

# La XI Conferencia Internacional de la Organización Científica del Trabajo 061.3:65.01

El pasado año se celebró en París el XI Congreso Internacional de la Organización Científica del Trabajo, con asistencia, entre otros muchos, de tres representantes españoles de la S. G. T. De los once temas tratados, fué específicamente interesante el octavo, presentado por Jacques Fontaine, titulado "La Administración pública. La evolución de sus métodos de trabajo y de sus relaciones con el público", a cuyas conclusiones se hace referencia en las líneas siguientes.

## PUNTO DE PARTIDA

La exploración del vasto sector de la Administración pública, abordada en 1951 bajo el título: "Métodos modernos en las Administraciones públicas", por George H. Deming y John Willard, del National Management Council de los Estados Unidos, puso de relieve las dificultades con que tropiezan las Administraciones públicas para evolucionar y perfeccionarse por razón de la amplitud de su campo, ramificaciones y constante crecimiento que hace necesaria la continua creación de nuevos órganos.

El móvil esencial de la Administración es rendir servicio, y la introducción de métodos nuevos en ella requiere, ante todo, un programa de formación en la carrera de los funcionarios, así como otro de relaciones públicas que cubra los contactos con el público y las relaciones entre los diferentes servicios.

## LA TÉCNICA DE DIRECCIÓN

Las técnicas de dirección en los grandes Cuerpos del Estado no difieren mucho de las empleadas en las grandes Empresas privadas, a partir del momento en que el Estado no se limita ya a administrar si no a dirigir, con sus intervenciones directas sobre el curso de la economía nacional; es necesaria una planificación a largo plazo, una organización nacional de los servicios, un utillaje estadístico, una preparación de las decisiones y, en fin, el control de su ejecución.

La contribución aportada a este tema de alta importancia por el informe general del señor Jacques Fontaine, inspirado en el de los señores Bourdeau de Fontenay y Milhaud y en otros de varios países (Italia, Canadá, etc.), demuestran de forma alentadora los progresos conseguidos en los tres estadios de las Administraciones Centrales de dirección que tienen por doble objetivo la productividad interna de los servicios y la formación de los cuadros de la nación, de las Administraciones nacionales prestadoras de servicios en relación con los "usuarios", y de las Administraciones locales de contacto permanente con una amplia clientela pública.

## EL PERSONAL

A la fase "paleo-administrativa" de los siglos XVIII y XIX ha sucedido la "neo-administrativa". Esta comienza su desarrollo en el momento en que, en todos los países, los servicios de organización de la Administración se declaran insuficientes en efectivos y en medios—lo que se convierte, en el fondo, en una cuestión de créditos y de remuneraciones.

En relación con ello surge el problema de que los mejores funcionarios de la Administración la abandonan para marchar a empresas privadas.

Por otra parte, la inamovilidad del personal entraña dificultades. Todos los esfuerzos de racionalización quedan sin efecto si no se interesa en ello a los cuadros dirigentes y a los funcionarios. Las informaciones enviadas por diversos países demuestran que los altos funcionarios no son siempre partidarios de los cambios; han adquirido sus rutinas y miran con recelo a los "organizadores"; en cuanto a la masa de los funcionarios, no se beneficia de suficiente información; el encasillado de los servicios constituye un obstáculo; y el interés del "servicio" prima sobre el general.

## EL PÚBLICO

Ha de considerarse que frente a la natural prevención del público hacia la Administración se está despertando la voluntad de los funcionarios para "pensar con nueva mentalidad", para presentar sugerencias constructivas y mejorar sus relaciones con el público, tratando de familiarizarle con la Administración.

En este aspecto, se observa la tendencia a la "colaboración" entre el servicio y el usuario. Hemos visto en la Administración llamar a "consulta" a personalidades expertas en organización en los medios industriales y, recíprocamente, grandes firmas privadas inspirarse en las reglas del Estado, sea en materia de "control presupuestario", sea para la calificación del personal y el reglamento interior de sus grandes servicios.

De esta evolución se desprende, en beneficio del interés general, una ciencia administrativa al desarrollo de la cual se ligan los servicios de O. M. (Organización y Métodos), instituidos en la mayoría de los países, así como asociaciones (Instituto Técnico de las Administraciones Públicas o I.T.A.P., en Francia; la American Management Association, el Royal Institute of Public Administration en Gran Bretaña; el Instituto de Organizaçao de Trabalho en Brasil).

Se ha fortalecido la idea de que la Administración está al servicio del público como una especie de "propiedad colectiva". Se esfuerza en informar mejor—por la creación de servicios de información—; en facilitar la ejecución de los distintos trámites mediante simplificaciones o en reagrupar los servicios de un mismo inmueble.

La asociación de los esfuerzos de los usuarios y de los funcionarios, en interés común, traerá sus frutos, comparables a los de la productividad en el sector de la economía privada.

Sin embargo, muy rara vez todavía los resultados son percibidos por el gran público.