Lectura 3: ASF – 6 conceptos clave

La Auditoría de Desempeño se ocupa básicamente de examinar las tres “e”, eficacia, eficiencia y economía. Además, toma en cuenta las tres “c”, calidad en el servicio; ciudadano – usuario o beneficiario; y comportamiento de los actos o servidores públicos.

1. Eficacia.

La eficacia es un concepto ligado esencialmente con el logro de objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos propuestos, los productos o recursos aportados y los objetivos alcanzados. ¿Se cumplieron los objetivos de la política de acuerdo con los medios empleados y los productos aportados? ¿Los medios empleados y los resultados logrados son congruentes con los objetivos de la política aplicada?

La eficacia consta en realidad de dos partes: una relativa a si se han logrado los objetivos de la política; y, otra, sobre si los acontecimientos deseados efectivamente han ocurrido, y si pueden atribuirse a la política aplicada. Para juzgar en qué medida los acontecimientos observados corresponden a la política se requiere efectuar una comparación.

Los indicadores estratégicos o de resultados son los parámetros de medición de la eficacia con la que se cumplieron los objetivos de un programa, actividad institucional o política pública. Proporcionan información sobre los resultados alcanzados, en cuanto a los objetivos estratégicos y retos planteados.

1. Eficiencia.

La eficiencia mide y califica el recorrido entre medios y fines; es la proporción entre la utilización de insumos, recursos, costos, tiempo y forma en la que se relacionan los fines con los medios. A mayor eficiencia más racionalidad y optimización. La eficiencia se mide con indicadores de gestión.

1. Economía.

La economía mide el costo o los recursos aplicados para lograr los objetivos de un programa o política pública contra los resultados obtenidos; implica racionalidad, es decir, elegir entre varias opciones la alternativa que conduzca al máximo cumplimiento de los objetivos con el menor gasto presupuestal posible. La principal interrogante es saber si – dentro del contexto político y social específico – los recursos han sido aplicados y utilizados de un modo económico para lograr los fines previstos. También se le conoce como valor por dinero o *value for money*.

Cuando a las tres “es” (eficacia, eficiencia y economía) se le agregan las tres “ces”, se le denomina auditoría integral de desempeño. Las tres “ces” se refieren a: la competencia de los actores públicos; la calidad del bien o servicio que se ofrece; y la satisfacción del ciudadano por medio de consultas directas sobre sus puntos de vista o su participación en las decisiiones que se tomen.

1. Calidad en el servicio.

No se debe revisar únicamente si se brindaron los servicios y se produjeron los bienes; también se debe evaluar la calidad del bien o servicio que produce el sector público. Tomar en cuenta la oportunidad de la entrega y lo apropiado del bien o servicio.

La calidad en el servicio debe tomar en cuenta los atributos siguientes:

* La transparencia. Los ciudadanos desean saber cómo trabaja la administración pública, quién es responsable de cada asunto.
* La participación del ciudadno – usuario. Los ciudadanos se resisten a ser tratados como receptores pasivos de aquellos bienes o servicios que reciben.
* Accesibilidad. Los ciudadanos deben tener facilidad de acceso físico a la administración a horas convenientes y se les debe ofrecer información en leguaje simple y llano.
1. Ciudadano – usuario.

La teoría crítica y la teoría interpretativa sostienen que es probable que la burocracia no sea capaz de representar con autencidad los intereses del ciudadano y, por consiguiente, se hace necesario que éste participe más activamente en los procesos sobre los bienes y servicios que recibe.

Los ciudadanos pueden ser consultados en un sinnúmerode formas. Puede hacerse encuestas formales, en cuyo caso debe utilizarse la metodología apropiada en el diseño y análisis de la encuesta si se quieren obtener conclusiones válidas.

1. Competencia y desempeño de los actores.

Un programa puede fallar no porque sus servicios fueran inapropiados o mal diseñados, sino porque fueron mal operados. Es como una obra de teatro brillantemente escrita, con una magnifica escenografía, pero pésimamente actuada. El desempeño gubernamental está determinado por los sistemas operativos y por la actuación del personal.

Se buscar al hombre del extremo positivo: el de la calidad total, la excelencia, cero errores, mejora continua. Por consiguiente, las instituciones han buscado establecer mecanismos para medir y determinar cuáles deben ser las características y habilidades de las personas que ocupan los cargos públicos, para fortalecer la organización interna y consolidar un proceso de mejora constante del quehacer.