

La calidad de servicio en el marco de los sistemas de bienestar organizacional

Santiago de Chile, 16 de noviembre de 2007

www.fantova.net

Tendencias en materia de bienestar

- Referente positivo (frente a énfasis en riesgos, problemas...).
- Extensión de derechos: ciudadanía social.
- Pluralización de agentes proveedores de bienestar: fragmentación de la cadena de valor, sinergias, necesidad de masa crítica y diferenciación, responsabilidad social...
- Pluralidad de destinatarias y destinatarios.
- Políticas (pro)activas (superación del enfoque de protección): autogestión, activación.
- Bienes relacionales (más allá de los subsidios).
- Personalización (superación del enfoque de los colectivos vulnerables y su progresiva atomización).
- Enfoque familiar y comunitario.
- Sinergias entre las dimensiones social, medioambiental y económica.
- Enfoque de género.
- Calidad de vida: subjetividad...
- Transversalidad: empleo, vivienda, ayuda personal, salud, educación, subsidios...

Gestión de calidad: tradiciones

1. Del mundo industrial y el sector empresarial...
2. Desde la evaluación de programas sociales y estándares de referencia...
3. De modernización de las administraciones públicas...
4. Del concepto de calidad de vida...

Gestión de calidad: dimensiones

- Como gestión estratégica.
- Como gestión basada en la evidencia.
- Como gestión por procesos.
- Como liderazgo relacional y participativo.
- Como gestión del aprendizaje.
- Como construcción de compromisos (basados en valores).
- Como evaluación, auditoría, certificación... externas.

Calidad en servicios de bienestar: peculiaridades a considerar

- Intangibilidad.
- Interactividad, circularidad, participación de la persona destinataria en la prestación del servicio.
- Simultaneidad de producción y consumo.
- Dificultad de estandarización.
- Referencia a necesidades.
- Complejidad del entramado de personas y grupos interesados e implicados (*stakeholders*), limitaciones y diversidad de relaciones (de intercambio, legitimación, consumo, ejercicio de derechos, solidaridad...)
- Limitado conocimiento, posicionamiento de lo que ofrecemos (y a quién) en un contexto de cambio social rápido.

Algunas pistas...

- Centralidad de la relación/participación como medio y como fin.
- Trabajo en red, alianzas estratégicas (zapatero a tus zapatos).
- Diferenciar indicadores y estándares, al menos, de proceso, de resultado y de impacto.
- Trabajar simultáneamente con indicadores de calidad técnica e indicadores de calidad percibida.
- Gestión social basada en la evidencia y gestión del aprendizaje organizacional (investigación, desarrollo técnico e innovación).
- Auditoría externa, certificación, observatorios, defensorías...