



Cicap ofreció simposio en el mes de la calidad

22 NOV 2011 Vida UCR



Al Simposio Mes de la calidad organizado por el Cicap que se realizó en el Hotel Coribicí, asistieron 90 funcionarios públicos que ocupan puestos de jefatura (foto Laura Rodríguez).

Un grupo de 90 funcionarios de los niveles superiores de la administración pública participaron en el mes de octubre en el *Simposio Internacional Celebrando el mes de la calidad*, que ofreció el Centro e Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP).

En este simposio participaron como conferencistas internacionales dos destacados instructores mexicanos de la Oficina de Certificación Internacional de América Latina, Alfredo Esponda Espinosa y Francisco Álvarez Ajá, así como expositores nacionales entre ellos el Dr. Rafael Chinchilla Salazar, consultor asociado del Cicap.

La directora del Cicap M.Sc. Mayela Cubillo Mora dijo que **es importante capacitar a las jefaturas en sistemas de gestión de calidad para mejorar las organizaciones de la**

administración pública.

El objetivo de celebrar el mes de calidad es “poderle transmitir al sector público costarricense que programas que busquen un sistema de gestión, basado en la calidad y mejora continua, podría ser **una herramienta muy eficaz para lograr avances e innovaciones y sobre todo mejoras en los servicios públicos costarricenses**” manifestó la M.Sc. Cubillo.



Mayela Cubillo inauguró la actividad e informó que el simposio fue gratuito “porque creemos que es un deber comenzar a crear capacidad instalada en las organizaciones y mejora del recurso humano” (foto Laura Rodríguez).

En este simposio que se realizó en el Hotel Corobicí en San José se trataron temas relacionados con la calidad en el sector público, liderazgo para la calidad, la certificación en sistemas de gestión y el desafío de la gestión pública de calidad, entre otros.

Importancia del servicio al cliente

El Dr. Rafael Chinchilla Salazar habló sobre el liderazgo para la calidad y reflexionó sobre el **concepto de calidad desde la perspectiva de los clientes**. Dijo que hay que privilegiar el valor del servicio al cliente quien en casi todos los casos requiere: asesoría, distinción y velocidad en el trámite.

La calidad, afirmó, es un derecho del cliente. Pero también fue enfático en que el concepto de institución tiene dos pilares: los clientes y el equipo de trabajo.



Rafael Chinchilla quien ofreció la conferencia "Liderazgo para la calidad" dijo que entender el sentido del trabajo es el primer paso para obtener la calidad (foto Laura Rodríguez).

Sobre este último aspecto amplió que **los jefes o líderes en una institución deben ser maestros de la misión y educadores para la calidad**. Asimismo, deben estar "enamorado de la excelencia" y también "apasionados por el crecimiento personal de su gente", refiriéndose a los trabajadores. Chinchilla considera que los gestores de proyectos o **los jerarcas de una institución que procuran el crecimiento de "su gente" también hacen crecer los resultados de la empresa**.

Criticó a los jefes que se comportan de acuerdo con las tendencias del pasado (antes de 1990) cuando utilizaban su autoridad para dar órdenes, optaban por resultados cortoplacistas, porque acudían solo al mundo racional y no entendían "el corazón".

Calidad y políticas públicas

El conferencista mexicano Alfredo Esponda Espinoza quien ofreció la charla de apertura del *Simposio Celebrando el mes de la calidad* señaló algunos errores que se han cometido en detrimento de la calidad en la administración pública y centró su plática en algunos casos excepcionales que han demostrado que **se puede llegar muy lejos cuando se tiene un objetivo claro y pertinente**.



Alfredo Esponda recomendó dentro de la gestión de calidad el plan de mejoramiento continuo, porque permite la aplicación de diferentes metodologías conforme van cambiando las tendencias (foto Laura Rodríguez).

Recordó que el concepto de calidad dentro del sector público está relacionado con las políticas públicas y lamentó que en muchas ocasiones, por lo menos en su país, aunque hayan recursos económicos no siempre hay proyectos para desarrollar, y lo que es más grave, **en algunos casos son los mismos jefes de las instituciones públicas quienes se encargan de “matar la creatividad” de su personal**. De ahí que la mayoría de los jóvenes en la actualidad no se muestran interesados en desarrollar una carrera política, dijo Esponda.

Con respecto a la población joven el especialista en calidad resaltó que en América Latina **“tenemos el bono demográfico”** es decir que la edad promedio de la población de nuestros países está entre los 26 y 28 años y esta es una fortaleza que hay que aprovechar en beneficio del desarrollo y la calidad.

Destacó en el caso de Costa Rica, la imagen positiva que proyecta ante el mundo como un país verde, democrático y estable, a lo que agregó que es un punto muy positivo para establecer vínculos internacionales y desarrollar el potencial turístico.

Esponda recomendó a los administradores maximizar la calidad en bienes y servicios, incrementar la efectividad y establecer esquemas que permitan la participación ciudadana.

El mexicano concluyó su exposición con un comentario sobre la campaña política de su país en donde subrayó que los temas principales son la seguridad, la salud, la educación y la nacionalización de algunas empresas que anteriormente había sido del estado y se habían privatizado. También recordó la frase de Alex Ferguson quien dijo que “la grandeza se alcanza logrando lo imposible”.

[Elizabeth Rojas Arias](#)

Periodista Oficina de Divulgación e Información

elizabeth.rojas@ucr.ac.cr

Etiquetas: [cicap](#), [administracion publica](#), [mes de la calidad](#), [simposio](#), [mayela cubillo](#), [alfredo esponda](#), [rafael chinchilla](#), .