

EMPRESAS Y NEGOCIOS



Escuela de Negocios
y Economía PUCV

Opinión



Dagoberto Salinas Avilés
Académico Escuela de
Negocios y Economía PUCV

La prisa y las decisiones.

Con un importante margen de incertidumbre, la alianza entre la prisa y las decisiones resulta ser muy riesgosa. Llevados por la premura al momento de tomar decisiones, podemos ignorar aspectos que ponen en riesgo el éxito deseado, los cuales en un principio se vieron como detalles.

Según cuenta la leyenda, algo de esto le sucedió al rey inglés Ricardo III quien, con prisa para dirigirse al campo de batalla, pidió que el herrero preparara su caballo, y este último, apremiado por la urgencia, lo hizo a medias ya que al faltarle un clavo tuvo que salvar la situación parcialmente en una de las herraduras. El rey, al ver que el resultado de la batalla se veía desventajoso e impulsado por la necesidad de arengar a su ejército, galopa hacia el frente y se cae del caballo producto de una herradura mal fijada, por lo que al verse en el suelo y frente a sus enemigos, exclama: "¡Un caballo!, ¡un caballo!, ¡mi reino por un caballo!". Este detalle, el clavo, le costó la herradura, el caballo, la batalla, el trono y su vida.

Al parecer algo de esto sabía Napoleón Bonaparte, a quien se le adjudica haberle dicho a su ayudante: "Vísteme despacio que tengo prisa", ya que, tenía un compromiso importante y quería llegar bien vestido y a tiempo. Algo similar se le atribuye al emperador Augusto, quien solía decir a sus sirvientes: "apresúrate lentamente".

En mi opinión, lo anterior revela la importancia de atender a los pequeños detalles sin dejarse llevar por la prisa y evaluando cuidadosamente la decisión de solicitud de un crédito de consumo, un crédito hipotecario, el cambio de los fondos en una AFP, un nuevo trabajo y un largo etcétera.

dagoberto.salinas@pucv.cl

LA COPRODUCCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

GESTIÓN. Estrategias para mejorar la experiencia de los ciudadanos a través de su participación en la planeación, diseño, implementación y evaluación de servicios públicos.



Pablo Escárte Sánchez, PhD
PhD in Management, The University of Edinburgh, UK
MSc in Marketing, The University of Manchester, UK
Ingeniero Comercial PUCV
Académico Escuela de Negocios y Economía PUCV
pablo.escarte@pucv.cl

La mejora de la calidad de los servicios públicos es un tema recurrente de debate, especialmente en un año electoral y de reforma constitucional. Si bien cambios a nivel macro son determinantes en el acceso y alcance de los servicios públicos, su calidad e impacto en la vida de las personas descansa en las relaciones existentes entre quienes usan dichos servicios y las organizaciones que los prestan. En este artículo presentaremos el concepto de coproducción y algunas estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios públicos basadas en la participación de la ciudadanía.

¿QUÉ ES COPRODUCCIÓN?

Una estrategia de coproducción involucra la producción conjunta de los procesos de un servicio público por parte de representantes de la ciudadanía y el Estado. Al actuar como coproductores, los ciudadanos realizan una contribución directa al trabajo realizado por las organizaciones públicas, orientada al logro de mejoras en términos de los beneficios, individuales y colectivos, percibidos gracias

a estas prestaciones y de la eficacia de las organizaciones que los proveen. El origen de estas estrategias es atribuido al trabajo realizado a fines de la década de los '70 por la destacada académica Elinor Ostrom y sus colegas de la Universidad de Indiana. Sin embargo, recientemente el interés por las estrategias de coproducción ha resurgido, siendo implementadas por gobiernos nacionales y locales alrededor del mundo, quienes han visto en éstas una vía para mejorar los niveles de participación ciudadana en el diseño, gestión y control de sus servicios públicos.

TIPOS DE COPRODUCCIÓN

Las estrategias de coproducción son múltiples, variando en términos del grado de involucramiento de los ciudadanos y las etapas del servicio en las que aportan.

Con el fin de clarificar este concepto, Nabatchi et al (2017) plantean que las estrategias de coproducción se pueden clasificar en cuatro grandes categorías: co-comisionamiento; co-diseño; co-implementación y co-evaluación.

La primera estrategia,

tiene un carácter prospectivo y consiste en la realización de actividades orientadas a la identificación y priorización de las necesidades de servicios de una comunidad. En este proceso, los ciudadanos contribuyen con ideas y experiencias que facilitan la planificación de los potenciales servicios a ofrecer por una organización. Ejemplo de lo anterior puede ser una comisaría trabajando junto a vecinos en la identificación de áreas críticas a mejorar en materia de seguridad ciudadana. Adicionalmente, los ciudadanos pueden actuar como co-diseñadores del servicio.

A diferencia del caso anterior, en estas actividades sus contribuciones son utilizadas para determinar las características o forma de entregar un servicio específico. Esto podría ser el caso de un consultorio, involucrando a vecinos en talleres orientados a mejorar sus procesos de atención y experiencia del paciente.

Otras estrategias de coproducción se basan en la participación de los usuarios como co-implementadores de un servicio. Ejemplo de esta estrategia puede ser el caso de un programa de huertas urbanas realizado por una municipalidad, en la cual ésta provee el terreno y materiales, pero los vecinos son responsables por el cuidado y mantenimiento de los

cultivos.

Finalmente, algunas actividades de coproducción pueden ser de carácter retrospectivo, en las cuales los ciudadanos actúan como co-evaluadores de un servicio, como podría ser el caso de personas con movilidad reducida auditando la accesibilidad de los edificios públicos de su comuna.

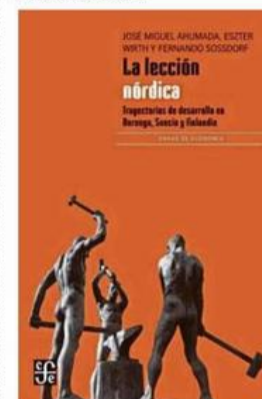
Es importante señalar que las cuatro estrategias presentadas pueden ser implementadas de forma secuencial por una organización o aplicadas de forma independiente como parte de un proyecto específico.

Estudios académicos sugieren que es crítico para el éxito de estas estrategias que los ciudadanos participen de forma voluntaria y posean las competencias necesarias para llevar a cabo las tareas encomendadas.

Por otro lado, es necesario que las organizaciones se encuentren abiertas a incorporar los aportes realizados por los ciudadanos y que el objetivo de embarcarse en iniciativas de coproducción responda a un genuino interés en mejorar sus servicios, en lugar de ahorrar costos, por ejemplo. De lo contrario, se puede derivar en resultados negativos causados por negligencias de las partes involucradas o incluso en la pérdida de credibilidad de las organizaciones de cara a sus ciudadanos.

libros

LA LECCIÓN NÓRDICA



“La lección nórdica: Trayectorias de desarrollo en Noruega, Suecia y Finlandia” es un libro escrito por José Miguel Ahumada, Eszter Wirth y Fernando Sossdorf, académicos con doctorados en economía y estudios del desarrollo.

El texto analiza los exitosos procesos de transformación productiva de estos tres países, con el foco en comprender el rol que tuvo el Estado en cada uno de ellos.

El objetivo no es proponer una copia de estos casos en Chile, sino, como comenta el Premio Nacional de Humanidades y Ciencias Sociales Ricardo Ffrench-Davis, contribuir con lecciones sobre cómo “transitar hacia el crecimiento sostenible, con empleos de calidad e inclusión social”.

FONDO DE CULTURA ECONÓMICA
184 PÁGINAS
PRECIO: \$ 11.120

web



WWW.QUIEROEMPRENDER.CL

Es una página del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que busca consolidar la oferta pública de apoyo a las pequeñas y medianas empresas (pyme) y facilitar el acceso a información útil para emprender en Chile, ayudando a crear su propio emprendimiento y hacerlo crecer.

Incorpora noticias relacionadas; videos informativos; se describen los diversos instrumentos de apoyo que dispone el Estado para fomentar el emprendimiento, con beneficios específicos; se describen procesos para digitalizar los negocios; se explica cómo formalizar una empresa nueva, completamente en línea y en un solo lugar; y se describen los procesos para asociarse a gremios y cooperativas.

Sin dudas una web muy útil para quienes no tienen los conocimientos específicos sobre cómo proceder al respecto.