
Hacia una cultura de calidad en el servicio público

Alejandra Anaya Flores*

A Genaro, por su lucha constante

Introducción

El presente trabajo pretende dar a conocer las necesidades de mejorar el servicio público y las acciones de quienes ostentan el poder. Actualmente la ciudadanía se encuentra más informada, cuestiona sobre los actos del gobierno, acaso se necesitan caer más *lear jet* con servidores públicos a bordo para preguntarse ¿qué falló? Lo anterior se traduce en mejoras en los actos que se realizan en la administración pública, en el proceso o en los actos de los servidores públicos, intentando la calidad en el servicio. Existen avances, empero se siguen presentando actos de presunta corrupción, de trámites innecesarios, de negligencia, de irresponsabilidad, de ignorancia, entre otros, que menoscaban el sentir social.

No existe duda que todas las organizaciones sean públicas o privadas, persiguen el éxito en sus actividades, en sus procesos; una forma de lograrlo es ofreciendo servicios de calidad. La calidad de los productos o servicios que produce o brinda una organización es un elemento crítico en la supervivencia de dicha organización.¹ Históricamente, el servicio público ha estado ajeno a esta presión por el mejoramiento continuo, ya que no existe el elemento de competencia. Por esta y otras muchas razones, el servicio público en sus diversas modalidades es uno de los últimos reductos dónde, salvando honrosas excepciones, no existe lo que podríamos denominar como una cultura de calidad.

El proceso administrativo contempla dentro

de sus fases el control y la evaluación, detectar y acatar estas etapas, nos invita a encontrar deficiencias y por qué no decirlo, corregirlas. La evaluación es una actividad que debe ser vista como un mecanismo de detección de fallas, con el fin de optimizar el uso de los recursos públicos; rendir cuentas a los ciudadanos de la actividad de los gobiernos, debe ser observada como el derecho de conocer cómo se usa el erario -como el derecho del ciudadano de estar informado, no una obligación para el servidor público- en cualquier ámbito.

Existe legislación que exhorta a los servidores públicos a conducirse con honestidad, un marco de regulación de sus actos, instituciones que velan por ésta legislación. Las preguntas insistentes serían ¿qué ha fallado?, ¿el marco jurídico o las instituciones?, ¿qué hace al ser humano ser deshonesto?, ¿el ambiente laboral, los principios que le fueron instaurados en la familia o en las instituciones educativas? Hasta el día de hoy los cuestionamientos siguen sin resolverse. Lo anterior no sólo es un asunto de nuestro país, sucede hasta en los países avanzados (económica o políticamente hablando).

Un Estado democrático debe crear instituciones que legitimen su actuación, uno de ellos es el gobierno quien necesariamente debe rendir cuentas a la sociedad como derecho y como obligación. Las propuestas por hacer cada vez más eficiente un gobierno y un buen uso de los recursos públicos (derivado de la escasez) y de una sociedad cada vez más exigente (de servicios), han sido colocadas en la agenda de los gobiernos y se coloca como una asignatura pendiente. En muchos de los casos se detecta el problema, se tienen las instituciones empero los actos de corrupción se siguen presentando como el cáncer que invade un cuerpo sano.

Las reformas en la administración pública han sido un detonador importante en la actuación de

* Profesora de Administración Pública en el Centro Universitario Zumpango de la Universidad Autónoma del Estado de México.

¹Termino definido por Talcott Parsons, en su aportación a la conformación del estudio de la Administración.

los gobiernos. Por ello la *Nueva Gestión Pública* propone una reestructuración de los actos del gobierno: gobiernos con resultados, con impacto, observados por los ciudadanos, dignificación del servicio y la disminución de la corrupción. Dentro de esas reformas, y de las principales preocupaciones, ha sido la rendición de cuentas, lo anterior no es un asunto de nuestro país, es una propuesta gestada en diversos encuentros y apoyada por organismos internacionales.

En la década de los noventa se empiezan a manifestar diversos cambios en la administración pública mexicana, propuestos como una reforma administrativa, materializados en el PROMAP (Programa de Modernización de la Administración Pública), lo anterior propone medir resultados, calidad en el servicio, hacer al ciudadano partícipe de los actos del gobierno, entre otros.

Marco conceptual

A partir de la apertura de mercados ante la globalización en los años 80 y 90, exhortó a la industria, principalmente a mejorar sus productos y servicios ante un mundo competitivo. El concepto de lo que hoy conocemos como calidad se originó a principios del siglo XX, desde la inspección hasta la calidad total. “La calidad total es la participación de todos los trabajadores en la mejora continua tanto en el desarrollo, diseño, manufactura y mantenimiento de los productos y servicios que ofrece una organización”.²

Peter Drucker en su libro *Innovation and entrepreneurship*: “La calidad se refiere únicamente al valor que un consumidor le otorga a un producto o a un servicio”.³ Por lo tanto, la implantación del sistema de normas ISO 9000 es útil para la administración pues ayuda a identificar los puntos fuertes de las organizaciones y sus áreas de oportunidad.⁴

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización de alrededor de 140 países, uno por cada país. ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947 en Ginebra Suiza. La misión de ISO es promover el desarrollo mundial de la normalización y las actividades relacionadas con ella, con el objetivo de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios; mejorando la cooperación en los ámbitos intelectual, científico, tecnológico y en la actividad económica. El resultado del trabajo de ISO son acuerdos internacionales, los cuales son publicados como Estándares internacionales.⁵ El sistema de calidad ISO 900, es reconocido a nivel mundial como una de las mejores prácticas de administración y aseguramiento de la calidad en las empresas. Para efectos de la norma, se entiende por certificación “como el acto por el cual una tercera parte testifica la conformidad de un producto, proceso o servicio”.⁶

Existen casos de éxito como el implementado en Chile, mediante la Certificación ISO 9001:2000, con lo que se tiene certificado compras, planificación y capacitación; entre otros. Sin duda una política de Gobierno. Existen experiencias en el rubro en administraciones públicas estatales y municipales, incluso en secretarías de Estado en México, lo que hace falta es promover estos casos de éxito, darles continuidad con independencia de la ruptura del periodo de gobierno o de la filiación partidista que haya tenido el gobernante.

La función del servicio público es la asistir al gobierno y ser el mediador entre éste y la sociedad. “Toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado, y fiscalizado por los gobernantes por ser indispensable a la realización y al desenvolvimiento de la interdependencia social y de tal naturaleza que no pueda ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante”.⁷

² Guerrero Olvera, Miguel. *La nueva gestión pública: un modelo privatizador del proceder del Estado*, Toluca, IAPEM, 2008, p. 106.

³ Legault, Pilles, *Alcanzar la calidad total*, Trillas, México, 1999, pág. 26.

⁴ Guerrero Olvera, *Op. Cit.*, pág. 107.

⁵ Flores, Anaya Omar y Rabadán García Georgina, *Prácticas de la calidad en las organizaciones*, Tesis de licenciatura, UNAM, 2006, pp. 19-25.

⁶ *Ibid.*

⁷ Citado por Josefina Cortés Campos del ITAM, en:

Los actores en pro de la mejora en el servicio público

Desde la época colonial con la instalación del Tribunal Mayor de Cuentas que tenía el compromiso de velar por las acciones de gobierno, génesis de la fiscalización de recursos en nuestro país.

Existe una extensa legislación que pretende regular las actuaciones de los ciudadanos, la ley suprema, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, inmersa en ella se encuentra la división de poderes, las facultades de cada uno de ellos; particularmente las facultades de la cámara de diputados en su artículo 74 en su fracción VI se mencionan las facultades que tiene expresas correspondientes a la fiscalización de los recursos, tal actividad obedece a una demanda de la sociedad en gobiernos democráticos. A partir del año 2000 se proyectan cambios en diferentes escenarios, se instalan diversas instituciones IFAI (Instituto Federal de Acceso a la Información), se realizan cambios de nombre y atribuciones a algunas dependencias; Secretaría de la Función Pública por Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, Auditoría Superior de la Federación por Contaduría Mayor de Hacienda, ésta en vigencia desde 1824. Actualmente existe legislación que regula las acciones del manejo de recursos.

Mucho se ha discutido sobre la inoperancia de estas figuras dentro de la Administración, como el caso de la reforma de la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, en efecto no desapareció en su totalidad, cambio de nombre y atribuciones en 2003, para otorgarle atribuciones necesarias en el proyecto de servicio civil de carrera, reingeniería de procesos, la calidad total, entre otras.⁸ Para que el pasado 08 de septiembre se anunció su extinción, y la propuesta de crear una Contraloría General, ¿fortaleza a la administración pública federal ó debilitamiento?⁹, resulta interesante seguir de cerca

este escenario para estar en posibilidad de crear propuestas inteligentes para la fiscalización de recursos públicos.

Las figuras encargadas del proceso de control y evaluación en la Administración pública se les ha confundido como perseguidoras o cuestionan su existencia con el número de servidores públicos en prisión, Lanz Cárdenas, en su estudio exhaustivo sobre el proceso de control, otorga una gama inmensa de este proceso en diferentes escenarios, no como un acto correctivo, atinadamente propuesto, como preventivo.

La administración pública que se mide por resultados o medición del desempeño; es conocida como Nueva Gerencia Pública, ésta sigue paradigmas de países desarrollados, como Nueva Zelanda.

Desde 1997, se han capacitado a los servidores públicos en las técnicas de la nueva gerencia pública en México. Lo anterior dentro del programa de Modernización Administrativa llevada a cabo por la extinta SECODAM.

“La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”. (Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, aprobada y adoptada por nuestro país en agosto de 2008, en San Salvador).

En octubre pasado se llevó a cabo en Morelia Michoacán, la reunión con varios países latinoamericanos para abundar sobre la calidad en la gestión pública, en el contexto de la “Carta Iberoamericana de la calidad en la gestión pública”. Lo anterior realizado por la Secretaría de la Función Pública. Como se observa esto es de reciente creación, impulsado por la inquietud de mejora o por el seguimiento de paradigmas.

Conclusiones

Los periodos de gobierno en las

<http://www.derecho.itam.mx/facultad/materiales/prof/c/Cort%E9s/EI%20concepto%20de%20servicio%20p%FAblico.ppt> -

⁸ Peters, Guy. *La política de la Burocracia*, México, FCE, 1999, pp. 35-38.

⁹ Iniciativa de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Administración pública son escasos para plasmar los proyectos ofrecidos o las necesidades de la sociedad son vastas, tanto como ésta crece, lo desafortunado es que no se debe observar como una ruptura se debe dar continuidad, mayormente a los programas o trámites o a servidores públicos que han tenido éxito o aceptación de las personas.

Nuestra clase política no solamente está entre las más corruptas del mundo, sino también es insolente y arrogante. Que ellos conformen el gobierno de los peores no significa que nosotros debamos convertirnos en sus cómplices.¹⁰ Debemos ser más exigentes, más críticos, deben ser más observados, y se debe hacer válido el derecho de ser informados no sólo como una obligación de ellos; más bien como un derecho de nosotros. Finalmente son nuestros representantes y con nuestros impuestos, cobran sueldos bastante jugosos, sólo porque ellos lo autorizan, se pueden dar el lujo de aumentarlo en más del 10 %, cuando el salario mínimo no se incrementa más allá del 2 % anual.

Se debe cambiar la cultura establecida, por una cultura de calidad y mejora en el servicio público, mediante la promoción constante de valores. Hacer bien las cosas, en el escenario que nos toca, esa es vuestra aportación, esto sólo acontece si nos involucramos, si nos hacemos parte del problema, fomentando en nuestro quehacer la actitud de mejora y de ser honestos, en la familia, en nuestro entorno, denunciando lo que sabemos que es nocivo en una sociedad de la que todos somos parte. De manifestar nuestra molestia con estos actos, en el momento de emitir un sufragio, no casarse con un partido político sólo porque ha sido el más conocido, o el que con nuestros propios impuestos proyecta su imagen, darle oportunidad a otros, esto los colocaría en una mejora constante con el fin de permanecer en el poder. Recordemos que la competencia, nos exige ser mejores.

“La democracia tiene como premisa fundamental e irrenunciable la exteriorización pacífica de las opiniones de los ciudadanos”, escribió

Alain Touraine.¹¹ En palabras de Sara Sefchovich, de qué manera se puede conocer la opinión de parte de los ciudadanos, sobre el poder; una de las formas es expresando la opinión, la crítica constructiva, la propuesta de mejora. Esto visto como una evaluación.

La Democracia no es un fin, son todos los medios que le permite a un Estado hacer más eficiente sus actos, transparentar sus actuaciones e involucrar a los ciudadanos entre otros aspectos. Es pasar del Discurso al hecho.

Bibliografía

Adam, Alfredo, *La fiscalización en México*, Universidad Nacional Autónoma de México, México, 1996.

Arellano Gault, David. Ramírez Macías José de Jesús, *Presupuesto dirigido a resultados: los dilemas de la evaluación por desempeño en contextos latinoamericanos*. Lecciones desde México. V Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24-27 de octubre de 2000. (En Internet).

Chávez Presa, Jorge A. *Para recobrar la confianza en el gobierno*, FCE, México, 2000.

Guerrero Olvera, Miguel. *La nueva gestión pública: un modelo privatizador del proceder del Estado*, IAPEM, Toluca, México, 2008.

Lanz Cárdenas, José Trinidad. *La contraloría y el control interno en México*, FCE, México, 1996.

Legault, Pilles, *Alcanzar la calidad total*, Trillas, México, 1999.

Peters, Guy. *La política de la burocracia*, México, FCE, 1999.

Otras fuentes

¹⁰ Carbonell, Miguel, *Karistocracia*, el Universal, sábado 10 de enero de 2009.

¹¹ Sefchovich, Sara. ¿Sirve la crítica?, *El Universal*, 30 de noviembre de 2008.

Carbonell, Miquel. *Karistocracia*, *El Universal*, 10 de Enero de 2009.

Flores Anaya, Omar y Rabadán García, Georgina. *Prácticas de la calidad en las organizaciones*, Tesis de licenciatura, UNAM, 2006.

Sefnovich, Sara *¿Sirve la crítica?*, *El Universal*, 30 de noviembre de 2008.

Iniciativa de decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la *Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*, en: http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2009/09/asun_2591097_20090922_1253630029.pdf, consultado el 30 de octubre de 2009.