



*Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales.
Parámetro de la gestión pública*

*Quality management system in government organizations. Parameter of
public management*

*Sistema de gestão da qualidade em organizações governamentais. Parâmetro
de gestão pública*

Roberto Ronald Idrovo-Toala ^I
roberto.idrovot@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5669-1782>

Maria Allauca-Amaguaya ^{II}
maria.allaucaam@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7399-489X>

Lidia Baldramina Chang-Camacho ^{III}
lidia.changca@ug.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-6308-0832>

Correspondencia: roberto.idrovot@ug.edu.ec

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

***Recibido:** 15 de agosto de 2020 ***Aceptado:** 10 de septiembre 2020 * **Publicado:** 01 de octubre de 2020

- I. Magíster en Administración de Empresas, Diploma Superior en Gestión Logística, Ingeniero Industrial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- II. Magíster en Psicología Laboral, Magíster en Seguridad Higiene Industrial y Salud Ocupacional, Ingeniera en Marketing, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- III. Magíster en Seguridad Higiene Industrial y Salud Ocupacional, Magíster en Psicología Laboral, Ingeniera Industrial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Resumen

El objetivo general es analizar si el sistema de gestión de calidad en organizaciones gubernamentales influye en la gestión pública. La metodología aplicada se basó en un desarrollo bibliográfico con un tipo de investigación documental. Como conclusión, el término calidad surge principalmente en las organizaciones privadas, debido a que los clientes exigían mejores productos o servicios; por otro lado, la eficiencia de la gestión pública siempre ha generado controversia, debido a que los ciudadanos, como principales auditores, observan y analizan el desempeño de las funciones de las organizaciones públicas, por lo que el saldo de la efectividad de sus funciones queda a deber, producto que, en muchas ocasiones, no cumplen con satisfacer las necesidades de la sociedad; gracias al desarrollo de la nueva gestión pública, el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad ha tomado protagonismo, tanto en la gestión administrativa como en la de servicios, permitiendo ser transparente, eficiente, sustentable y sostenible; los usuarios han tenido buena receptividad y por el cual empieza a cambiar los viejos paradigmas de la administración pública, basados en burocratismo, deficiencias y tiempos interminables de respuestas; por supuesto, este cambio debe pasar por todos los miembros, tantos de las entidades públicas como de los demás miembros de la sociedad, debido que el cambio empieza por la percepción y mentalidad de cada uno de estos.

Palabras claves: organizaciones; gestión pública; calidad; eficiencia.

Abstract

The general objective is to analyze whether the quality management system in government organizations influences public management. The applied methodology was based on a bibliographic development with a type of documentary research. In conclusion, the term quality arises mainly in private organizations, due to the fact that customers demanded better products or services; On the other hand, the efficiency of public management has always generated controversy, because citizens, as the main auditors, observe and analyze the performance of the functions of public organizations, so the balance of the effectiveness of their functions is left to duty, a product that, on many occasions, does not meet the needs of society; Thanks to the development of the new public management, the development of quality management systems has taken center stage, both in administrative and service management, allowing it to be transparent, efficient, sustainable and sustainable; the users have had good receptivity and by which the old paradigms of public administration, based on bureaucracy, deficiencies and endless response times, begin to change; of course, this change must go through all members,

both public entities and other members of society, because the change begins with the perception and mentality of each of these.

Keywords: organizations; public management; quality; efficiency

Resumo

O objetivo geral é analisar se o sistema de gestão da qualidade nas organizações governamentais influencia a gestão pública. A metodologia aplicada baseou-se no desenvolvimento bibliográfico com uma modalidade de pesquisa documental. Em conclusão, o termo qualidade surge principalmente em organizações privadas, devido ao fato de os clientes demandarem melhores produtos ou serviços; Por outro lado, a eficiência da gestão pública sempre gerou polêmica, pois os cidadãos, como principais auditores, observam e analisam o desempenho das funções dos organismos públicos, de forma que o equilíbrio da eficácia de suas funções se mantenha. ao dever, produto que, muitas vezes, não atende às necessidades da sociedade; Graças ao desenvolvimento de uma nova gestão pública, o desenvolvimento de sistemas de gestão da qualidade assumiu um papel central, tanto na gestão administrativa como nos serviços, permitindo-lhe ser transparente, eficiente, sustentável e sustentável; os usuários tiveram boa receptividade e para os quais os velhos paradigmas da administração pública, baseados na burocracia, deficiências e tempos de resposta infinitos, começam a mudar; Claro, essa mudança deve passar por todos os membros, tanto os entes públicos quanto os demais integrantes da sociedade, pois a mudança começa com a percepção e mentalidade de cada um deles.

Palavras-chave: organizações; gestão pública; qualidade; eficiência.

Introducción

Parte del desarrollo de las sociedades sucede gracias al ordenamiento de sus diversas instituciones, las cuales rigen a través de normas, reglas o leyes. Para March y Olsen (1989) son un conjunto de rutinas interconectadas que definen las acciones correctas en términos de relaciones entre roles y situaciones, por lo que determina cuál es la situación, que papel se está desempeñando y cuál es la función de ese rol en determinada situación (Guy Peters, 1999). En general, la institución adjudica a sus miembros determinadas funciones y roles, definidos mediante una serie de derechos y deberes, a diferencia de las normas institucionalizadas, tales como los usos y las costumbres, a las que se atribuye una validez general (VISOR, 1999).

Las instituciones son mecanismos en las cuales los miembros en la sociedad se apoyan para poder desarrollarse dentro de ella, a través de organizaciones. En este caso, las instituciones deben diferenciarse de los organismos. Las instituciones, junto con las limitaciones ordinarias de la teoría económica, determinan las oportunidades que hay en una sociedad, donde las organizaciones son creados para aprovechar esas oportunidades y, conforme evolucionan los organismos, alteran las instituciones (North, 1993).

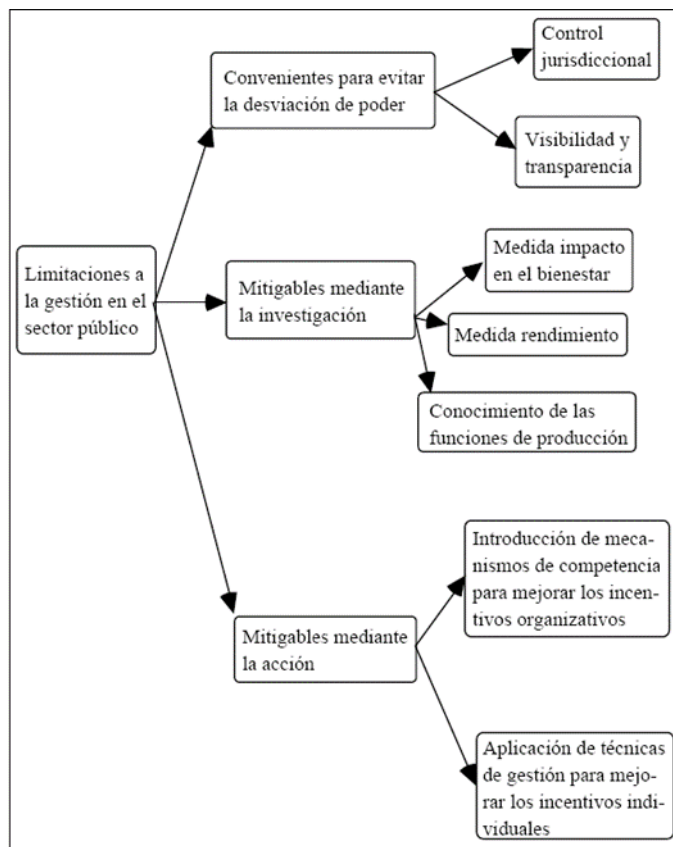
En este particular, las organizaciones públicas manejan los mismos parámetros, por lo que están regidos por normas o leyes, dictadas por las instituciones, y que dependerán de las decisiones y opiniones de los miembros de la sociedad. Esto último, se considera bajo el amparo de una gestión, y en específico pública. La gestión es la acción o efecto de administrar (VISOR, 1999). De la misma manera, gestión Pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido, donde la gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica como un conjunto de disciplinas (Ortún, 1995).

También, la gestión puede lograrse mediante dos elementos. Estos son: condiciones sólidas de servicios público basadas en políticas eficaces de recursos humanos y una coordinación de infraestructura a través de un organismo central de gestión existente o mediante un organismo especial con competencias en materia de ética (Bautista, 2007).

En este particular, no es lo mismo la gestión pública en organismos que la gestión pública en instituciones debido a la complejidad de medir rendimientos por parte de la sociedad. Sin duda, produce una serie de limitaciones de la gestión en el sector público, tal como se detalla en la Figura 1. Así, la gestión pública parece limitarse a un presente continuo, donde incorporar el futuro y el pasado implicaría ampliar el horizonte de las políticas, con el fin de evaluar si donde realmente se llegó se hubo que apartarse de las metas (Oszlak, Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública, 2013).

Ahora, la eficiencia de la gestión pública siempre ha generado controversia. Los ciudadanos, como principales auditores, observan y analizan el desempeño de las funciones de las organizaciones públicas, por lo que el saldo de la efectividad de sus funciones queda a deber debido a que, en muchas ocasiones, no cumplen con satisfacer las necesidades de la sociedad. La pérdida de credibilidad como gestor del bienestar ciudadano viene acompañado de manifestaciones que exigen y obligan a que las instituciones públicas actúen aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia, esto trae como consecuencia procesos de regeneración, de cambio (Sánchez, 2007).

Figura 1. Tipos de limitaciones de la gestión en el sector público.



Fuente: (Ortún, 1995)

En este sentido, la confianza es un factor clave en el desarrollo de la gestión pública. La confianza en el gobierno es vital en cualquier sociedad democrática, sobre todo cuando a los ciudadanos esperan que los servidores públicos sirvan a la pluralidad de intereses con equidad y administren los recursos de forma correcta (Bautista, 2007). A razón de esto, se desarrollan, dentro de los organismos públicos, nuevas formas de control y responsabilidad. Esto a través de formas de responsabilidad y de gestión. De la primera se tiene las regulaciones exhaustivas, la supervisión jerárquica directa y los mecanismos de auditoría, y de la segunda se tiene la gestión por objetivos, la competencia administrada orientada a la excelencia y la responsabilidad social (Bresser Pereira, 2006).

Cada uno de estos mecanismos juega un papel determinante en el desarrollo de una nueva gestión pública. Nuevos patrones de actuación y comportamiento, comunes internacionalmente, son los que han llevado a diseñar un nuevo sistema operativo público, una nueva filosofía de actuación: la nueva gestión pública (Sánchez, 2007). En la Tabla 1 se desarrollan los elementos esenciales de la nueva gestión pública.

Tabla 1. Elementos esenciales de la nueva gestión pública.

El énfasis en la observancia de las “E” (economía, eficacia, eficiencia) en las operaciones administrativas, que conduce a reformas profundas del sistema presupuestal y del control interno de gestión, con el apoyo de la incorporación de las nuevas tecnologías de información.
El redimensionamiento de la estructura administrativa mediante la desaparición o compactación de los niveles jerárquicos y de las unidades de mando o de <i>staff</i> innecesarias, en busca de una administración ligera, especializada, enfocada a los fines sustantivos y metas precisas.
La reestructuración administrativa mediante la descentralización de las decisiones hacia los mandos subalternos, con la correspondiente facilitación (empoderamiento) y la responsabilizarían por su actuación y resultados, en conexión.
La creación de agencias administrativas públicas descentralizadas, independientes y estructuradas no de manera burocrática.
La distinción entre la decisión/formulación de la política y la implementación/administración de la política —entre “timonear” y “remar”— que acentúa el carácter estratégico de la alta dirección de gobierno y abre la posibilidad de que organismos privados y sociales participen en el desarrollo de las políticas públicas mediante contratos para la provisión de insumos (<i>outsourcing</i>) y/o la prestación de servicios (<i>contracting out</i>) de manera independiente o en forma asociada con el gobierno. En conexión, la distinción entre el financiamiento público del servicio, que es responsabilidad ineludible del Estado, y la prestación del servicio público, que puede realizarse mediante acciones gubernamentales o extra gubernamentales o asociadas.
El uso de mecanismos e incentivos de mercado dentro de la AP (como la celebración de contratos de desempeño con unidades administrativas y personal o el fomento de la competición interna) y fuera de la administración pública (AP), con el fin de favorecer tanto el desempeño eficiente de las unidades y personal como la libre elección de los usuarios de los servicios públicos (mediante varias medidas, que van desde el otorgamiento de vales o bonos a los usuarios para el acceso a los servicios hasta la publicación de la gradación de las organizaciones públicas según la calidad evaluada de sus servicios).
La orientación explícita y directa hacia la comunidad política y hacia los usuarios particulares de los servicios públicos, incorporando sus expectativas en el diseño y la ejecución de los procesos de servicio, lo que lleva a introducir formas de gestión de calidad (con aseguramiento y certificación) y que puede dar origen a organizaciones públicas horizontales o matriciales, estructuradas por procesos más que por funciones.
El énfasis en el desempeño de las unidades y del personal público (productos, resultados, impacto) más que en la pura observancia de procedimientos (<i>performance, not conformance</i>), lo cual implica revisar y reformar leyes, reglamentos y procedimientos, para asegurar su pertinencia y coherencia, con el fin de que sus prescripciones faciliten la eficacia y calidad de las operaciones, en vez de dificultarla; en conexión.
La implantación de sistemas de medición y evaluación del desempeño (actividades, productos y resultados) de la AP, que implican definir de manera precisa y pertinente las materias por evaluar (según políticas, programas y procesos de servicio) y crear estándares e indicadores de desempeño apropiados, con el empleo de tecnologías de información, y que entre otras cosas puede abrir el camino a un nuevo patrón gerencial centrado en la información y en la evaluación (<i>management by information, by evaluation</i>) más que en el estilo de mando y control directo de antaño.

Fuente: (Aguilar Villanueva, 2015)

Los postulados de la nueva gestión pública trae consigo dos factores importante, uno es involucrar aspecto de las organizaciones privadas a las organizaciones públicas y el otro es la aplicación de innovación en sus funciones. De la primera, se basa principalmente en la búsqueda de una cultura organizacional creada conforme a las imágenes de la lógica empresarial y de los

negocios privados dentro del aparato del Estado (Vélez, 2011). La segunda, la innovación pública atiende a una premisa y a dos direcciones.

La premisa es que no puede haber innovación pública sin un sector público innovador y una ciudadanía innovadora. En cuanto a las dos direcciones, la primera de estas no es más que los arreglos de los ciudadanos, actores gubernamentales y no gubernamentales que permiten identificar problemáticas públicas, así como herramientas y dispositivos novedosos de co-creación para el logro de respuestas y soluciones nuevas en el espacio de lo público presencial y digital. Y la otra dirección, consecuencia de la anterior, a las modalidades democráticas de articulación de estos actores en la organización pública, produciendo una nueva configuración entre el Estado y la sociedad que asegura el aprendizaje colectivo necesario para una co-creación de lo público. (Mariñez Navarro, 2016, pág. 1)

Estos mecanismos deben generar una transparencia en la información de la organización pública. Esto puede manifestarse en formas de relación ciudadana con los gobiernos, como lo expresa Kossick Jr. (2004) que comenta la utilización de las TIC facilita la “conurrencia” de los ciudadanos a audiencias públicas virtuales y/o se suscriban y reciban boletines electrónicos especializados (Oszlak, Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública, 2013). Por esta razón, la red ha ido tomando, día a día, mayor importancia en la vida de los ciudadanos y se ha convertido en el principal medio de conversación, colaboración, compartir experiencias; en definitiva, ha ido tomando protagonismo que crece minuto a minuto (Ramos Esteban, 2010). Para poder seguir desarrollando esta interacción entre la sociedad y la gestión pública, se debe remontar a la interacción entre la sociedad y el estado. En esta circunstancia, esta relación ha sido meramente funcional, donde se desarrolla la producción de resultados de interés colectivo. Fue la conversión de intereses civiles, comunes, en objeto de interés general, lo que le confirió estatidad al dominio funcional del estado, generó la fuente principal de su actividad, definió su agenda y dio fisonomía a su aparato institucional (Oszlak, Implementación participativa de políticas públicas: Aportes a la construcción de un marco analítico, 2009).

La evolución de las sociedades también ha partido en la evolución de esta relación a través de la filosofía de gobernanza. Lo particular de la gobernanza en el Estado moderno es la acción conjunta, a partir de intereses comunes, del Estado y la sociedad civil en la regulación de los asuntos colectivos (Mayntz, Governance en el estado moderno, 2006). También, según Scharpf (1993), La gobernanza, por definición, tiene que ver con la solución colectiva de problemas, donde los ambientes complejos y las formas no jerárquicas pueden ofrecer soluciones más efectivas permitiendo tomar en cuenta una mayor cantidad de valores, y ofrecer mayor

flexibilidad y adaptabilidad (Mayntz, El Estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna, 2001).

Indudablemente que la relación que puedan tener los miembros de la sociedad con los entes gubernamentales, instituciones del estado u organismos públicos deben estar basadas en el mismo espíritu que rige la gobernanza. Un aspecto determinante para el desarrollo de una labor eficiente, eficaz, evaluativa, sostenible e innovadora es la calidad y sus variables que rigen sobre cada uno de estos factores. En la actualidad, este parámetro se basa en sistemas integrales de gestión tomando en consideración a la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, desde el punto de vista organizativo, dinámico y estático.

Cada uno de estos influyen dentro del desarrollo de las organizaciones públicas permitiendo modificar la gestión a favor de un desarrollo laboral mas confiable para los ciudadanos. Los controles de calidad siempre buscan desarrollar los mejores productos o servicios, que para la administración pública es el ofrecimiento de un servicio eficiente. En definitiva, la gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión (ISO 9000, 2005).

Por lo tanto, el objetivo general es analizar si el sistema de gestión de calidad en organizaciones gubernamentales influye en la gestión pública. La metodología aplicada se basó en un desarrollo bibliográfico con un tipo de investigación documental.

Metodología

La metodología se basó en un diseño bibliográfico con un tipo de investigación documental. El diseño bibliográfico se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase, donde se efectúa un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental, partiendo de forma ordenada y con objetivos precisos (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2010).

La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información de diversas fuentes, con el objeto de organizarla describirla e interpretarla de acuerdo con ciertos procedimientos que garanticen confiabilidad y objetividad en la presentación de los resultados (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2010). Para lograr este propósito se utilizó herramientas como textos, documentos y artículos científicos publicados disponibles en la web.

El procedimiento para la resolución del objetivo general de la investigación consistió en el desarrollo y análisis de las características de la gestión pública, la relación de la gestión pública

con la sociedad, las características del sistema de gestión de la calidad y la relación de los sistemas de gestión de la calidad con la gestión pública.

Resultados y discusión

Características de los sistemas de gestión de calidad.

El término calidad surge principalmente en las organizaciones privadas, debido a que los clientes exigían mejores productos o servicios. A razón de estas situaciones este parámetro fue incrementando su amplitud de trabajo. Según la Real Academia Española (2001) “es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite juzgar su valor”, así como también es entendida, de manera básica, como una característica, es decir, como una cualidad (qualitas) (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014).

Del mismo modo, la Organización Internacional de Normalización (ISO, siglas en inglés) también define y rige la calidad en los diferentes protocolos de acción. Para la ISO 8402:1994 es un conjunto de propiedades, características de un producto, obra o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitamente e implícitamente (Fernández Jiménez, 2016). También se considera como una serie de conocimientos de los cuales ayudan a comprender las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entender los procesos que evolucionan el medio ambiente del ser humano (González, Serrano, & Marroquín, 2012).

La búsqueda de la calidad comprende la emergencia de diversos factores y sus correspondientes estrategias para asegurar las mejores condiciones en la adquisición de bienes y servicios, que han ido evolucionando con el tiempo. Primero, las estrategias existían solo de parte de los compradores hasta que las organizaciones desarrollan sus estrategias y controles en un intento de anticiparse y así evitar las reclamaciones de sus clientes insatisfechos. (Maranhão, 2011, pág. 12)

En este sentido, la importancia de la calidad es que los productos o servicios se realicen de manera transparente y eficiente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas (ISO 9000, 2005).

Dentro de la ISO 9000 se encuentra el enfoque basado en procesos. Donde se describe los procedimientos en cada una de las etapas fundamentales de una organización. Para que esta funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, la cual se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen

en resultados, que luego será la entrada del siguiente proceso (ISO 9001, 2008). El modelo del sistema de gestión de la calidad basado en procesos se visualiza en la Figura 2.

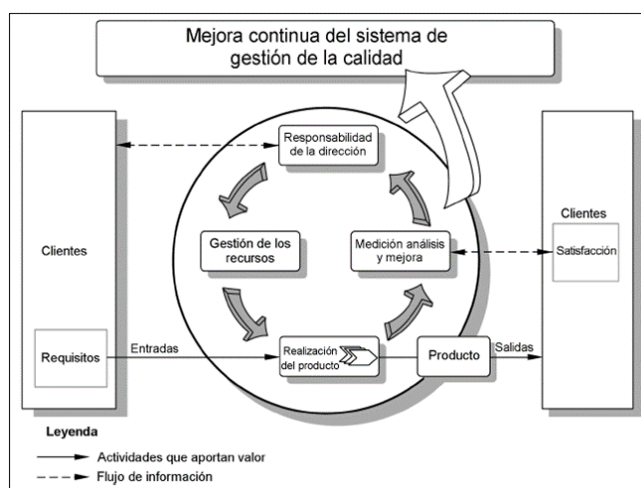
En consecuencia, para poder ejecutar unas acciones dentro del sistema de procesos de una organización es necesario enfocarse en los principios de la calidad. Esto se puede observar en la Tabla 2.

Tabla 2. Principios de los sistemas de gestión de la calidad.

PRINCIPIOS	CARACTERÍSTICAS
<i>Enfoque al cliente</i>	Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
<i>Liderazgo</i>	Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
<i>Participación del personal</i>	El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
<i>Enfoque basado en procesos</i>	Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
<i>Enfoque de sistema para la gestión</i>	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
<i>Mejora continua</i>	La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
<i>Enfoque basado en hechos para la toma de decisión</i>	Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
<i>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor</i>	Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Fuente: (ISO 9000, 2005)

Figura 2. Modelo del sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Fuentes: (ISO 9001, 2008)

Dentro de las organizaciones, debe proponerse una cultura de calidad en todos los niveles con el fin de que cada proceso se realice con la mejor transparencia y eficiencia posible. Para ello, es necesario involucrar las etapas de calidad que buscan influir en una cultura de calidad organizacional. Estas etapas se detallan en la Tabla 3.

Tabla 3. Etapas de calidad para desarrollar la cultura de la calidad en la organización.

ETAPAS	CARACTERÍSTICAS
<i>Inspección</i>	Referida como la etapa inicial de cualquier proceso de gestión de calidad. Orientada a una oportuna verificación de las labores de los colaboradores en el entorno de trabajo.
<i>Control de Calidad</i>	Entendida como la búsqueda y verificación de variaciones alrededor de la producción del bien o servicio, fundamentada principalmente en técnicas de muestreo estadístico específico
<i>Aseguramiento de la Calidad</i>	Base fundamental de la determinación de la confiabilidad y eficiencia de los productos producidos. Orientada a asegurar que el bien producido cumple con los requerimientos de calidad y del cliente.
<i>Calidad Total</i>	Parte inherente de la gestión del cliente. En este proceso se verifican las necesidades de cada proceso tomando como base aquel inmediatamente anterior, controlando factores externos como las no conformidades o fallas en la producción
<i>Excelencia</i>	Objetivo final del proceso de gestión de calidad. Entendida como el logro de la definición clara de lo que el cliente necesita en el marco de un proceso adecuado y unas características específicas, siendo el cliente el principal juez del proceso.

Fuente: (Torres, Ruiz, Solís y Martínez (2012), citado por Albornoz Solano, 2019)

Dentro de estas etapas se encuentra la calidad, que es un proceso evolutivo de la calidad. En este sentido, cuando la calidad es apreciada como una estrategia para la empresa, desde una perspectiva holística e integral donde la organización es entendida como un sistema comprendido de procesos interrelacionados, se puede hacer mención a la calidad total (Maranhão, 2011). Como este enfoque es para las organizaciones privadas porque destaca la fabricación de productos, en su mayoría, pues las organizaciones públicas pueden tomar como bandera este sistema de gestión de calidad total, pero considerando al cliente como el usuario que disfruta de los servicios que brinda la entidad.

El sector público debe garantizar que sus servicios lleguen a todos los ciudadanos en los tiempos correspondientes, así como valorar el trato justo entre ellos y los servidores públicos. Para poder perseguir estos objetivos, es necesario plantear los elementos que conforman su filosofía, tal como se describen en la Tabla 4.

Tabla 4. Elementos que conforman la filosofía del sistema de gestión de calidad total.

ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS
<i>Orientación al cliente o usuario</i>	Los clientes o usuarios son la razón de ser de la organización, y sin la presencia y fidelidad de los mismos, se está abocado a la salida del negocio.
<i>Participación activa del personal</i>	El personal debería tener la habilidad y la posibilidad de proponer y realizar cambios en los procesos y proponer soluciones a los problemas. Para motivar al personal se requiere el darle la posibilidad de compartir planes y objetivos, y formarlo para que mejore sus conocimientos y habilidades.
<i>Toma de decisiones basada en hechos</i>	En muchas ocasiones, las decisiones tomadas en las organizaciones están basadas en intuiciones y no en hechos. En la mayoría de las ocasiones, dichas intuiciones podrán causar múltiples problemas. Para mejorar la toma de decisiones basada en hechos es posible medir los resultados con herramientas de calidad que indiquen el grado de cumplimiento.
<i>Mejora de procesos permanente</i>	Los procesos constituyen el corazón de la organización y de las funciones de una empresa. Es necesario aplicar una metodología de mejora continua a los procesos de forma que se proporcionen respuestas eficientes a los requerimientos de calidad de los clientes.

Fuente: (Ureña, 1998)

Relación de los sistemas de gestión de calidad con la gestión pública

Dentro de la nueva gestión pública recae la importancia de la calidad en todos sus procesos, aplicados por lo sistemas de gestión. Es por ello, que considerar a la calidad un parámetro dentro de la gestión pública es factible. La búsqueda de la calidad es un proceso no lineal, requiere contemplar la diversidad de finalidades presentes en cada organización (individuales y grupales) y por fuera de ella, desde la complejidad del fenómeno, la infinidad de interacciones y la enorme variabilidad (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Flórez Lizcano, 2014).

En las organizaciones gubernamentales existen dos factores importantes donde medir la calidad, una es la administración y otra son los servicios que presta, ambas manejadas por el recurso humano. El control de gestión, en un enfoque administrativo, es definido por Dextre y del Pozo (2012), como la función que actúa sobre objetivos y planes para comprobar su consistencia y corregir desviaciones; el rendimiento de la organización en la consecución de los objetivos y la gestión, en la ejecución de los planes, para determinar si es apropiada (Albornoz Solano, 2019). En este particular, la gestión de la calidad juega un papel importante en el desenvolvimiento de la gestión administrativa de la organización pública.

El otro factor es la gestión de servicio. Es el conjunto de los beneficios explícitos que el usuario percibe empíricamente y que son efecto directo de los atributos propios del servicio (Aguilar Villanueva, 2015). En la actualidad la prestación de los servicios por estas entidades se proyecta a través de ellos mecanismos de las organizaciones privadas, por lo que la calidad que rige a estas últimas también es tomada en cuenta para las primeras. Según Bresser (1998) puede generar mayores niveles de participación directa de la ciudadanía en los asuntos públicos, así

como mayores niveles de eficiencia y optimización de los recursos, fruto en gran medida de la puesta en práctica de mecanismos de control y rendición de cuentas constantes (Vélez, 2011). Ahora, se pueden determinar las características esenciales de la prestación de servicios. Estas se desarrollan a continuación:

a) intangibilidad, en tanto el servicio no está hecho fundamentalmente de cosas, sino de discursos, comunicación, comportamientos (reglas de), actitudes, reputación social, costumbres de trato; b) la simultaneidad de producción y consumo, en el sentido de que los servicios se consumen en el mismo momento que se producen o simplemente no existen (no son almacenables ni objetos de inventario); c) la participación del usuario en la realización del servicio, “la coproducción”, en tanto su manera de comportarse con el prestador incide en la prestación y la calidad del servicio (su información, buena disposición, disciplina, interés o todo lo contrario...); d) el uso intensivo de trabajo, en tanto el servicio consume el trabajo de un buen número de personas y el trabajo se relaciona con comportamientos de personas más que con materiales. En consecuencia, e) la dificultad de la medición/evaluación del resultado del servicio, por la contingencia que caracteriza el evento. (Aguilar Villanueva, 2015, pág. 288)

Indudablemente, que la aplicación de los sistemas de gestión de calidad tare consigo beneficios a la organización gubernamental. Esto se puede describir a través de la Tabla 5.

Tabla 5. Beneficio del sistema de gestión de calidad total.

BENEFICIO	CARACTERÍSTICAS
<i>Produce una mejora continua en los sistemas de gestión de la organización.</i>	La mayoría de las empresas certificadas reconoce una mejora continua en la gestión de su organización. La revisión y racionalización de sus procedimientos incrementa los resultados positivos y minimiza los errores y los costes asociados a estos.
<i>Mejora la satisfacción de las expectativas y refuerza la confianza de los usuarios.</i>	La orientación al cliente que impone la norma como principio fundamental influye y favorece no solo la captación de nuevos clientes sino también su mantenimiento.
<i>Aumenta el prestigio, la imagen y el reconocimiento externos e internos.</i>	El incremento del prestigio y reconocimiento externo es un indicador de resultados altamente positivo. El reconocimiento interno no es menos importante, ya que influye directamente en el mantenimiento y el compromiso de los trabajadores.
<i>Mejora la sistematización de las actividades y procedimientos.</i>	La norma impone un sistema que incrementa la mejora de la gestión, haciéndola más ágil, racional y ordenada.
<i>Aumenta el valor añadido del servicio.</i>	La diferenciación es un elemento clave para la competitividad y el mantenimiento de la organización en su entorno.
<i>Mejora el control del cumplimiento de la legislación.</i>	El cumplimiento normativo es una garantía para nuestros clientes, a la vez que un indicador de responsabilidad social. El sistema identifica y favorece el cumplimiento de las legislaciones.
<i>Facilita la cultura para la calidad en la empresa.</i>	Una organización que posea cultura para la calidad asegura que todos sus recursos se orienten en la misma dirección. El sistema

	de gestión de la calidad favorece los procesos necesarios para la adquisición en el tiempo de esta cultura.
<i>Mejora la gestión de los residuos y la concienciación con la gestión medioambiental.</i>	La implantación de un SGC facilita la incorporación en los procesos de trabajo de contenidos relacionados con la mejora de la gestión medioambiental.
<i>Produce un ahorro en los costes.</i>	La correcta implantación de un sistema de gestión de la calidad constituye una inversión recuperable.
<i>Incrementa la productividad, la exigencia y la minimización de los riesgos.</i>	Facilita la incorporación de nuevos estándares de productividad y lleva asociado una minimización de riesgos. Una empresa que gestiona correctamente sus riesgos no solo evita pérdidas, sino que asegura su mantenimiento en el entorno.
<i>Mejora la formación de los trabajadores</i>	La formación de los trabajadores es clave para la mejora de los resultados de la organización. El sistema de gestión facilita los criterios y la planificación de planes de formación adecuados.
<i>Ahorra el tiempo de adaptación del personal.</i>	La rapidez con la que las nuevas personas en la organización se adaptan a la misión, valores, metas y tareas repercute directamente en el mantenimiento de los resultados. El sistema de gestión de calidad minimiza la inversión de tiempo y recursos en la socialización del personal nuevo, a la vez que facilita la rotación y la promoción horizontal y vertical de los trabajadores.

Fuente: (Rodríguez Hernández, 2010)

Gracias al desarrollo de la nueva gestión pública, el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad ha tomado protagonismo, tanto en la gestión administrativa como en la de servicios, permitiendo ser transparente, eficiente, sustentable y sostenible. Los usuarios han tenido buena receptividad y por el cual empieza a cambiar los viejos paradigmas de la administración pública, basados en burocratismo, deficiencias y tiempos interminables de respuestas. Por supuesto, este cambio debe pasar por todos los miembros, tantos de las entidades públicas como de los demás miembros de la sociedad, debido que el cambio empieza por la precepción y mentalidad de cada uno de estos.

Para ello la Nueva Gestión Pública ha insistido en los principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad, en la necesidad de incorporar los requerimientos de los ciudadanos en los programas y servicios públicos, revisar la tendencia a uniformar los servicios gubernamentales e introducir diferenciaciones que abran a los ciudadanos la posibilidad de elección, producir estándares de producto y resultado con sus correspondientes indicadores a fin de conocer la brecha que hay entre el servicio requerido por los ciudadanos y el servicio que efectivamente se les ofrece. (Aguilar Villanueva, 2015, pág. 300).

Referencias

1. Aguilar Villanueva, L. F. (2015). *Gobernanza y gestión pública*. México, D. F.: Fondo de Cultura Económica.
2. Albornoz Solano, J. C. (2019). *Impacto de los procesos de gestión de calidad, gestión tecnológica y control de gestión en organizaciones comerciales*. Bogotá, Colombia: Ensayo presentado como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Militar Nueva Granada.
3. Bautista, O. D. (2007). *La ética en la gestión pública. Fundamentos. Estado de la cuestión y proceso para la implementación de un sistema ético integral en los gobiernos*. Madrid, España: Universidad Complutense.
4. Bresser Pereira, L. C. (2006). El modelo estructural de gobernanza pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 36. Caracas., 1-14.
5. Fernández Jiménez, M. Á. (2016). *Material didáctico de la asignatura Gestión y control de la calidad en las organizaciones*. Asignatura Gestión y control de la calidad en las organizaciones de la facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Malaga.
6. González, I. R., Serrano, M. D., & Marroquín, P. S. (2012). *LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL Y CÍRCULO DE CONTROL DE CALIDAD*. *Contribuciones a la Economía*, (2012-11).
7. Guy Peters, B. (1999). *El nuevo institucionalismo. La teoría institucional en ciencia política*. España: Gedisa, Editorial.
8. ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. : NORMA INTERNACIONAL 9000:2005.
9. ISO 9001. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008.
10. Maranhão, R. S. (2011). *La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una aerolínea de bandera*. Madrid, España: Tesis para optar al título de Doctor en Contabilidad y Organización de Empresas de la Universidad Autónoma de Madrid.
11. Mariñez Navarro, F. (2016). *Innovación y gobernanza colaborativa para la gestión de las políticas públicas*. Santiago, Chile: XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
12. Mayntz, R. (2001). *El Estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna*. Buenos Aires, Argentina: VI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.

13. Mayntz, R. (2006). Governance en el estado moderno. POSTData 11, ISSN 1515-209X, 103-117.
14. North, D. (1993). Insituciones, cambio institucional y desempeño económico. México: Fonde de Cultura Económica.
15. Ortún, V. (1995). Gestión pública: conceptos y métodos. Revista Asturiana de Economía, 4, 179-193.
16. Oszlak, O. (2009). Implementación participativa de políticas públicas: Aportes a la construcción de un marco analítico. Buenos Aires, Argentina: CIPPEC y Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Jefatura de Gabinete de Ministros, Presidencia de la Nación.
17. Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe – Red GEALC.
18. Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
19. Ramos Esteban, C. (2010). La apertura a la sociedad: una necesidad. En C. Calderón, & S. Lorenzo, OPEN GOVERNMENT: Gobierno Abierto (págs. 165-184). Alcalá la Real (Jaén): Algón Editores.
20. Rodríguez Hernández, L. (2010). Cómo iniciar la gestión de calidad en su empresa según la ISO 9001. Guía práctica. Cabildo Insular de Tenerife.
21. Sanabria Rangel, P. E., Romero Camargo, V. D., & Flórez Lizcano, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. Revista Universidad y Empresa, 16(27), 157-205.
22. Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Presupuesto y gasto público, 47, 37-64.
23. Ureña, A. (1998). Gestión estratégica de la calidad. Málaga: Universidad de Málaga.
24. Vélez, S. C. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. Administración & Desarrollo, 39(53), 57-74.
25. VISOR. (1999). Enciclopedia VISOR, tomo 12. Buenos Aires, Argentina: VISOR Enciclopedias Audiovisuales, S. A. .
26. VISOR. (1999). Enciclopedia VISOR, Tomo 14. Argentina: Plaza & Janés Editores, S. A.