

## EMPLEADOS PÚBLICOS Y CALIDAD DEL SERVICIO

Publicado el 11/02/2008, por **Juan Antonio Garde Roca, presidente de la Agencia de Evaluación y Calidad**

Según los estudios realizados por la Agencia de Evaluación y Calidad con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), los ciudadanos españoles tienen en general [una percepción moderadamente positiva del funcionamiento de los servicios públicos](#). Sin embargo, esta valoración no obvia el hecho de que la gran mayoría de los ciudadanos crea que existen dificultades a la hora de realizar trámites o gestiones en los centros y servicios de las administraciones públicas.

La lentitud en resolver los trámites, la excesiva burocracia y, en menor medida, las colas y el lenguaje poco claro que utiliza la Administración, son las principales trabas que identifican.

Curiosamente, los encuestados que dentro de la muestra declaran ser funcionarios, aunque tienen una imagen global más positiva de los servicios públicos, se muestran más críticos que el conjunto de los ciudadanos con respecto a las dificultades que genera la excesiva burocracia.

Los empleados públicos piensan mayoritariamente que la razón de ser de su trabajo es el servicio al ciudadano, creen que su trabajo es útil y, en general, están satisfechos con el mismo, aunque se quejan de la ausencia de hábitos de trabajo en equipo y de algunos estilos de liderazgo y dirección poco profesionales que no estimulan la comunicación interna ni otorgan reconocimientos adecuadamente.

Por ello, muestran su adhesión mayoritaria a las reformas administrativas que, como la del reciente Estatuto Básico del Empleado Público (Ley 7/2007, de 12 de abril), promueven que se vincule más la remuneración del desempeño y la calidad del trabajo desarrollado.

El compromiso con la calidad es hoy una potente herramienta para mejorar el funcionamiento y los resultados de las organizaciones públicas, favorecer la innovación y mejorar los sistemas de dirección de personas y su motivación.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, aprobado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece por primera vez incentivos al rendimiento y mejoras del complemento de productividad, para los empleados que participan en programas de calidad con los que se alcancen mejoras y resultados positivos en las organizaciones.

La [Agencia de Evaluación y Calidad \(Aeval\)](#) procede a la validación externa de los resultados alcanzados y emplea su modelo de “evaluación, aprendizaje y mejora” (EVAM) para impulsar el desarrollo de los modelos de “excelencia” e “innovación” en las Administraciones Públicas.

Este organismo, **que acaba de cumplir su primer año de actividad**, tiene un compromiso público con el principio de la calidad y la mejora continua.

Trata de atender las expectativas de la sociedad acerca de lo que debe ser una administración moderna, y procura situar la calidad en el núcleo central de la gestión pública. Finalmente, uno de sus objetivos es favorecer una mejor cooperación entre administraciones públicas para que los ciudadanos puedan recibir unos servicios más articulados y de mayor calidad.