

# La crítica evaluación interna de los servicios públicos

Directores y profesionales del Estado califican como mediocre su propio desempeño en estudio de la U. de Chile.

JONAS PRELLER R.

—Pese a que el Estado chileno es relativamente pequeño comparado con EEUU y Europa -medido como gasto y empleo público- sí es importante desde el punto de vista de las prestaciones sociales que ofrece.

Por ejemplo, atiende cerca del 80% de las necesidades de salud de la población, educa directamente al 33% de los escolares y financia el 92% de ellos.

Así, una evaluación de la gestión de las entidades públicas resulta gravitante, y puede ser aún más válida si lo hacen los mismos directivos, profesionales y otros stakeholders.

Un estudio realizado por el



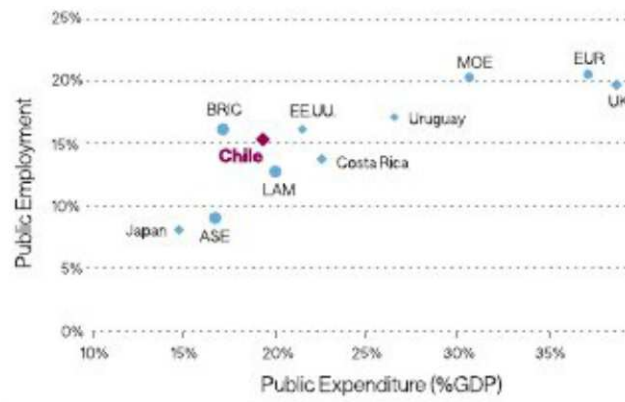
● **¿Qué ha pasado?** El DII de la U. de Chile aplicó una encuesta a directores y profesionales del sector público para evaluar su gestión.

● **¿Qué resultó?** En una escala de 1 a 5, la evaluación promedio fue de 3,3, siendo gestión de personal y sistemas informáticos los peor evaluados.

● **¿Cómo se puede mejorar?** El DII propone mejorar y profundizar el alcance del Servicio Civil y de la ADP para la selección de gerentes públicos.

## Empleo público versus gasto público

Entre 1998 y 2008



FUENTE: DII U. de Chile.

departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile (DII) encuestó a 514 profesionales del sector, los cuales evaluaron el desempeño de 28 entes públicos en 11 categorías de gestión. Estas encuestas se desarrollaron entre 2005 y 2009.

La percepción del desempeño resultó ser, en promedio, mediocre, variando, sin embargo, desde "malo" hasta "muy bueno" en distintas entidades.

Los ámbitos mejor evaluados, en promedio, son contabilidad, control presupuestario y calidad de servicio. Las peores son gestión de personal, coordinación interna y sistemas informáticos.

El director ejecutivo del centro de Sistemas Públicos del DII, José Inostroza, destaca que en Chile existe una importante heterogeneidad entre distintas funciones pú-

blicas, donde algunos servicios pueden considerarse de clase mundial, como el caso del SII, mientras que otros presentan condiciones precarias. "El Informe de Competitividad Global ilustra esta heterogeneidad: Chile ocupa el 5º lugar en 'Confianza de Servicios Policiales', y el 7º lugar en 'Carga de Trámites Aduaneros'. En el otro extremo, se sitúa en el lugar 88 en 'Número de trámites requeridos para iniciar un negocio' y en el 104 en 'Regulación de Bolsa de Valores'", detalla.

**SERVICIO CIVIL Y ADP** En el año 2004, Chile estableció el Servicio Civil y Alta Dirección Pública, similar al de otros países desarrollados, para la selección de un número limitado de gerentes públicos.

"En general, el país debie-

## Gerentes públicos de excelencia

●●● Una de las propuestas del departamento de Ingeniería Industrial de la UCh es fomentar la llegada al aparato estatal de gerentes públicos de alto nivel, para lo cual es necesario reformar el carácter y expandir el alcance del Servicio Civil. Además, recomienda:

- Entregar mandatos reales a estos gerentes públicos, que reflejen la com-

plejidad de sus tareas.

- Mejorar el proceso de selección y las carreras profesionales de los empleados públicos de todos los niveles.
- Generar una política sólida y un marco institucional para el gobierno electrónico, orientado a proveer una arquitectura integrada de entre las instituciones del gobierno y la ciudadanía. **JPR**

ra invertir mucho más en investigación específica sobre sus directivos públicos, mal que mal administran aproximadamente el 24% del PIB y están a cargo de diseñar o implementar políticas que afectan a todo el país", plantea Inostroza.

La gran pregunta pendiente es si la calidad de los seleccionados es la mejor posible para Chile. A juicio de Inostroza, ésta dependerá esencialmente de la cantidad y aptitudes de los postulantes y de la calidad del proceso de selección. "Medir esto es muy difícil y, lamentablemente, no contamos con estudios que nos acerquen a una respuesta (...). Así, el único dato, muy imperfecto para responder estas dudas, pero que algo aproxima, es que el 28% de los procesos no terminan con un nombramiento", afirma.

La traba, a juicio de Inostroza, es la calidad del proceso. Si el sistema no genera confianza en los buenos postulantes potenciales (además de las condiciones económicas) éstos no se van a arriesgar a dejar sus actuales puestos para incorporarse al sistema.

"Sería interesante medir cuál es el nivel de confianza en el sistema, confianza sobre si los concursos son adecuados o justos, y confianza en que una vez en el cargo la relación con las autoridades de gobierno será razonablemente estable y predecible en función de un buen desempeño", concluye el académico ●

### PULSO EDITORIAL

Vea el estudio completo en [www.pulso.cl](http://www.pulso.cl) y nuestra aplicación iPad.

## Lo que siempre quisiste COMUNICAR

Simultáneo Interactivo Diferenciado

Vixonic es una innovadora empresa de **comunicación digital corporativa** presente en Chile y en el Cono Sur. Sus servicios, basados en pantallas LCD o profesionales, permiten adaptarse a necesidades particulares de avisaje multimedia, menus digitales, tableros de control, sistemas de atención y turnos, hasta mapas dinámicos de ubicación, incluyendo funcionalidades touch screen.

**75%** De las decisiones de compra suceden en el mismo lugar donde se transmite el contenido.

Mediante Internet, Vixonic actualiza contenidos en forma remota publicando información según el público, horario y días requeridos logrando mayor **impacto comunicacional**, menor costo por mensaje y ubicados en lugares estratégicos para sus clientes.

Desde el diseño e instalación, hasta el mantenimiento y administración, Vixonic provee **innovadoras soluciones digitales** que cubren desde publicidad dinámica, hasta diarios murales y televisión corporativa, contando con una agencia profesional de comunicación.



**VIXONIC**  
INTERACCIÓN DIGITAL

Menu Boards / Dashboards  
Planos Dinámicos de Ubicación  
Diarios murales / TV corporativa  
Turnos y Atención / Publicidad dinámica

contacto@vixonic.net - (02) 498 3200  
[www.vixonic.net](http://www.vixonic.net)