



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ
V EVENTO INTERNACIONAL LA UNIVERSIDAD EN EL SIGLO XXI
CONFERENCIA
CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
MARÍA PIEDAD ORMAZA MURILLO, Ph.D

RESUMEN

La presente conferencia centra sus ideas en la calidad de los servicios públicos, concibiendo a la calidad como el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. Así mismo se enfatiza en que ofrecer calidad en los servicios públicos es todo un desafío porque se deben combinar las nuevas tecnologías, las nuevas modalidades y las nuevas estructuras mentales que conlleven al bienestar y la satisfacción del ciudadano-cliente. Dentro de este contexto, **tributando a la línea de investigación estratégica de la Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL cuyo fin es: estudio y evaluación de la gestión administrativa en el sector público, se pretende incentivar el mejor desempeño** que se traduce en creciente eficiencia y en mejores resultados; por otro lado, comprender la importancia de asumir la gestión de calidad en cada una de nuestras tareas, de tal manera que seamos constructores de una conducta de servicio, con capacidad de respuesta y ayuda; que nos coloquemos el sombrero de usuario cada vez que brindamos un servicio y que acudir a las instituciones a las que todos vamos alguna vez se convierta en una grata experiencia.

Palabras Clave: Calidad, satisfacción, usuario, cliente, servicio

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de calidad, podríamos mencionar un sinnúmero de definiciones en todos los ámbitos que conocemos y casi siempre relacionamos este término con algún servicio ofrecido o recibido que cumple altos estándares de satisfacción para los usuarios. Sin duda ¿Qué es calidad? Es la primera pregunta que debemos responder, pues aunque esta palabra es simple, tiene muchas definiciones, algunas más complejas que otras pero seguramente cada una desde la realidad de las organizaciones que formamos parte como servidores o como usuarios. Según las normas ISO 9000 la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”, asimismo la (Secretaría General de la Gobernación, s.f.) considera que “calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente”. Cada vez que hablamos de la calidad en los servicios públicos, hablamos de la necesidad de mejoramiento que experimentan todas las entidades públicas de nuestro país, expresamos nuestros deseos de que los empleados públicos que tienen interrelación con los ciudadanos mantengan un trato de alto grado de satisfacción y por qué no decirlo, que mejoren en general todas las condiciones de los servicios que brindan, especialmente en áreas vitales como salud, educación, seguridad, vivienda, finanzas, transporte, entre otras.

Por lo anterior, entendemos la importancia de extender el término calidad a todos los ámbitos, con mayor énfasis en las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los

ciudadanos, ya que hoy en día han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad (Gadea, 2000).

En la actualidad se invierte importantes sumas de dinero en el bienestar de los ciudadanos, haciendo frente a todas las condiciones que suponen los tiempos que corren. Ofrecer calidad en los servicios públicos es todo un desafío, porque el saber afrontar el profundo impacto que producen las nuevas modalidades y las nuevas tecnologías que se van incorporando, posibilitan brindar una mejor atención y una mayor calidad en las prestaciones públicas. Por esta y otras razones, la calidad en los servicios públicos tiene un papel fundamental. Sobre todo en lo que al ahorro se refiere: porque lleva implícita un ahorro de tiempo, de trabajo, de elementos de trabajo, que se traduce en menores costos y redundancia en beneficio colectivo, nosotros como funcionarios públicos somos parte de esta gran responsabilidad que conlleva el ahorro y que no necesariamente se trata de dinero.

Quienes estamos aquí hoy, con seguridad nos encontramos en el camino de poder dirigir organizaciones y departamentos que requieren de nuestra parte ejercer cada una de las funciones alineadas a la calidad, de tal manera que si todos trabajamos de ese modo el país entero optará por un modelo sólido de calidad en atención a los individuos. Este esfuerzo parece pequeño, pero debe ser valorado, porque lleva implícito el compromiso de cumplir nuestras responsabilidades con elevados índices de diligencia, contrarios a los que tradicionalmente la historia nos ha hecho vivir en más de una ocasión.

DESARROLLO

El marco normativo referencial sobre la calidad de los servicios públicos se puede encontrar en el [Art. 52 de la Constitución](#), el cual establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Del mismo modo en el [Art. 85 de la Constitución](#), al referirse a las políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana se reconocen determinados aspectos relacionados con la calidad. Por ejemplo, la prestación de bienes y servicios públicos bajo el principio de solidaridad, la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos. Así también en el Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV) en su objetivo 1. Se cita la necesidad de: Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular, el cual establece en su política pública 1.5 la necesidad de “Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia”.

Encontraremos calidad siempre que un producto o servicio se haga de acuerdo a las especificaciones, como por ejemplo las normas ISO 9000 para el aseguramiento de la calidad, el cliente estará satisfecho cuando vea cubiertas sus expectativas, sin embargo, la calidad de un servicio no es simplemente un caso de leyes y normas, sino un concepto intangible que se traduce a la satisfacción de usuarios que ven resultados favorables, que sienten que se han servido y han alcanzado el propósito de su gestión.

Se corrobora entonces que la calidad en el servicio de la gestión pública se encuadra según William Deming como la satisfacción de las expectativas del cliente. Este enfoque requiere de una retroalimentación constante de cuáles son las demandas del ciudadano, nuestro principal cliente en la gestión pública. Hay que tener en cuenta que este enfoque de calidad es subjetivo, debido a que, la percepción de cada ciudadano (cliente) es única y se presenta en distintos momentos haciendo que la medición de la calidad sea compleja.

Para poder cumplir con las expectativas de calidad de la gestión pública que esperan los ciudadanos debemos tener claro cuáles son las características del servicio que la hacen distinta:

1. Intangibilidad: los servicios no se pueden almacenar, se debe generar rapidez en la respuesta como una pieza clave de la calidad.
2. Heterogeneidad: no se pueden estandarizar los servicios pero se debe tener un mismo trato hacia el cliente en la medida de lo posible.
3. Inseparabilidad: la producción y el consumo del servicio se generan en el mismo momento en que se entregan.

Como servicio público se entiende a toda actividad que realiza el Estado. El servicio público debe tener las siguientes cualidades:

1. Permanencia: se debe ofrecer la misma calidad de servicio a lo largo del tiempo.
2. Amabilidad: el ciudadano es el cliente directo del servicio público y hay que tratarlo con respeto y cordialidad.
3. Honestidad: el ciudadano espera que el servicio público recibido sea legal, ético y correcto.
4. Información: debe darse al ciudadano de forma clara y concisa.
5. Celeridad en la atención

Cabe resaltar que en la prestación del servicio público se desarrolla una dependencia mutua con el usuario. Ninguno de los dos puede prescindir del otro. Es importante abordar que existen varios modelos para evaluar dichos servicios, destacando el Modelo SERVQUAL de Calidad elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad ofrecida por una organización, utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones, este modelo de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones

citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones (Revista Innovar, 2014).

Con base a las consideraciones anteriores en el año 2009 la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) realizó la aproximación y análisis de calidad de los servicios públicos y se esperó que de los resultados se planteen políticas públicas de mejoramiento de la calidad de los mismos.

Este análisis se realizó junto con el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) en el que se realizaron encuestas a 9.174 hogares. Las principales preguntas estuvieron relacionadas al uso de servicios públicos y la percepción que tienen respecto de la calidad, de la prestación y los problemas que presentan.

Entre los principales problemas que se identifican al realizar trámites en las instituciones públicas encontramos:

1. Corrupción
2. Lentitud
3. Excesiva burocracia
4. Funcionarios groseros
5. Filas/colas muy largas
6. Funcionarios poco preparados
7. Instrucciones no son claras
8. Problemas de acceso a las oficinas
9. Horarios inconvenientes
10. Escasez de servicio por internet
11. Instalaciones incómodas
12. Dificultad de comunicación

En cuanto a la percepción de la calidad con la experiencia en los servicios un 23.2% indicó que su trámite los dejó muy satisfechos y el 38.8% satisfechos con el servicio recibido. El 13.4% reportó que su experiencia fue peor y el 5.9% mucho peor (SENPLADES, 2009).

De acuerdo a la I Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos en junio de 2008, las personas consideran los siguientes aspectos como importantes al recibir un servicio público, en su orden de importancia:

- Forma de tratar y atender de los funcionarios.
- Sencillez en los trámites y papeleos
- Tiempo que se demoran en atender
- Horarios de atención al público
- Información comprensiva y útil
- Capacidad de los funcionarios
- Facilidad para localizar oficinas y servicios
- Tiempo de espera para el trámite
- Estado de las instalaciones
- Hacer caso a las quejas/sugerencias
- Facilidad para formular quejas/sugerencias
- Facilidad para comunicarse por teléfono
- Facilidad para comunicarse por internet

Sobre la importancia que los ecuatorianos le dan a la calidad de los servicios públicos, conceden una gran importancia, en una escala de 0 a 10, la media es de 7.7 puntos y la mediana es de 8 puntos. El 31.1% de los entrevistados calificaron a los servicios públicos con 10, equivalente a “muy importantes”; el 17.1% los calificaron con 8 y el 13% con 9. Solamente el 8.6% de los entrevistados los calificaron con 4 o menos (SENPLADES, 2009).

Por su parte, la SENPLADES (2009) considera que para hablar de servicios públicos, su evaluación resulta imperativa. Las calificaciones que los ciudadanos otorgan al servicio público son relativas a la percepción que cada uno tiene. Es casi imposible dejar de acudir a las dependencias del Estado: sacar una cédula o una partida de nacimiento, renovar una licencia, solicitar un crédito, enviar un paquete o carta por correo, cobrar beneficios de seguridad social, tratarse en un centro médico público o incluso usar indirectamente sus servicios de comunicación o transporte son constantes en la vida de los seres humanos. Las calificaciones que generalmente reciben las instituciones públicas llevan una carga de valor que se expresa en adjetivos. Se habla de pares de palabras como eficaz / ineficaz o lento / rápido.

Finalmente, podemos agrupar los problemas presentados por su tipología:

- Estructurales: excesiva burocracia, lentitud, problemas de acceso, instalaciones incómodas y filas/líneas muy largas
- Comunicacionales: instrucciones poco claras, horarios inconvenientes, escasez de servicios por Internet y dificultad de comunicación telefónica.
- Recursos humanos, se hallan: corrupción, funcionarios poco preparados y funcionarios groseros.

Es claro que tenemos las herramientas y la base para proponer y ejecutar un sinnúmero de acciones estratégicas que quizás no contemplen el desembolso de dinero, pero que retribuyen nuestro trabajo y nuestra percepción como usuarios de forma invaluable. Es nuestro deber plantear iniciativas integrales, considerar los problemas como un todo, incorporar soluciones en diferentes niveles, apostando a reformas inmediatas que puedan trascender en el largo plazo. Algunas ideas que pueden ser útiles y que ya han sido propuestas por entidades públicas son (SENPLADES, 2009):

- Iniciar de inmediato programas de fortalecimiento de las capacidades institucionales y de impulso de valores y principios para las personas responsables de atender al público en las instituciones del Estado
- Incrementar esfuerzos de capacitación, las campañas de valores, los canales de denuncia de corrupción, la optimización de procesos, la capacitación y el reclutamiento de personal adecuado, los estudios de tiempos de espera, entre otros, deben orientarse a los aspectos más importantes para los usuarios
- Crear un programa de incentivos no monetarios para los servidores que atienden al público, a fin de promover una cultura de servicio, solidario, respetuoso y honesto.
- Difundir los resultados obtenidos en el proceso de mejoramiento de las instituciones y servicios públicos para que más personas replanteen sus prejuicios y decidan acceder a ellos.
- Realizar encuestas específicas en y para cada servicio, especialmente en aquellos que han obtenido calificaciones por debajo del promedio, para realizar un plan de mejoras basado en acciones preventivas y

correctivas, los resultados de las encuestas también serán utilizados en la toma de decisiones organizacionales.

Ahora veamos nuestra realidad positiva, Diario El Telégrafo publicó en Septiembre 2015 que Ecuador ocupó el sexto lugar en eficiencia del servicio público a nivel regional; para esa fecha la cifra de servidores públicos ascendía a 491.994 personas en todo el país. En 2004 Ecuador estaba en el penúltimo puesto de la lista con 15 puntos. Actualmente, solo Panamá registra el mismo nivel de crecimiento. Honduras y Bolivia son los países con más bajos indicadores del estudio con 12 y 21 puntos, respectivamente. Sugiero **(Banco Internacional de Desarrollo- BID, 2015).**

Es así que el reto de contribuir a una buena planificación sobre calidad implica también contar con servidores públicos dispuestos a servir con la sociedad y que estén absolutamente convencidos de la dignidad e importancia de su tarea. Es por ello que al asumir su cargo, el servidor público manifiesta su compromiso y vocación para atender los asuntos que interesan y afectan a la sociedad, adquiriendo al mismo tiempo una responsabilidad por sus actos que se refleja en la satisfacción de las necesidades colectivas. No olvidemos que el servicio público implica responsabilidades que derivan de las funciones inherentes al cargo que se desempeña. Nos estamos enfrentando al desafío de transformar a las instituciones; este cambio nos permitirá un mayor nivel de competitividad en un entorno global difícil, así como continuar creciendo con éxito, siendo en definitiva, partes claves e integrales de la transformación y construcción de un mejor país para todos.

BIBLIOGRAFIA

Casermeiro de Goytia, M. B., Scheuber de Lovaglio, Y., Varas, D. G., & Contreras, A. (2006). La Calidad en Servicios Públicos. *Capítulos I, II, III, Gob. De Salta, Secretaria de la Función Pública*. Recuperado de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf.

Diario El Telégrafo (2015). Ecuador sube 20 puntos en calidad de servicio público declarados por el BID. Obtenido el 15 de Septiembre de 2015. Recuperado de <http://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/ecuador-sube-20-puntos-en-calidad-de-servicio-publico>.

Gadea, A. (1999). Gestión de la calidad en los servicios públicos. *La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. España: Cuadernos IRC*.

INNOVAR, 2014. Modelo SERVQUAL. Revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.

Organización Internacional para la Estandarización (ISO). (2015). Concepto de calidad. Disponible en: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?number=46486

Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV) 2013-2017. Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia.

SENPLADES. (2009). Aproximación y Análisis: Calidad de los Servicios Públicos. Recuperado de

https://issuu.com/publisenplades/docs/an_lisis_de_la_calidad_de_los_servicios_publicos.