

## “EL ROL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD MUNICIPAL: UN ESTUDIO COMPARADO ENTRE CHILE Y ESPAÑA”

*Investigadora Responsable: Carolina Muñoz Mendoza, Trabajadora Social, Licenciada en Trabajo Social, Magíster en Gerencia Pública. Analista del Sistema de Mejora Continua de Los Gobiernos Regionales de Chile. Docente e Investigadora.*

### Resumen

La investigación consiste en un estudio sobre el rol de la participación ciudadana en la implementación de Sistemas de gestión de calidad municipal entre Chile y España y ha sido distinguida con la Beca del Instituto de Investigación Urbana y Territorial (IUT) de la Unión Iberoamericana de Municipalistas (UIM). Esto ha permitido a la investigadora responsable, realizar una estancia de investigación en la ciudad de Granada, España durante el mes de noviembre de 2011.

La metodología contempla un estudio cualitativo, de tipo comparado que aplica el análisis de casos entre países, también conocido como cross-national. En España, el caso de estudio es el Ayuntamiento de Málaga, que constituye un referente importante en este país en la implementación de Sistemas de gestión de calidad municipal con enfoque ciudadano y toma como caso referencial, la experiencia de la Municipalidad de San Antonio en Chile, que fue analizado previamente por la investigadora en un estudio que desarrolló entre los años 2009 y 2010.

Durante su estancia, la investigadora la realizado el trabajo de campo, que ha incluido Levantamiento de información experiencial en el Ayuntamiento de Málaga mediante entrevistas y observaciones en terreno, el Estudio documental de bibliografía que aporta el Centro de Documentación de la UIM y la Biblioteca de la Universidad de Granada, además de la Consulta a expertos españoles de la UIM, de la Fundación Iberoamericana para la gestión de calidad (FUNDIBEQ), de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y de la Agencia Española de Evaluación y Calidad (AEVAL).

## Discusión

No cabe duda que en el escenario internacional actual, los gobiernos locales como institucionalidad pública de mayor proximidad con la ciudadanía, deben enfrentar una serie de desafíos de alta complejidad que les imponen por un lado, los procesos modernizadores de la gestión pública y por otro, las ascendentes demandas ciudadanas por mayores espacios de participación en las decisiones locales. En ese contexto, el interés investigativo parte de la premisa de que tanto la Gestión de calidad como la Participación ciudadana cumplen un rol estratégico al funcionamiento y desarrollo municipal porque constituyen enfoques emergentes que orientan el desempeño de estas instituciones. Al mismo tiempo, se comprende que los Gobiernos Locales, junto con modernizarse mejorando su gestión, están llamados a democratizarse abriendo espacios de real inclusión ciudadana en dicha gestión.

Desde un punto de vista político, hoy se reconoce que a las Municipalidades y Ayuntamientos les corresponde hacerse cargo de la necesidad de profundización democrática que ha puesto en tela de juicio las principales instituciones que sustentaron el modelo de democracia moderna, donde la participación podía restringirse sólo al ejercicio del tradicional mecanismo electoral porque el principio de representatividad constituía el único criterio de validación sociopolítica. En este sentido, Municipalidades y Ayuntamientos, debieran evolucionar hacia nuevas formas de participación que acerquen a nuevos modelos de democracia de tipo participativa o incluso, deliberativa.

Si se considera el caso de Chile y España en torno al desempeño institucional en estos nuevos escenarios y desafíos que tiene la gestión pública local, ambos países con sus propias particularidades, han asumido la necesidad de enfrentar los déficit que ha demostrado la institucionalidad municipal en materia de eficiencia en el desarrollo de sus funciones y que indican que en general, su estructura, procedimientos y cultura organizacional, no están acordes a las exigencias de la sociedad contemporánea, tanto en su capacidad de respuesta organizativa, como también en su capacidad para ofrecer espacios de integración política a la ciudadanía. A partir de ello y por distintas vías, estas naciones han generado procesos de modernización de la gestión pública que, influenciados por el enfoque de la Nueva gestión pública, han priorizado la orientación a resultados e incorporado aplicaciones originarias del management privado como es el enfoque Gestión de calidad, lo que representa un fenómeno ascendente en los gobiernos locales de ambos países.

Considerando lo expuesto, se hace necesario un análisis sociopolítico del fenómeno descrito, tanto por su reciente emergencia, pero particularmente, por la necesidad de determinar de qué manera estos procesos modernizadores, impactan la relación Estado-Ciudadanía, que es uno de los elementos claves para la discusión sobre el tipo de democracia que nuestras sociedades construyen o desean construir. En el caso de Chile por ejemplo, existen importantes cuestionamientos y críticas respecto al bajo nivel de contenido político ciudadano que han tenido algunas herramientas gerencialistas que se han impulsado y en la idea de ampliar este conocimiento, es pertinente determinar cómo se han sucedido estos procesos en un país como España, de tal manera que se vislumbren elementos comunes y diferenciales y a partir de ello, se obtengan aprendizajes orientadores para la gestión de los Gobiernos locales de ambos países.

La investigación generará marco conceptual-experiencial con definiciones y lineamientos para la articulación de la Participación y la Calidad en la gestión pública local, cuestión que abre posibilidades de mejora en un ámbito que ciertamente es innovativo pero cuyo riesgo es la implantación de instrumentos modernizadores que no cuenten con mecanismos participativos que hoy se requiere. El sentido último entonces, es orientar la integración no sólo de requerimientos técnicos de gestión, sino que también aquellos de orden político que impone la compleja y desafiante sociedad actual.

---

**La Editorial de VOX LOCĀLIS no se responsabiliza de los juicios y opiniones expresados por los autores en sus artículos y colaboraciones.**

uim2.0 años