

GESTION PUBLICA Y CALIDAD (I)

La mayor complejidad social y política ha obligado a los gobiernos de diferente signo, a buscar nuevas herramientas para conseguir sus objetivos y realizar eficazmente sus tareas. Por ello, han implantado tecnologías y sistemas de operación para reactivar una maquinaria adormecida que requiere ofrecer respuestas innovadoras ante una ciudadanía cada vez más demandante de servicios de calidad.

Es así como se ha venido articulando la nueva gestión pública, cuya implementación exige asumir una serie de principios que implican una forma diferente de visualizar la gestión gubernamental.

También es concebida como una “cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente, para satisfacer a cabalidad las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”.

Promueve procesos de mejora de la estructura y el funcionamiento de los servicios públicos, de la aplicación de estándares de calidad, propiciando un cambio en los paradigmas de la gestión pública.

En este sentido, el objetivo es impactar en la mejora de la gestión pública y contribuir a que el servidor público sea agente principal para el cambio.

Se orienta a destacar aquellas iniciativas que, mediante la aplicación de nuevos e innovadores mecanismos de prestación del servicio público, a través de programas, proyectos o procesos de mejora, demuestran con sus resultados el mejoramiento en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

La mejora de la gestión es la expresión de un Gobierno comprometido con el desarrollo económico, social y cultural de un país, la cual se logra incentivando los procesos de mejora continua e innovación en todas las instituciones públicas.

El sistema de gestión de calidad ha sido usado durante décadas para alcanzar la excelencia de los productos y servicios. Dependiendo del enfoque, la calidad puede estar determinada por las necesidades del usuario, por la relación precio-valor o por el cumplimiento de ciertos pasos en el proceso de elaboración.

En el caso de la administración pública, la calidad se mide en términos de utilidad del producto o servicio que se presta a los usuarios y la satisfacción que generan en función de las necesidades de los ciudadanos.

GESTION PUBLICA Y CALIDAD (II)

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las empresas privadas; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes. Y esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también nos interesa con qué costo se puede lograr.

Por tanto, la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad. Cabe aclarar que, al adoptar estos principios de eficacia, eficiencia y de calidad, es necesario no confundir el rol ni las funciones de un Estado con las de una empresa, ya que tiene fines de naturaleza distinta, una empresa aplica estos principios para competir en el mercado y obtener lucro, sin embargo, el Estado utiliza estos principios para prestar un mejor servicio y responder a las demandas de sus ciudadanos.

Esta perspectiva se construye teniendo en cuenta que, dentro de la administración pública la incorporación de la calidad obedece a diferentes presiones: presiones derivadas de las limitaciones presupuestales, que la obligan a hacer más con menos; una sociedad y públicos más demandantes; la necesidad de mejorar el rendimiento económico del sector público; fortalecer la legitimidad y transparencia de las acciones del gobierno por medio de la especificación de los derechos del ciudadano en relación a los servicios y la igualdad de acceso; nuevas tecnologías y tendencias del sector privado transferibles a la gestión pública.

Es importante la dimensión de la calidad en la administración pública porque su aplicación conduce a procesos de modernización de las instituciones en una perspectiva más amplia.

Los servicios siempre deben ser congruentes con una orientación hacia el rendimiento que está siendo proseguida en las reformas del sector público. Las iniciativas de calidad en los servicios constituyen un marco útil dentro del cual se pueden adaptar reformas más exitosas.

Lo importante es que sean incorporados a la ruta de la calidad y en no pocos casos ello ha obligado a introducir innovaciones que han terminado por institucionalizarse a través de estrategias bien definidas y adaptadas.

GESTION PUBLICA Y CALIDAD (III)

El tema de la calidad ha vuelto al debate en torno a los procesos de modernización del Estado, al revelarse como una importante alternativa para fortalecer la legitimidad de los gobiernos por medio del rediseño de las instituciones, la mejora continua y el énfasis en un mayor rendimiento de las organizaciones.

Su incorporación definitiva se acompaña de la consolidación del paradigma de la nueva gestión pública, que facilita la difusión de valores institucionales para propiciar una nueva cultura administrativa y generar ventanas de oportunidad para la transformación de los procesos públicos.

Lograr una gestión pública de calidad implica enfocarla como una política transversal que se adopte como premisa fundamental del marco programático institucional, y se contemple en cada una de las etapas de la gestión de servicios y atención de los usuarios, y que en esa medida se traduzca en nuevas pautas de interacción entre la gestión pública y los ciudadanos.

Constituye un reto fundamental superar los ejercicios aislados y pasar a la instrumentación de la calidad como política global, para impulsarla no solamente como estrategia de gestión interna, sino también como instrumento de innovación en la relación con los ciudadanos.

La calidad como principio de gestión en el sector público, es todavía muy reciente, por ello vale la pena insistir en su estudio como nueva rama de la Administración Pública; por medio del análisis de sus implicaciones teóricas y la sistematización de las experiencias que hoy existen en diferentes países y al interior de éstos, entre las diversas esferas de gobierno.

Al llamar la atención sobre un nuevo campo de estudio, la calidad adquiere cuando se incorpora dentro de la Gestión Pública.

La calidad no es un fin en sí misma, sino un medio para proyectar un nuevo modelo de abordaje de los asuntos públicos, un cambio en la imagen de las Instituciones, nuevos valores de desempeño de los funcionarios y una relación distinta, fundada en la atención y en la eficiencia, entre la administración pública y los ciudadanos.

Debe estar enfocada en la satisfacción del ciudadano, como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas.

GESTION PUBLICA Y CALIDAD (y IV)

Las organizaciones modernas disponen a partir de la adopción de los nuevos conceptos de la calidad de la oportunidad de consolidar sus mecanismos de gestión y de diferenciación de sus productos. Esa diferenciación, puede a su vez, ser certificada y por lo tanto reconocida por un organismo de certificación lo que refuerza la idea de la calidad, es decir de una organización “pre-ocupada” permanentemente por dar satisfacción a lo que promete y a lo que demandan sus clientes.

La idea es ver dónde están los puntos oscuros de la organización que hacen difícil una superación permanente. Luego identificar si existen normas de aplicación voluntaria para abordar un principio de solución a las limitaciones identificadas. Posteriormente capacitarse para adoptar las normas y, en lo posible, certificar la conformidad de esa adopción con una empresa certificadora. Se debería empezar por los productos, luego continuar con los procesos y finalmente adoptar un sistema de aseguramiento de la calidad. Cada paso brindará la oportunidad de ampliar la visión de la organización apuntando hacia horizontes aún desconocidos e incluso insospechados.

La calidad total que ha surgido como idea rectora para la mejora de las organizaciones públicas no puede ser entendida como un mecanismo de logros de ajustes indiscriminados o de simple reducción de gastos. Tampoco como una herramienta para disminuir la planta de personal, aunque sea necesario la redistribución funcional de los recursos humanos.

En la medida que un proceso de este tipo que apunte a una organización sintonizada con los principios de la calidad total reclama de la activa participación de su gente, mal podría ser encarada como instrumento racionalizador.

Finalmente, la gestión pública de calidad es una oportunidad de mejora que se debe encarar con entusiasmo, pero es necesario reconocer que una mejora requiere de un tiempo de maduración adecuado y que la receta para ello debe ser hecha, siempre con la convicción y con la esperanza de encontrar nuevas oportunidades a partir de la búsqueda de la eficiencia y eficacia.

Hay muchas experiencias enriquecedoras, pero no deben ser tomadas como ejemplo ya que cada organización es la respuesta sobre la base de recursos, un contexto y culturas siempre cambiantes.