

# TEMA 4: LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1. FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA EN EL ÁMBITO PÚBLICO.

- LA INCLUSIÓN DE DEMANDAS EN LA AGENDA DE ACTUACIÓN PÚBLICA.
- LA GENERACIÓN DE DEMANDAS POR PARTE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
- LA INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CONTROL DEL ACCESO A LA AGENDA DE ACTUACIÓN PÚBLICA.

### 4.2. LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS.

- CIUDADANO, USUARIO DEL SERVICIO Y CLIENTE.
- EL PÚBLICO POTENCIAL Y EL PÚBLICO OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 4.3. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.

### 4.4. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA.

- LOS MÉTODOS CUANTITATIVOS.
- LOS MÉTODOS CUALITATIVOS.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

- Desde el punto de vista del sujeto público, la percepción de los problemas sociales está condicionada por la **ideología**.
- Además, la capacidad de actuación del poder público es **limitada** pues los recursos son escasos.
- Por ello, la identificación de los problemas a resolver suele convertirse en **fuentes de conflictos** entre los grupos sociales demandantes y los agentes públicos competentes.
- Los poderes públicos siempre establecen **prioridades** y, en cualquier caso, siempre **toman una decisión**.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

La sociedad civil y las movilizaciones sociales tienen mucho que decir en la consideración de un problema social por parte del sector público.

Aun así, existen ciertos **ámbitos de necesidades o problemas públicos** con mayor probabilidad de ser atendidos, generalmente porque afectan a un número mayor de ciudadanos. Pero también por otros motivos. Ejemplos: sensibles a la opinión pública, que tengan impacto en los medios de comunicación, que persisten en el tiempo, etc.

## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

De una u otra forma, dichos problemas acaban en la **Agenda de actuación pública**: conjunto de problemas que generan el debate público y que motivan la intervención activa de las autoridades. Es decir, el listado de problemas a resolver una vez decidido cuáles son los que deben ser solucionados.

Tipos:

- **Agenda institucional**, legalmente depende de la autoridad local
- **Agenda sistémica**, aparece en el contexto social, como tema emergente no habitual, respecto de los cuales el poder público tiene que decidir su actuación.

Su entrada en escena depende de un apoyo político como reflejo del contexto sociopolítico, de la acción de los agentes sociales y de los “grupos de presión” (lobbys).

La inclusión de un problema en la agenda sistémica depende de (Kingdom, 1984):

- Que exista capacidad de actuación en el tema y la perciba el poder público.
- Tensión entre el problema o situación social, y la percepción de lo que deberían ser en la opinión pública.
- Que el problema y su demanda de resolución puedan ser detectados y acatados por el poder público.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

- Mediante la implementación de servicios se utiliza el poder público para dar respuesta a las necesidades sociales con el objetivo de conseguir un aumento del **bienestar colectivo**.
- ESTADO NEUTRAL**: al servicio del interés público.
- Características del gobernante ideal**:
  - Capacidad para almacenar información sobre todos los puntos que generan conflicto.
  - Facilidad para procesar dicha información y calcular la intervención adecuada.
  - Capacidad de intervenir sin sujeción a restricciones políticas, morales o religiosas.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

**¿Es posible la existencia de poderes públicos no partidistas que detecten y evalúen en su justa medida las necesidades sociales y obren en consecuencia?**

La **intervención estatal no es neutral**, sino fruto de la interacción social política y las transacciones de poder que se dan en la “arena social”

Los responsables de acción pública tienden a favorecer los intereses de las corporaciones privadas, olvidando el sector público. Los colectivos ciudadanos tienen pocos incentivos y mayores costes que las organizaciones económicas para efectuar influencia política

Los políticos tienen conductas interesadas de intervención pública, dejándose influenciar por grupos económicos, incluyendo los temas en su agenda sistémica, con mayor facilidad que los grupos ciudadanos.

El político estaría interesado en desarrollar acciones en interés de los grupos económicos si los costes políticos que supone esta intervención son compensados por los **beneficios políticos** que obtendrá de los grupos de presión



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

Pero, la **administración pública** en sí (su aparato burocrático) también tiene recursos y enorme influencia en para incluir temas en la agenda, especialmente en la **generación de propuestas alternativas de actuación**.

Estos recursos son:

- **Control del conocimiento** técnico en materia pública
- **Experiencia profesional**, pues permanecen en sus puestos, no como los políticos (funcionariado)
- Generación de **contactos** informales dentro y fuera de la administración

¿Tienen los burócratas interés para defender con su actuación el interés público?

Planteamiento: Tendencia del burócrata a maximizar el presupuesto a su cargo (mayor poder), luego filtra las actuaciones de la agenda que supongan más presupuesto, y ve a los grupos de interés como aliados para esas actuaciones. Está relacionado con el **incrementalismo**



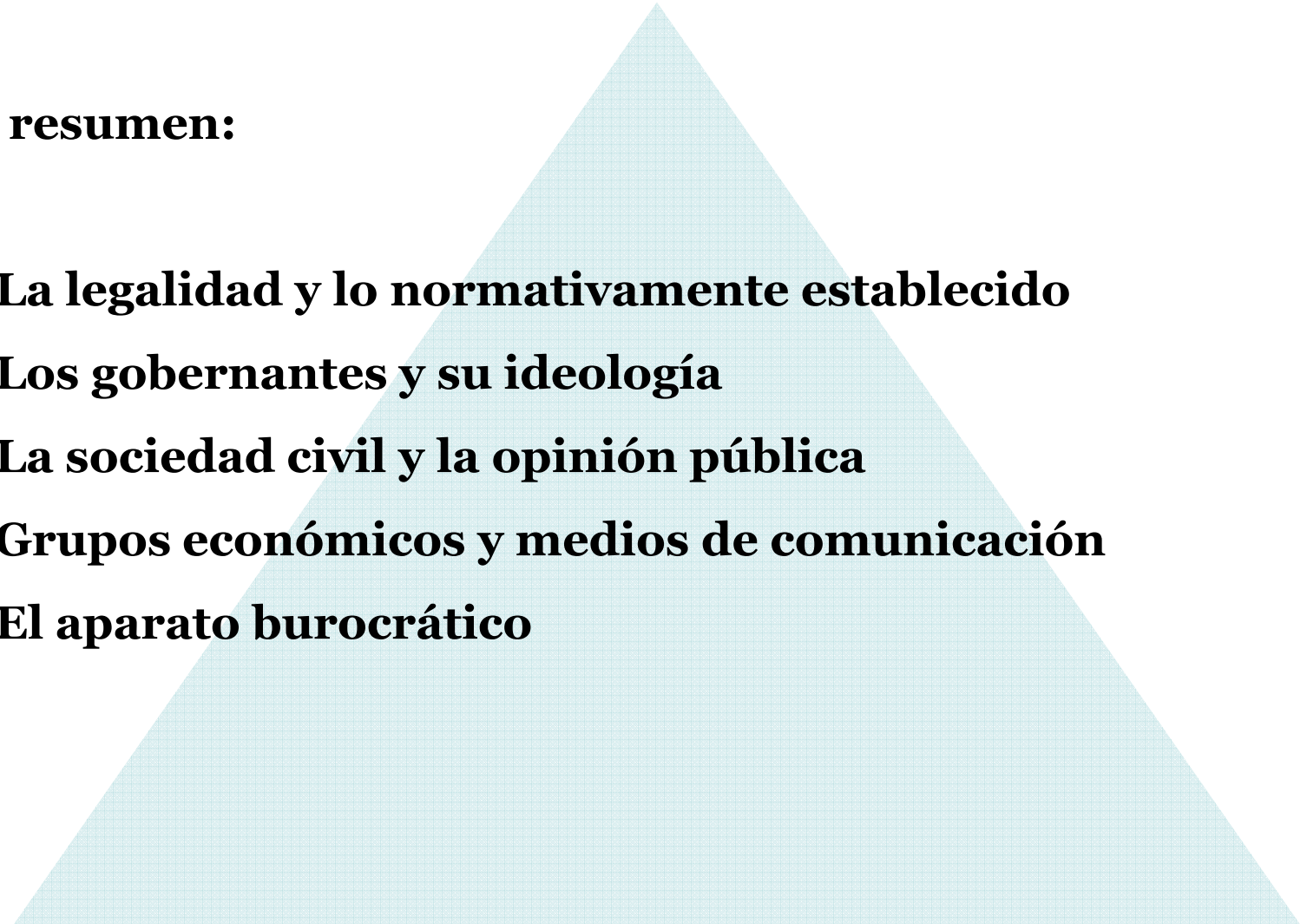


## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.1 FACTORES CONDICIONANTES DE LA DEMANDA

**En resumen:**

- **La legalidad y lo normativamente establecido**
  - **Los gobernantes y su ideología**
  - **La sociedad civil y la opinión pública**
  - **Grupos económicos y medios de comunicación**
  - **El aparato burocrático**
- 



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

Las **demandas de los ciudadanos** tienen necesariamente que pasar una labor de sistematización, interpretación y priorización por parte de los poderes públicos.

La **receptividad** de la administración es la capacidad de dar respuesta ante las necesidades sociales demandadas por los ciudadanos. Esta debe estar sujeta a una serie de principios:

- **Igualdad de trato para todos los ciudadanos .**
- **Misma calidad de los servicios para todos** con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos.
- **Equidad**, preocupación activa para conseguir una redistribución de la riqueza, prestando especial atención a los más desfavorecidos

“La **administración receptiva** es la que tiene en cuenta la capacidad de cada persona para afrontar el proceso administrativo y le facilita el acceso a las prestaciones que tienen derecho a esperar” (OCDE, 1991)



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

Previo al análisis de la demanda, conceptos previos:

- **Ciudadanos.** Somos todos. Como contribuyentes, podemos exigir responsabilidades políticas respecto del funcionamiento de las instituciones.
- **Usuarios.** El que efectivamente usa el servicio público. Debe adaptarse el servicio a sus características particulares (perfil).  
La planificación de un servicio debe tener en cuenta a ambos.
- **Clientes:**
  - Esta terminología viene de la mano de la **reforma de las AA. PP.** Se pretende mejorar la calidad del servicio.
  - Refleja el abandono de la posición de supremacía de la Administración.
  - Se enfatiza el hecho de la **contribución económica** en el sostenimiento del servicio público: la idea de “servicio al ciudadano” o el “cliente paga”.

Pero existen diferencias considerables entre cliente y ciudadano/usuario (privilegios específicos, obligaciones y reglamentos, exigencia de datos, obligar comportamientos, o prohibirlos, etc.)



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

Situaciones en la relación ciudadano-servicio público  
(en función del grado de elegibilidad de la oferta):

<i>Diferentes situaciones ante servicios públicos</i>	<i>Tipo de oferta de la administración</i>	<i>Grado de elegibilidad de la oferta por el público</i>
<b>Ciudadano administrado</b> Ej: la solicitud de un permiso	Sin posibilidad de elección	No hay concurrencia de oferta
<b>Ciudadano usuario</b> Ej: la elección centro escolar	Sin posibilidad de elección	Hay elección de derecho, la elección de hecho es muy limitada
<b>Ciudadano consumidor</b> Ej: posibilidad elegir hospital público o privado para realizac. de pruebas médicas	No hay elección de derecho, aunque existe una concurrencia en la oferta de servicios	Hay elección de hecho y concurrencia en la oferta
<b>Ciudadano como cliente</b> Ej: agencias de colocación.	Hay posibilidad de elección	Hay elección de hecho y una fuerte concurrencia en la oferta



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

En el sector de los servicios públicos existe la obligatoriedad de la prestación **a todo el colectivo** de ciudadanos, sin que puedan plantearse estrategias de exclusión o discriminación.

El objeto de actuación de la Admon. es siempre todo el colectivo de ciudadanos, si bien debe adoptar una respuesta administrativa diferente ante necesidades distintas.

**Segmentación:** clasificación del público potencial de un servicio en grupos homogéneos de características. Estas similitudes permitirán estudiar sus necesidades y dar una respuesta administrativa válida para cada grupo.

**Peligro:** respetar el principio de igualdad de trato, aunque lo que se pretende realmente con la segmentación es diferenciar a los ciudadanos en función de sus necesidades específicas, adaptando los servicios a estas.

El **público potencial u objetivo:** personas o instituciones que usan el servicio o pueden usarlo y no lo hacen por distintos motivos (falta recurso, falta oferta en el lugar).

**Proceso de segmentación:** definir mercado potencial, analizar sus características, y definir la segmentación.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

#### ESTUDIO DEL GRUPO:

Identificar de forma amplia cuál es el **público potencial**.

La primera aproximación se puede realizar a partir de los **datos socioeconómicos y demográficos**.

Es importante completar la anterior información con otros **datos cualitativos** que nos ayuden a conocer:

- Cómo prefiere el ciudadano la prestación.

- Dónde prefiere recibir el servicio.

- Cuándo

- Cómo prefiere acceder a él.

- Qué tipo de canal de comunicación prefiere utilizar.

- Si está dispuesto a sufragar parte del coste del servicio.

Con toda esta información se obtiene el “**perfil del colectivo**” al que se dirige el servicio.

## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

#### POSIBLES VARIABLES DE SEGMENTACIÓN:

<b>GEOGRÁFICAS</b>	<b>SOCIODEMOG.</b>	<b>PSICOGRÁFICAS</b>	<b>COMPORTAMIENTO O CON EL SERVICIO</b>
TIPO TERRITORIO	EDAD	ESTILOS DE VIDA	OCASIONES ACCESO
JURISDICCIÓN TERRITORIAL	SEXO	CARÁCTER PERSONALIDAD	BENEFICIOS BUSCADOS
TAMAÑO POBLACIÓN	TAMAÑO FAMILIAR	ETC.	NIVELES DE USO
DENSIDAD POB.	RENTA ANUAL		FRECUENCIA DE USO
CLIMA, ETC.	OCUPACIÓN		LEALTAD AL USO
	EDUCACIÓN		ACTITUD , ETC.
	RELIGIÓN, ETC.		



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.2 LAS DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS

#### ACTIVIDAD DE CLASE

Supongamos que un municipio de ámbito rural de 30.000 habitantes se decide promocionar actividades de turismo rural, aprovechando los recursos naturales de la zona. El Ayto. ha acondicionado una zona de parque y acampada en la que se plantean ofrecer los siguientes servicios:

Actividades de ocio: cicloturismo, barranquismo y senderismo (con monitores).

Actividades educativas: sobre el ecosistema de la zona.

Actividades de gestión medioambiental: limpieza del entorno, prevención de incendios, repoblaciones...

a) ¿Cuáles crees que pueden ser los posibles públicos objetivo?

b) ¿Pueden plantearse estrategias diferenciadas por segmentos?





## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El **análisis de la demanda** tiene por objeto determinar las necesidades, preferencias y hábitos de los destinatarios, para establecer los **atributos** del servicio.

Ejemplo: preferencia, tarde: prestar el servicio por la tarde

**Para realizar los análisis de la demanda:**

- **Recoger datos que constan a la administración pública** (Fuentes: Ministerios y sus delegaciones, Institutos de Estadística, Consejería, Ayuntamiento, Diputaciones, Universidades, Centros Investigación; que generan documentos como: Padrón, censos, EPA, IPC, Catastro, estadística sobre datos demográficos, estadísticas temáticas, índices económicos, sindicatos, fundaciones, empresas, etc.)
- **Utilización de métodos directos de estudio**, empleando técnicas cuantitativas y/o cualitativas, siendo realizados por la propia administración, aunque suele encargarse a empresas privadas especializadas.

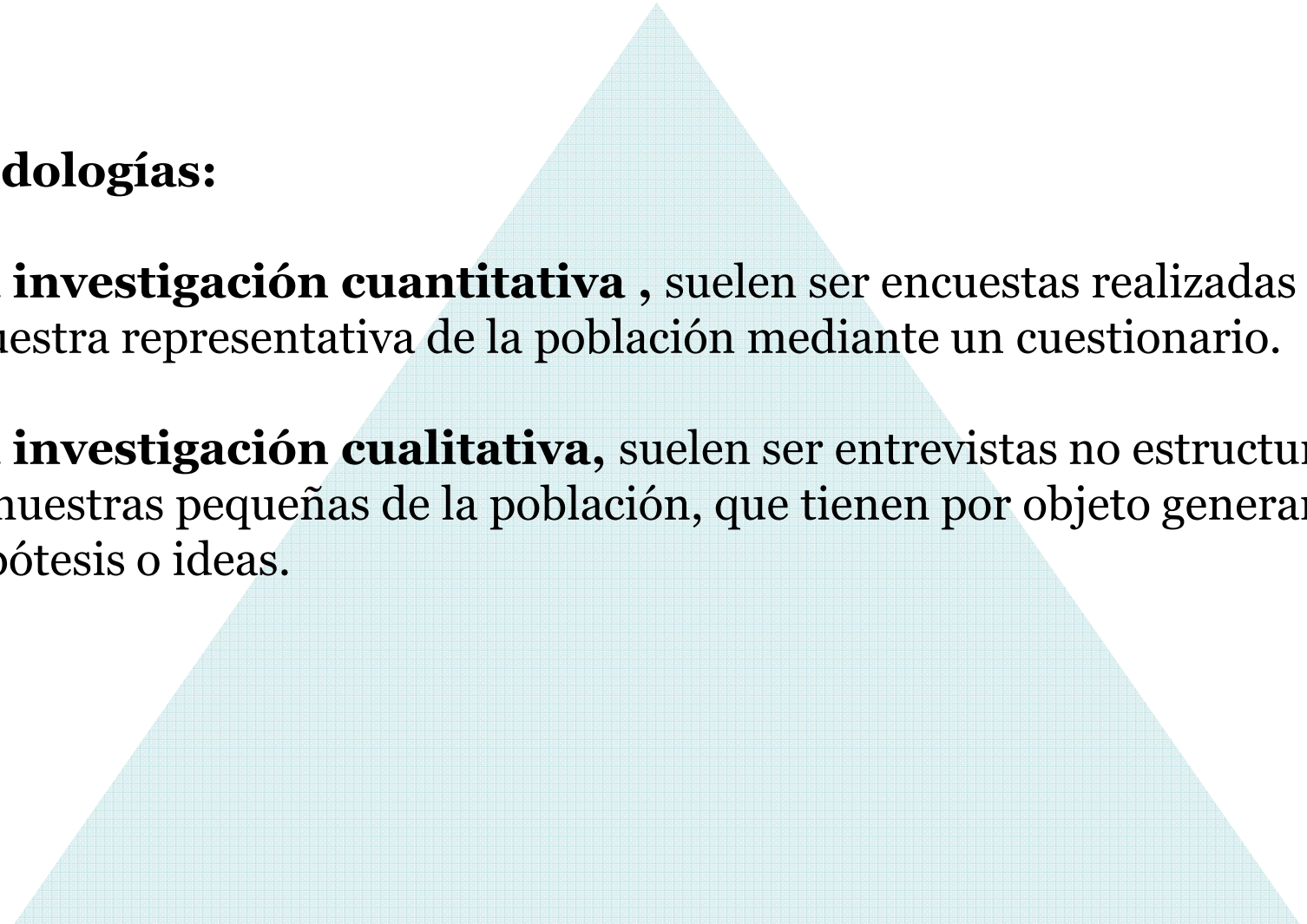


## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.3 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### Metodologías:

- **La investigación cuantitativa** , suelen ser encuestas realizadas a una muestra representativa de la población mediante un cuestionario.
  - **La investigación cualitativa**, suelen ser entrevistas no estructuradas a muestras pequeñas de la población, que tienen por objeto generar hipótesis o ideas.
- 



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### **Métodos de investigación cuantitativa.**

Población: la totalidad de individuos objeto de estudio

Muestra: subconjunto de la población, representativa de la misma.

Tipos de muestras:

- M. Aleatorio Simple: elementos de la población extraídos al azar
- M. Aleatorio Sistemático: seleccionarlos según un criterio de intervalos fijos
- M. Aleatorio Estratificado: Se divide la población en estratos, atendiendo a alguna categoría, aplicando el M. A. S a cada estrato
- M. por Conglomerados: se divide en grupos, se selecciona uno o varios y se estudian todos los elementos del grupo



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### Metodologías de investigación cuantitativa.

##### Encuestas:

**Fase preliminar:** ¿qué estamos estudiando? ¿para qué sirve la información? ¿cómo la organizaremos y analizaremos?

**Propuesta de cuestionario:** para ensayarlo y valorarlo.

**Trabajo de campo:** una vez verificado y elegida la muestra, programar la realización de la encuesta y llevarla a cabo.

**Preparación de datos y análisis de los resultados:** codificación, tabulación, tratamiento estadístico, elaboración de cuadros, gráficos, interpretaciones, informes, etc.

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### **Metodologías de investigación cuantitativa.**

##### **Preguntas:**

Fáciles de comprender. Pueden ser: Abiertas (contestación libre) y cerradas (dicotómicas o respuestas múltiples o en escalas) .

Variables: dependerán del objetivo de la investigación, y serán personales, sociales económicas, políticas, de opinión, temáticas, etc.

Las encuestas pueden ser personales, telefónicas, por correo postal o electrónico.

## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### Metodologías de investigación cuantitativa.

UNIVERSO	Las 4.923 sociedades laborales con domicilio social en Andalucía
ÁMBITO	Andalucía
TAMAÑO MUESTRAL	356
ERROR MUESTRAL	+/- 5%
NIVEL DE CONFIANZA	95% $Z = 1,96$ $\alpha = 0,05$ $P = Q = 50\%$
PROCEDIMIENTO DE MUESTREO	Aleatorio simple
OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	Encuesta telefónica mediante sistema CATI
FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO	Diciembre de 2009 y Enero de 2010



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### Métodos de investigación cualitativos.

- Menos estructurados, más intensivos, menos representativos que los cuantitativos.
- Se obtienen datos de más profundidad, complejidad y riqueza que los cuantitativos, a pesar de ser generalmente el nº de entrevistados reducido.

Se emplea muchas veces como método complementario del cuantitativo.

#### Tipos:

#### **Entrevistas en profundidad.**

- Consiste en la recopilación de la información a través de conversaciones extensas sobre el tema de estudio con personas que pertenezcan al grupo objeto de análisis.
- El analista debe sistematizar, reunir y articular los principales factores que afloren en la entrevista.
- Es importante establecer una relación de confianza con el entrevistado. Son propias de temas delicados.
- El entrevistador debe ser hábil para guiar la discusión cuando ésta se desvíe.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### **Entrevistas en profundidad.**

#### TIPOS DE ESTRUCTURACIÓN DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD:

Entrevista estructurada: con preguntas abiertas o cerradas.

Entrevista semiestructurada: con preguntas abiertas o cerradas.

Entrevista abierta: no hay preguntas con respuestas previstas; son guías.

Entrevista no estructurada y no dirigida.





## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### **Sesiones en grupos.**

- Intenta obtener información a través de la interacción de diversos individuos al conversar sobre un tema.
- El conductor de la discusión es el encargado de ir introduciendo la serie temática que es de interés para la investigación.
- Mediante las discusiones se intenta provocar el que los comentarios sean más espontáneos.
- La planificación de una sesión de grupo se inicia con la elección de los temas clave que van a ser tratados.
- La interpretación de los resultados es difícil y compleja: se debe sistematizar.



## TEMA 4 LA PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

### 4.4 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### **La observación directa.**

- Consiste en contemplar la conducta de los ciudadanos en el momento de recibir un determinado servicio.
- Es un método exploratorio usado de forma efectiva para recabar información cualitativa complementaria a las entrevistas o a las sesiones de grupo.
- Se realiza directamente en los lugares de prestación del servicio.
- La observación está limitada a proporcionar información sobre un comportamiento actual.
- Ayuda de procedimientos mecánicos (cámaras, cintas grabadoras).
- El cliente misterioso. En entrevistador se hace pasar por usuario. Muy utilizada para la evaluación de servicios administrativos.