

ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO

Maritza Torres Samuel*
Carmen Vásquez Stanesco**
Marisabel Luna Cardozo***

*Ingeniero en Informática
(Decanato de Ciencias y Tecnología-UCLA)
Magister en Ingeniería Industrial
(UNEXPO VR-Barquisimeto)
Doctora en Ciencias de la Ingeniería
Mención Productividad
(UNEXPO VR-Barquisimeto)
Docente-Investigador DCYT-UCLA.
mtorres@ucla.edu.ve

**Ingeniero Electricista
(UNEXPO VR-Barquisimeto)
Magister en Ingeniería Eléctrica
(UNEXPO VR-Barquisimeto)
Doctora en Ciencias Técnicas
(Instituto Superior Politécnico
"José Antonio Echeverría". La Habana. Cuba)
Docente-Investigador
UNEXPO VR-Barquisimeto.
cvasquez@unexpo.edu.ve

***Ingeniero Industrial
(UNEXPO VR-Barquisimeto)
Magister en Ingeniería Industrial
(UNEXPO VR-Barquisimeto)
Doctora en Ingeniería Industrial
(Universidad Nacional de Educación a
Distancia, Madrid España)
Docente-Investigador
UNEXPO VR-Barquisimeto.
mlunacar@gmail.com

RESUMEN

La calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las necesidades de la sociedad. A partir de una revisión documental se realiza un trabajo de tipo descriptivo basado en casos de evaluación de servicios públicos publicados en artículos, informes gubernamentales y reportajes de diarios, en su mayoría latinoamericanos. Se realiza un análisis estratégico del proceso de evaluación de la calidad del servicio del sector público (ECSSP) apoyados en el diseño de una matriz conformada por la relación entre las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA) identificadas. Como resultado se presentan estrategias, objetivos e indicadores que servirán de insumos para el diseño de mejoras en la gestión pública de los servicios, con una alta pertinencia para el ciudadano, utilidad para la sociedad en general, apoyados fundamentalmente en un proceso de evaluación que incorpore la información como factor de valor para el Estado y para el ciudadano.

Palabra clave: análisis estratégico, evaluación de la calidad del servicio, gestión pública, estrategias de mejora.

Recibido: 07-03-12.

Aceptado: 21-06-12.

ABSTRACT

The service quality in the public sector is one of the main factors of social welfare as part of government policies and strategies, where the assessment is vital for control, establishment of improvements and meeting the needs of society. From a literature review, a descriptive study was done, based upon the assessment of utilities that were published in articles, government reports and newspaper reports, most of them Latin-American. A strategic review process of evaluating the quality of public sector service was carried out, supported in the design of a matrix formed by the relation of the weaknesses, opportunities, strengths and threats (SWOT) identified. As result, strategies, objectives and indicators were presented which serve as inputs for the design of improvements in governance of services, with high relevance to citizens, usefulness to society in general, supported primarily on an evaluation process that incorporates information as a factor of value to the state and the citizen.

Key words: strategic analysis, assessment of service quality, public management, improvement strategies.

STRATEGIC ANALYSIS OF THE EVALUATION OF SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC SECTOR

**Maritza Torres Samuel
Carmen Vásquez Stanesco
Marisabel Luna Cardozo**