ÍNDICE

PRESENTACIÓN 7

INTRODUCCIÓN: **LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS EN EL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL PODER EJECUTIVO EN NICARAGUA** 9

CAPÍTULO I: **EN LA BÚSQUEDA DE UNA GERENCIA PÚBLICA DE CALIDAD** 15

Pero, ¿qué es y cómo asegurar la calidad de un servicio? 20

CAPÍTULO II: **LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS: UN MARCO CONCEPTUAL BÁSICO** 25

Los esfuerzos por "acercarse o vincularse" con la clientela 27

Elementos conceptuales claves de la Evaluación de Servicios 29

¿Qué entendemos por servicios públicos? 29

¿Qué es la Evaluación de Servicios? 30

¿Cuáles son sus objetivos principales? 30

Y, ¿ para qué sirve? 30

¿De qué tipo de Evaluación de Servicios estamos hablando? 31

- Es una evaluación integral 31
- Es un proceso colectivo/ participativo 33
- Es una herramienta promotora de una nueva modalidad gerencial 33

Descripción general del Proceso de Evaluación de Servicios 34

La ETAPA 1: Definición de la evaluación a realizar 34

- Las decisiones políticas fundamentales 35
- Las decisiones técnicas y el instrumental de investigación 35
- Las condiciones operativas 36

La ETAPA 2: Ejecución del trabajo de evaluación 36

- Las principales actividades 36

La ETAPA 3: Uso de los resultados de la evaluación en el mejoramiento de servicios 37
- Las principales actividades 37

CAPÍTULO III: EL ENFOQUE DE GÉNERO EN LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS 39
¿Por qué el Enfoque de Género en la Evaluación de Servicios? 39
Argumento 1: Las diferencias de género entre la clientela externa 40
Argumento 2: Las diferencias de género entre la clientela interna 42
Argumento 3: Los esquemas sociales de género en las instituciones públicas 44
Argumento 4: La interiorización de los esquemas sociales de género 47
Aspectos Claves para la Aplicación del Enfoque de Género en la Evaluación de Servicios 48
En la definición de la evaluación a realizar 48
- La conformación de los equipos de trabajo 49
- La selección del o los servicios a evaluar 50
- La elaboración del "Perfil del Servicio" 51
- La identificación de los indicadores para valorar el servicio 52
- La definición de los grupos-fuente para la evaluación de campo 53
- El diseño de los instrumentos de investigación 54
- La conformación del equipo de trabajo para la evaluación de campo 56
- La planificación del trabajo de campo 57
Durante el proceso de ejecución de la evaluación de campo 58
En el análisis e interpretación de los resultados de la evaluación 58

GLOSARIO 61
BIBLIOGRAFÍA 65

ÍNDICE DE RECUADROS DE TEXTO E ILUSTRACIONES

CAPÍTULO I:

Recuadro de Texto No. I.1
Características de la cultura organizacional de las Instituciones Públicas en Nicaragua 18

Ilustración No. I.1
La ecuación de la calidad 22

Recuadro de Texto No. I.2
El enfoque en la clientela 22

CAPÍTULO II:

Ilustración No. II.I
La evaluación de servicios y la calidad 26

Recuadro de Texto II.1
Ejemplos de iniciativas para vincular las organizaciones con su clientela 27