nicolás **Definición De Calidad**, En línea, Dirección URL: <http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionDeCalidad>
- Definición, Sección: **definición de capacitación**, En línea, Dirección URL: <http://www.definicion.com.mx/capacitacion.html>
- Delegación Benito Juárez, sección: Transparencia, **Condiciones Generales de Trabajo del Gobierno del Distrito Federal**, Dirección URL: [http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/pages/op/displaypage/page\\_id/752/format/html/](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/pages/op/displaypage/page_id/752/format/html/)
- Delegación Benito Juárez, **Programa de Desarrollo Delegacional**, Delegación Benito Juárez. 2006 – 2009. Dirección URL: [http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/2/module/pages/op/displaypage/page\\_id/208/highlight/benito/format/html/](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/2/module/pages/op/displaypage/page_id/208/highlight/benito/format/html/)
- Delegación Benito Juárez, Sección: Noticias; **“Envejece población de Benito Juárez”** 22 de Mayo, Excelsior, En línea; Dirección URL:
- Montes, Rafael, Despertó poco interés elección de comités ciudadanos en el DF. **Participó 8.9% de los habitantes; hubo 75 colonias sin planillas**, Periódico El Universal, En línea, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/104648.html>

- Arellano, Saúl, **El desarrollo a medias, Benito Juárez como ejemplo**, La crónica de hoy, En línea, Dirección URL: [http://www.cronica.com.mx/notaOpinion.php?id\\_notas=565907](http://www.cronica.com.mx/notaOpinion.php?id_notas=565907)
- El Portal del Ciudadano del Gobierno del Distrito Federal, **Programa General de Desarrollo 2007-2012**, Dirección URL: [http://www.df.gob.mx/wb/gdf/programa\\_general\\_de\\_desarrollo\\_del\\_distrito\\_federal](http://www.df.gob.mx/wb/gdf/programa_general_de_desarrollo_del_distrito_federal)
- **Gestión de la calidad y BPA**. Sección: El Circulo de Deming. En línea Dirección URL: <http://bpa.peru-v.com/Deming.htm#Deming>  
[http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/news/op/displaystory/story\\_id/4282/highlight/datos%20de%20poblacion/format/html/](http://www.delegacionbenitojuarez.gob.mx/content/site/module/news/op/displaystory/story_id/4282/highlight/datos%20de%20poblacion/format/html/)
- **Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal**, Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, El 08 de Octubre de 2008, En línea, Dirección URL: <http://www.contraloria.df.gob.mx/prontuario/vigente/1844.htm>
- **Registra baja afluencia elección de Comités Ciudadanos del DF**. Milenio.com. Notimex, En línea, Dirección URL: <http://www.milenio.com/node/561622>
- Suit 101. Net. **Colaboraciones y contenido de calidad**, ¿Por qué aumenta la desconfianza hacia el gobierno? Dirección URL: <http://politicamexico.suite101.net/article.cfm/porque-el-gobierno-gana-desconfianza>
- **Transparencia mexicana**, Libro de consulta, Cap. 12, “Servicio público para servir al público” **La función del servicio público**, En línea, Dirección URL: [http://www.transparenciamexicana.org.mx/documentos/Sourcebook/capitulo\\_12.pdf](http://www.transparenciamexicana.org.mx/documentos/Sourcebook/capitulo_12.pdf)
- Pérez, Memo, Gestio Polis.com, Administración y gerencia, Calidad Total, En línea. Dirección URL: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/ger/caltotalmemo.htm>