

LA ACTIVIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO EN LAS COMUNIDADES DE LA PROVINCIA CIEGO DE ÁVILA

THE ACTIVITY OF THE PUBLIC SERVANT IN THE COMMUNITIES IN THE CIEGO DE ÁVILA STATE

Autores: Aida Carmona Díaz

Daily Cordero Morales

Dayanis García Hurtado

Institución: Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba

Correo electrónico: aida@unica.cu

RESUMEN

El trabajo muestra diferentes vías para evaluar las relaciones entre servidor público y cliente. Para esto se tiene en cuenta las transformaciones y desafíos de los modelos de gestión económica y la implementación de los lineamientos del Partido en las comunidades de la provincia Ciego de Ávila a partir de la necesidad de cambiar paradigmas e imagen en la gestión municipal desde una nueva percepción sobre lo que significa la satisfacción ciudadana. Lograr, una mayor sensibilidad hacia los problemas del hombre y de cambios estructurales y de conceptos que generen valor agregado al producto o servicio público comunitario con una visión más especializada. Reconocer conscientemente que nos enfrentamos cada vez más a un público exigente, que va conociendo y aprendiendo de la diversidad, la cultura estética y el buen gusto. En este sentido se constató que existe ineficacia en las vías para evaluar la satisfacción ciudadana en los servicios que brindan las instituciones públicas en las diferentes comunidades avileñas.

Palabras clave: Administración Pública, Cliente y Satisfacción Ciudadana, Servidor Público.

ABSTRACT

The work shows different ways to evaluate public server-client relations, taking into account the transformations and challenges of economic management models and the implementation of the guidelines of the PCC in the communities of the province of Ciego de Ávila from the need to change paradigms and image in municipal management from a new perception about what the citizen satisfaction achieve

greater sensitivity towards the problems of man and structural changes and concepts that generate value added to the product or public service community with a vision that is more specialized. Consciously recognize that we face more and more to a demanding public, that is knowing and learning from diversity, aesthetic culture and good taste, shortcomings that are not only assessed the service or product for its value in use. But, also for their quality and durability, either materially or remembered satisfactions and manage changes taking into account the decentralization as a management model, taking into account the increasing demand of the population. These factors demonstrate the inefficiency in the way to control the service in public institutions.

Keywords: Client and Civic satisfaction, Public Administration, Public servant.

INTRODUCCIÓN

La Administración Pública Cubana no difiere en lo absoluto de los principios del Socialismo como Formación Económica Social predominante en Cuba. Ubicar al hombre en el centro fundamental de la gestión pública es y debe ser un principio de todas aquellas entidades y organizaciones que tiene una función pública o reconocida dentro del “Complejo sistema de organizaciones del Estado encargado de gestionar políticas y programas gubernamentales y de prestar importantes servicios públicos a la sociedad...” (Colectivo de autores, 2013), como lo definen algunos autores cubanos al referirse a la administración Pública.

Un análisis de la evolución de los conceptos asociados a la Administración Pública infiere la necesidad de ubicar, en ese complejo andamiaje responsabilizado con la función pública, al servidor público como un ente prioritario, por ser la persona orientada, hacia el deseo de servir y atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades, con el fin de contribuir al desarrollo de esta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular.

En Cuba los órganos territoriales y locales de gobierno tienen dentro de sus principales objetivos la transformación paulatina de las comunidades que por sus características económicas, políticas y socioculturales, más lo necesiten, teniendo en cuenta las principales inquietudes en intereses comunitarios respaldado en la

Constitución de la República en su artículo 63 el cual expresa que: “Todo ciudadano tiene derecho a dirigir quejas y peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuestas pertinentes y en plazo adecuado, conforme a la ley.” Además de lo establecido en el inciso b) de dicho artículo que hace referencia a que: “...las masas populares controlan la actividad de los órganos estatales, de los diputados, de los delegados y de los funcionarios...”

Lo anterior presupone la manera en que desde lo legislativo se le concede prioridad a las inquietudes e interés públicos sobre la base del principio de concertación estado sociedad que se deriva de la implementación de políticas públicas que de una u otra manera benefician a las comunidades.

El servidor público se ha convertido en uno de los ejes fundamentales de dirección de la actividad de gobierno.

En las comunidades de la provincia Ciego de Ávila los servidores públicos no siempre logran las relaciones entre ellos y el cliente a partir de las transformaciones y desafíos de los modelos de gestión económica y la implementación de los lineamientos del Partido en las comunidades, la necesidad de cambiar paradigmas e imagen en la gestión municipal desde una nueva percepción sobre lo que significa la satisfacción ciudadana, lograr una mayor sensibilidad hacia los problemas del hombre y de cambios estructurales y de conceptos que generen valor agregado al producto o servicio público comunitario con una visión más especializada, reconocer conscientemente que nos enfrentamos cada vez más a un público exigente, que va conociendo y aprendiendo de la diversidad, la cultura estética y el buen gusto, son insuficiencias que no solo valora el servicio o producto por su valor de uso, sino también por su calidad y durabilidad, ya sea en lo material o en satisfacciones recordadas y gestionar los cambios teniendo en cuenta la descentralización como modelo de gestión.

Estos factores evidencian la ineficacia en las vías de control para el logro de un correcto servicio en las instituciones públicas. El trabajo presenta diferentes vías para evaluar la satisfacción ciudadana en los servicios que brindan las instituciones públicas en las diferentes comunidades avileñas.

DESARROLLO

La administración pública, en su función fundamental de servicio al pueblo, engrandecido en la sociedad socialista, por sus propios fundamentos, tiene en la opinión pública el principal indicador de su eficacia y el medio de control de sus agentes. Materializarla a plenitud en el quehacer diario en función de alcanzar niveles superiores de satisfacción dentro de la población es un reto que requiere mayor intencionalidad de todos los agentes, si bien se trabaja por el cumplimiento de las funciones de los componentes de la organización del Poder Popular en cuanto a superar las expectativas de las personas, no se detienen oportunamente en detallar, que está sucediendo día a día con los resultados de su gestión o por lo menos se aprecia que existe insatisfacción muy latente y que los mecanismos concebidos no responden con prontitud, ni las prácticas utilizadas permiten anticipar la solución adecuada de las problemáticas en cuestión o medir la calidad exacta de lo que se propone brindar a la población.

El mecanismo democrático establecido en Cuba, a partir de 1976, provee a los ciudadanos de los medios indispensables para exigir responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones a sus mandatarios y en general a todos los órganos y funcionarios del Estado y el gobierno, así como el sistema empresarial público y las entidades privadas.

La Constitución ampara la legitimación en la actuación de sectores propios de la rama administrativa, esta ley es un reflejo y expresión, de las concepciones políticas y sociales que dominan la voluntad que la origina, por lo que será contentiva del pensamiento rector de tal voluntad en las mencionadas esferas, manifestando, en consecuencia, el papel que desempeña la Administración Pública en cierta comunidad. La Constitución refleja y revela el rol que se le asigna a la Administración en el sistema político y podrá definirse también la mayor o menor amplitud que en él tendrá el alcance de la actividad Administrativa, siendo el servidor público el encargado de:

- Monitorear sistemáticamente las necesidades de los públicos que atiende para satisfacerlas convenientemente.
- Lograr eficacia en los propósitos de desarrollo socioeconómico y elevación de la calidad de vida de la sociedad.

- Garantizar el orden y la tranquilidad pública.
- Proteger los derechos ciudadanos, exigiendo el cumplimiento de los deberes.
- Defender la cultura y los principios éticos y morales de la sociedad.

Competencias y comportamientos deseables en el funcionario público cubano.

- Compromiso como servidor público.
- Orientación al ciudadano.
- Voluntad y dinamismo.
- Pensamiento estratégico creador.
- Aprender de los errores.
- Capacidad de análisis.
- Elevado espíritu crítico.
- Fomentar el intercambio de criterios.
- Desarrollar el trabajo colectivo.
- Educa conscientemente.

El servidor público en las comunidades perfecciona constantemente la democracia a partir de su gestión.

Vías para evaluar el desempeño de la actividad del servidor público:

- Diseñar encuestas y entrevistas a electores, a los Presidentes de los Consejos Populares y a los Delegados de circunscripciones.
- Elaborar una guía de observación para analizar diferentes planteamientos sin solución.
- Diagnosticar las entidades que presentan problemas en los servicios públicos.
- Crear un mecanismo propio del gobierno, que permita agilidad y oportunidad en el conocimiento de la opinión pública con respecto al funcionamiento de la actividad que realiza el servidor público.
- Recolectar información por sus propios medios y métodos, lo que permitirá conocerla y procesarla con la oportunidad requerida, sin necesidad de esperar a los ciclos de rendición de cuentas formalmente organizados, ni con la particularidad que manifiestan normalmente las opiniones que se reciben por medio de los demás mecanismos de participación popular. La rendición de cuentas de los delegados a sus electores actividad concebida a desarrollar

en dos oportunidades durante el año, en estos actos se canalizan las principales inconformidades y opiniones de la población respecto al funcionamiento de la administración (art,57 del Reglamento de las Asambleas Municipales del Poder Popular) el derecho de queja y el deber de respuesta (...) es lo que se considera el segundo escalón del mecanismo y los despachos de los delegados con los electores, un tercer estamento.

- La prensa y, sobre todo, las quejas e inquietudes que se manifiestan directamente en las diversas secciones que los órganos de prensa han habilitado al efecto y, por último, los métodos de estudio de la demanda y la satisfacción de los clientes, que en alguna medida realizan las entidades comerciales, complementan los medios ordinarios de conocimiento, por parte de la administración, de la opinión pública.
- El flujo de opiniones que fluye a través de las organizaciones de la sociedad civil, de todos los géneros, incluyendo las instituciones fraternales y religiosas, que en mayor o menor grado aportan elementos de juicio sobre el estado de las cosas.
- El empleo de activistas que coleccionan la información y su carácter permanente, así como el anonimato de las fuentes proporcionan a esta forma una elevada vocación de eficacia, aportando valiosa información al trabajo diario de los órganos de la administración y sus entidades.
- Con frecuencia las Direcciones Administrativas demuestran una tendencia a confundir los términos de aplicación de los mecanismos para amparar los principios de Participación de las masas, y el que se defiende sobre la Opinión Pública, mezclando el tratamiento con las normas dispuestas para dar seguimiento y control a la Atención a la población, que a pesar de ser un Derecho Constitucional del ciudadano y un suceso de extraordinaria significación política, por ser además una valiosa fuente de información, que generalmente señala focos de problemas, dificultades, errores, y por tanto se convierten, bien utilizados en instrumentos de trabajo, dependen de la problemática muy particular de un individuo donde generalmente priman las solicitudes y muy ocasionalmente se refieren a quejas que afectan grupos de

personas o comunidades, que casi siempre llegan dilatadas en el tiempo y limitan la actuación eficaz de la Administración.

Las vías anteriormente descritas aplicadas en diferentes comunidades permitieron:

- Efectuar correctas proyecciones a futuro.
- Promover la generalización de las mejores prácticas y experiencias.
- Fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso con la comunidad.
- Evitar las excusas y evasivas por desconocimiento.

Al valorar las deficiencias, la Administración Pública se fortaleció en aspectos vitales para su desempeño tales como:

- Capacitación a los directivos sobre el principio de la Administración Pública correspondiente a la Opinión.
- Planificación, seguimiento y control a un diseño de mecanismo adaptado a las características de cada entidad para obtener con prontitud la opinión del pueblo.
- Realizar acciones de monitoreo constante sobre la opinión pública que brinda el entorno para poder anticiparse a los cambios.
- La toma de decisiones y la flexibilidad debe ser oportuna con relación al principio de la Opinión Pública.
- Las formas de comunicación en relación a la Opinión Pública deben fluir rápidamente tanto desde los canales formales como informales.
- Debe proporcionarse la información relacionada con el trabajo y efectuar un análisis del desempeño de cada uno de los agentes de la Administración Pública en torno a ello.

El índice de clientes totalmente satisfecho indicó la tendencia al crecimiento de la satisfacción total en los clientes encuestados sobre los servicios brindados en los años 2012, 2013, 2014. Esto significa que la proporción de clientes que se sienten totalmente satisfechos con relación al total de encuestados aumentó en el año 2015 y 2016 respectivamente con respecto a los años anteriores.

CONCLUSIONES

- Las relaciones entre servidor público y cliente necesita cambiar paradigmas e imagen en la gestión municipal desde de una nueva percepción sobre lo que significa la satisfacción ciudadana a partir de las transformaciones y desafíos de los modelos de gestión económica y la implementación de los lineamientos del Partido en las comunidades de la provincia Ciego de Ávila.
- Las vías aplicadas permiten evaluar la satisfacción de las necesidades del público asumiendo como paradigma principal la sensibilidad ante los problemas del hombre, teniendo en cuenta la relación cliente-servidor público.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHÍAS, Josep. (1995). Marketing público. Conceptos y propuestas metodológicas de actuación de la Administración Pública. Tesis doctoral. Barcelona: ESADE.
- (1995). Marketing Público: Por un Gobierno y Una Administración al servicio del público. McGraw-Hill.
- COLECTIVO DE AUTORES (2013). Problemas de gestión en la Administración Pública. Escuela Superior del Estado y el Gobierno. La Habana
- (2013). Compendio de lecturas sobre temas económicos. Escuela Superior del Estado y el Gobierno. La Habana
- FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos (2002). La comunicación en las organizaciones. México : Ed. Trillas.
- GONZÁLEZ ÁLVAREZ, Lázaro de Jesús. (2011). Explorar la participación: paradigmas teóricos y proyectos políticos. Revista del Instituto Cubano de Investigación Cultural Juan Marinello, 6 noviembre 2010-junio 2011. [En línea] Disponible en la URL: [http:// www.perfiles.cult.cu/](http://www.perfiles.cult.cu/)
- L'ETANG, Jacqueline. (2009). Relaciones Públicas. Conceptos, Práctica y Crítica. Barcelona : Ed. UOC
- Ley 91 de los Consejos populares. (2000). Capítulo V: del Funcionamiento del Consejo Popular. La Habana.
- LLAUCA CURIÑÁN, Rodrigo. (2010). Técnicas de estudio. Normas de comunicación. Santiago : Editorial 21.
- OECD. (2008). Employment in government in the perspective of the production costs of goods and services in the public domain.

Reglamento de las administraciones municipales y provinciales del Poder Popular.

Capítulo VI de las funciones comunes de la administración local.

Reglamento de las Asambleas municipales del Poder Popular. (1998). Capítulo III:

De las atribuciones de la Asamblea del Poder Popular. Asamblea Nacional del Poder Popular. La Habana.

SUÁREZ MÉNDEZ, Ernesto. (2005). Análisis sobre algunos aspectos del funcionamiento de los órganos locales del Poder Popular. Constitución de la República de Cuba. Asamblea Nacional del Poder Popular.