

# Percepción de la calidad de los servicios públicos y nuevas formas de gestión en tiempos de crisis



M<sup>a</sup> Inmaculada López Núñez,  
mariai04@ucm.es  
Facultad de Psicología. Universidad  
Complutense de Madrid

# Importancia percibida Servicios Públicos en España



- ☞ La gran mayoría de los ciudadanos españoles, casi tres cuartas partes, concede una gran importancia a los servicios públicos
- ☞ Si se compara con las opiniones de los dos años anteriores (2011 y 2012), el porcentaje de ciudadanos que conceden la máxima importancia posible a los servicios públicos se ha incrementado, pasando del 26% en 2012 al 33% en 2013

# Evolución de la Satisfacción



- ❧ Entre 2009 a 2011, la satisfacción se incrementó pasando del 51 al 63%.
- ❧ A partir de 2012, se observa la tendencia contraria. Puede estar reflejando el efecto de los ajustes presupuestarios, y también que la percepción de deterioro se deba al incremento de la demanda que soportan los servicios públicos.
- ❧ El ritmo de reducción de la satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos se ha ralentizado, mientras en 2013 cayó 15 puntos, en 2013 ha disminuido solo en 5 puntos porcentuales



# Evolución Sectorial



- ❧ El porcentaje de ciudadanos que cree que los servicios públicos en general funcionan muy o bastante satisfactoriamente se sitúa en el 43%
- ❧ Diferencias sectoriales:
  - ❧ 60% se siente muy o bastante satisfecho con el funcionamiento de los transportes públicos,
  - ❧ sólo un 16% se siente de igual manera en relación con la administración de justicia.

# Evolución Sectorial



- ❧ Los dos sectores en los que existe más ciudadanos satisfechos que insatisfechos son los centros de salud (58%) y la seguridad ciudadana (56%).
- ❧ Por lo que se refiere a los hospitales, existe prácticamente el mismo número de satisfechos que de insatisfechos (49%).

# Conclusiones Percepción Satisfacción Servicios Públicos



- ❧ No se puede atribuir con total certeza a un solo factor la capacidad para explicar la satisfacción con los servicios públicos, diferentes variables de tipo individual (características sociodemográficas, ideológicas) pueden hacer que los individuos estén más o menos satisfechos.

# Conclusiones Percepción Satisfacción Servicios Públicos



- ❧ El contexto político económico afecta a esta percepción:
  - ❧ El porcentaje de satisfechos en 2013 es del 41%, los que se definen de derechas están 11 puntos porcentuales más satisfechos que los que se definen de izquierdas.
  - ❧ Este fenómeno se ha repetido en distintos estudios sobre el caso español: los ciudadanos que se sienten más identificados con el partido del Gobierno, acostumbran a valorar mejor los servicios públicos y viceversa.



# Percepción Sobre el Gasto Social, Presión y Fraude Fiscal



- ❧ Los españoles se caracterizan por tener una visión arraigada del Estado como responsable del bienestar de todos los ciudadanos
- ❧ La serie de estudios realizados por el Instituto de Estudios Fiscales (IEF, 2013) muestra que entre los ciudadanos españoles predomina la idea de que se recibe poco en relación con lo que se paga en impuestos.



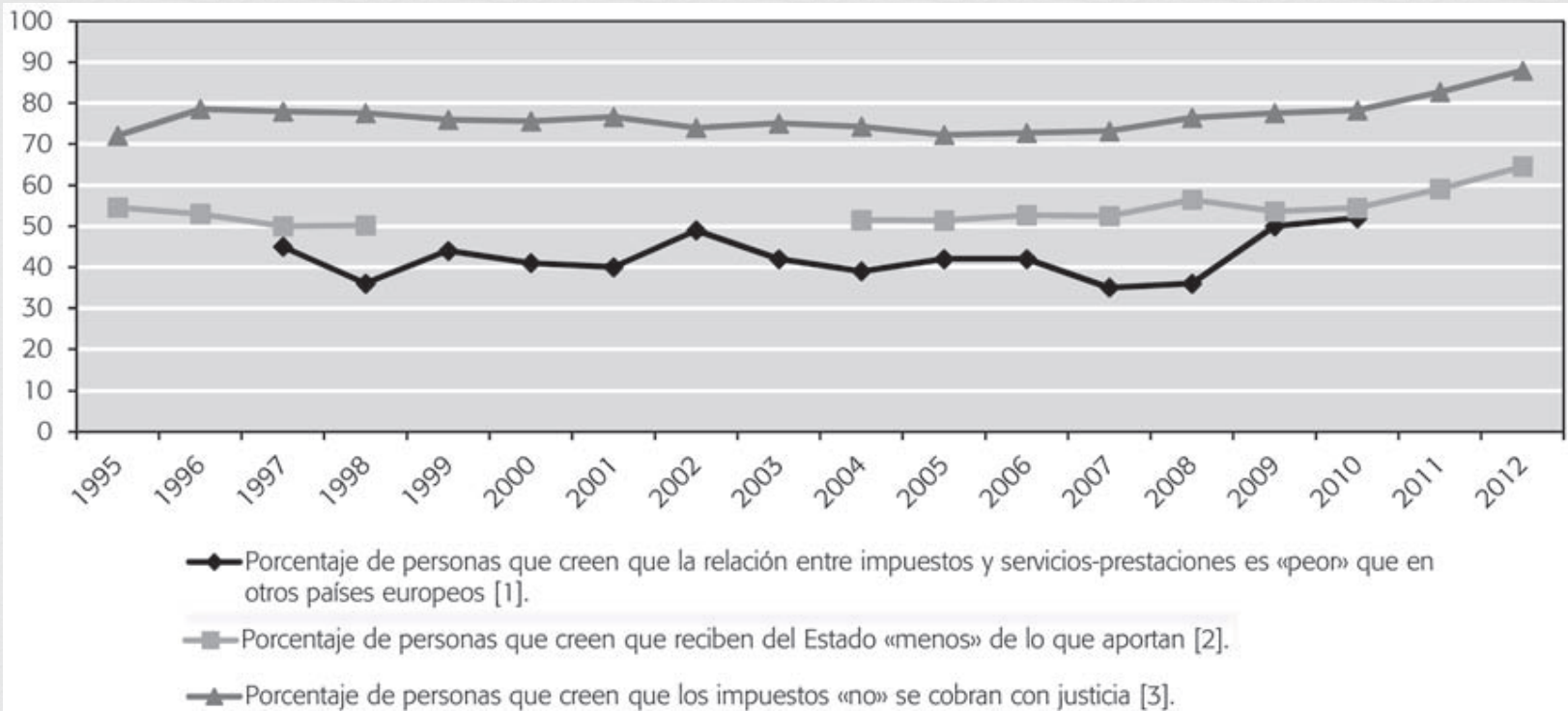
# Percepción Sobre el Gasto Social, Presión y Fraude Fiscal



- ☞ Al evaluar lo aportado al Estado en forma de impuestos y cotizaciones, y lo recibido como prestaciones y servicios, una amplia proporción de españoles considera, y cada vez en mayor medida, que el balance es negativo.
- ☞ Más de la mitad piensan que esta relación es peor que en otros países europeos, y casi nueve de cada diez opinan que los impuestos no se cobran con justicia

Fuente: IEF, 2012

# Valoración de la Relación entre los Impuestos y la Prestación de Servicios



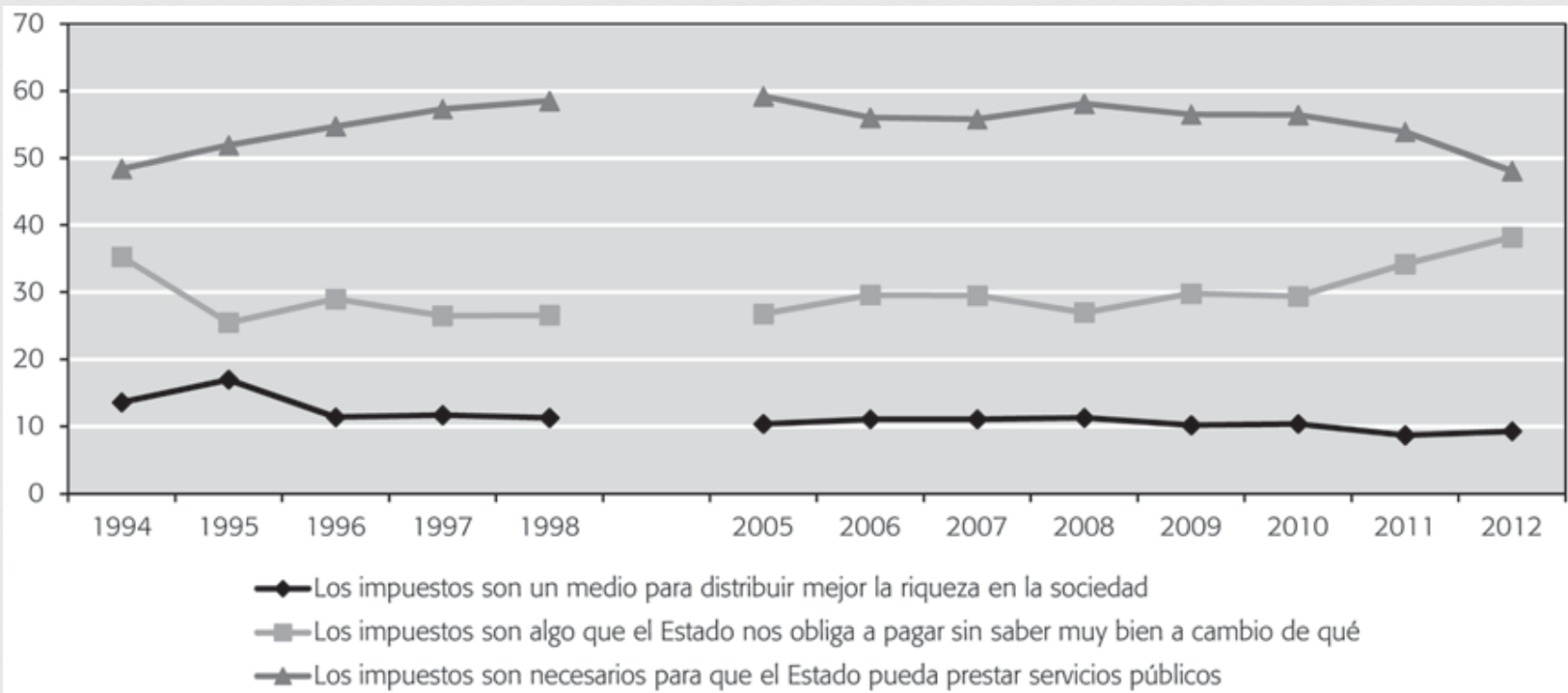
# Percepción Sobre el Gasto Social, Presión y Fraude Fiscal



- ❧ La mayoría de los ciudadanos (46,7%) creen que los impuestos son necesarios para que el Estado pueda prestar servicios públicos si bien este porcentaje ha disminuido con respecto a 2012 (48,1%) y 2011 (53,9%).
- ❧ Una proporción relevante (38,7%) considera que los impuestos son algo que el Estado obliga a pagar sin saber muy bien a cambio de qué, proporción similar a la encontrada en 2012 (38,2%) y superior a la de 2011 .

Fuente: CIS, 2012

# Percepción sobre la Utilidad de los Impuestos



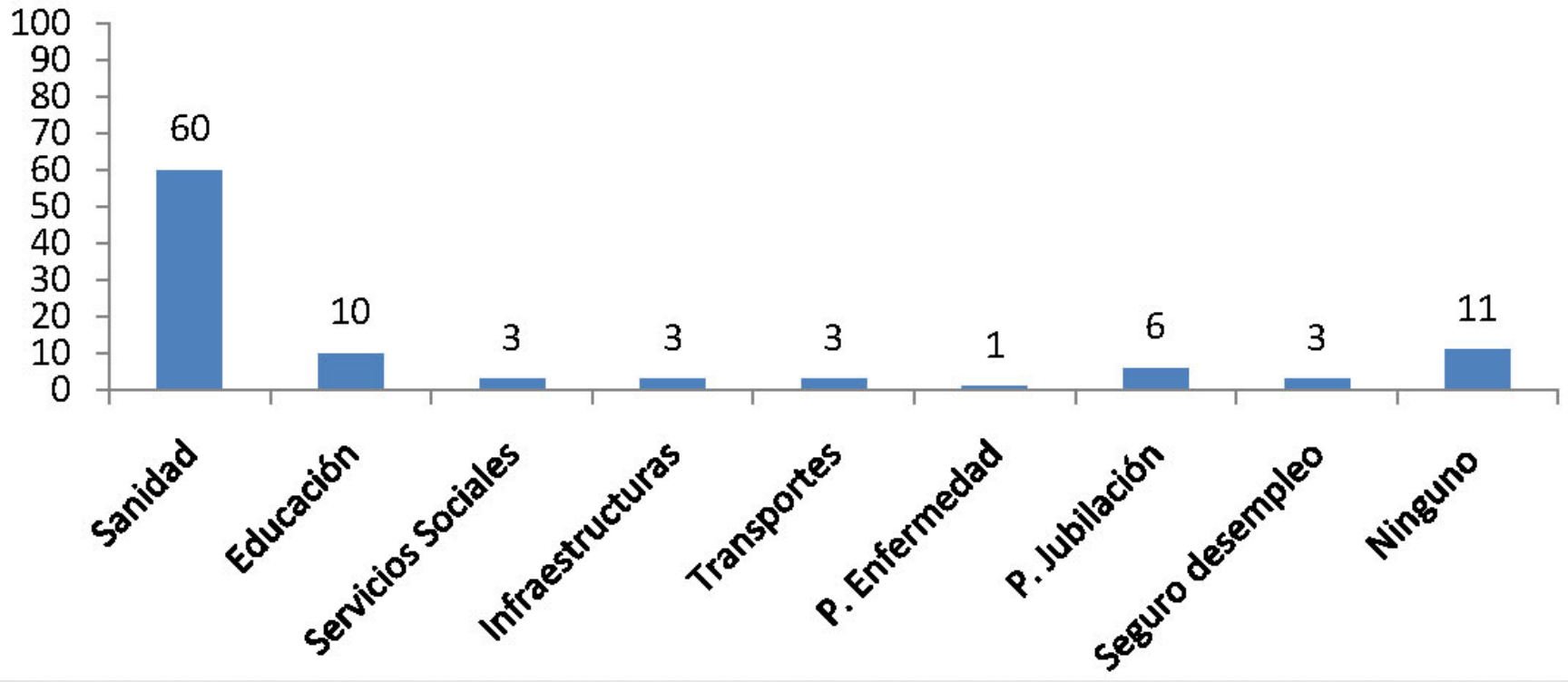


# Percepción Sobre el Gasto Social, Presión y Fraude Fiscal

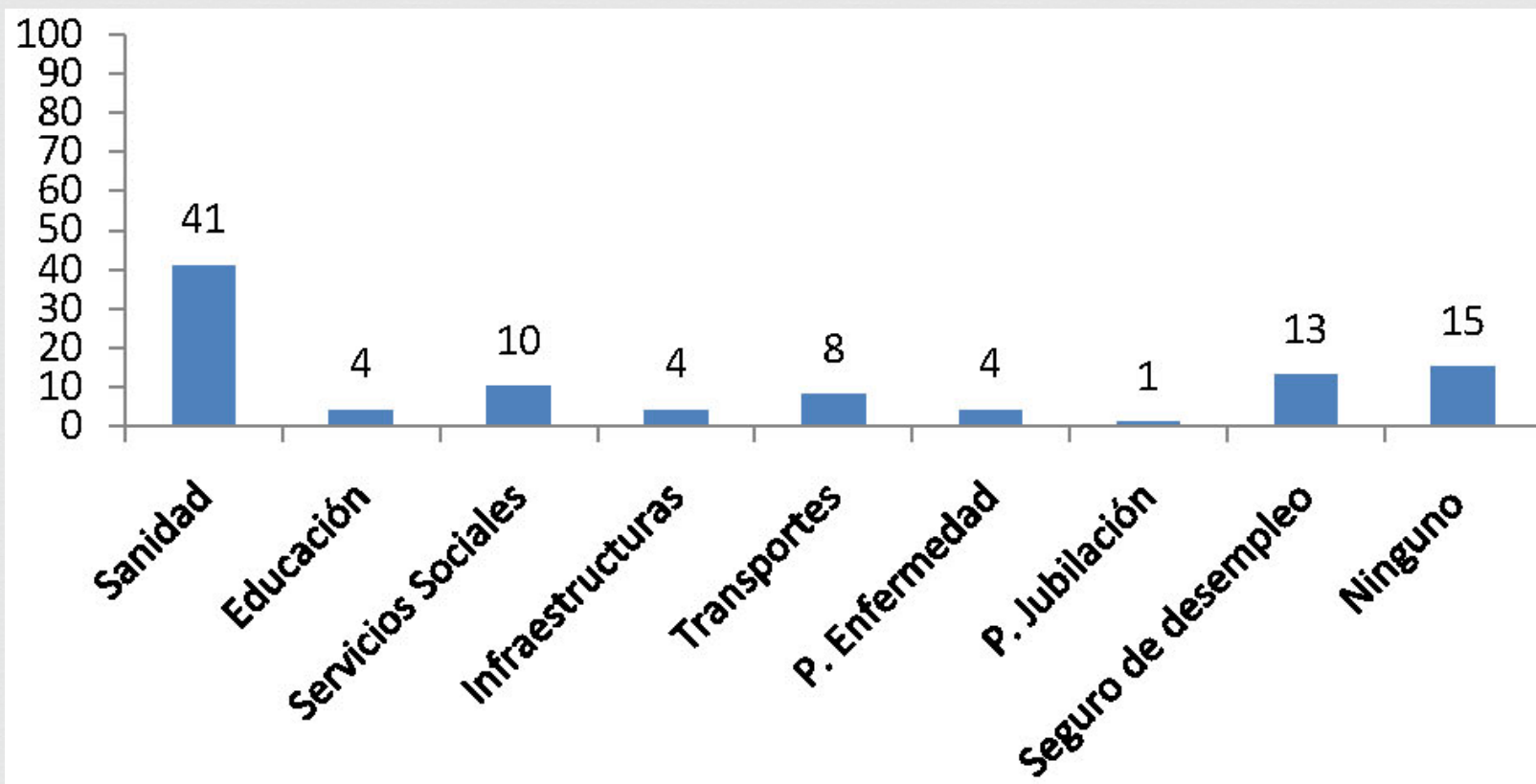


- ☞ Pese a la percepción de dudas respecto a la justificación de la fiscalidad por parte de la ciudadanía, la sanidad es el servicio público que más justifica el pago de los impuestos
- ☞ En opinión de los entrevistados, es el más adecuado en cuanto a la cuantía de los impuestos que pagan y el servicio mejor gestionado.
- ☞ La gran mayoría de los entrevistados creen hacer mal uso de alguno(s) de los servicios públicos y prestaciones

¿Cuál es el servicio o prestación que más justifica el pago de impuestos?



¿De qué servicio o prestación hacen peor uso los usuarios?



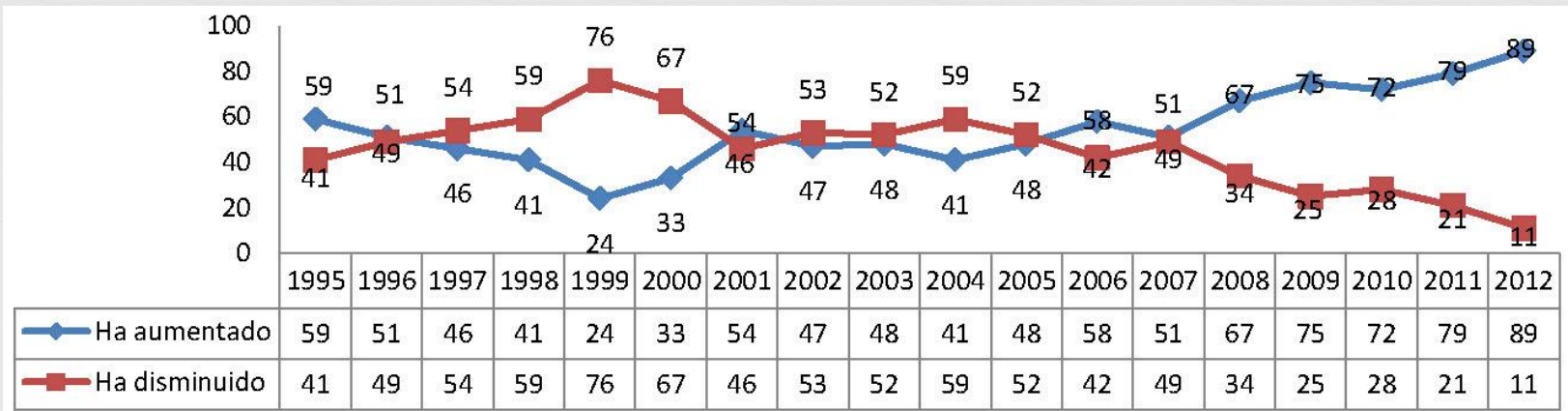
# Percepción Sobre el Gasto Social, Presión y Fraude Fiscal



- ❧ La valoración sobre la justicia en el cobro de impuestos está muy relacionada con la percepción del fraude fiscal.
- ❧ En España prevalece la opinión de que abunda el fraude fiscal. En 2012, nueve de cada diez personas, el 92,2%, afirma que existe «mucho» o «bastante» fraude.
- ❧ Desde 2005 la percepción de fraude fiscal no ha hecho más que aumentar, y la población no es optimista respecto a su evolución



# Evolución sobre Percepción de Fraude Fiscal



# El Caso Sanitario Español



- ❧ El gasto sanitario público en el año 2012 en España supuso 64.150 millones de euros, (6,2% PIB) y un gasto per cápita de 1.357 euros por habitante
- ❧ Tanto el gasto sanitario total como el gasto sanitario público, en relación con el PIB, se encuentran alineados con los respectivos promedios de la OCDE.
- ❧ Son los gastos de personal la principal categoría responsable en casi un 50% del crecimiento total del gasto.
- ❧ Los servicios hospitalarios y especializados llega a explicar casi el 60% de la variación del gasto sanitario agregado.
- ❧ El gasto en servicios de atención primaria han retrocedido 3 puntos porcentuales entre 1991 y 2010

# Sostenibilidad del Sistema Sanitario Español



- ✧ En un contexto de crisis económica garantizar la sostenibilidad del sistema sanitario requiere ser analizado.
- ✧ Los ingresos de las comunidades autónomas (derechos liquidados) que habían crecido en el período 2002-2007 a un ritmo anual del 10% registraron una tasa media anual del -3% entre 2007 y 2010

# Sostenibilidad del Sistema Sanitario Español



- ❧ Si atendemos los datos de evolución futura y diversos estudios para el período 2010-2016 (BBVA 2013, IEF 2013, CIS 2013), las predicciones realizadas, basadas exclusivamente en el factor demográfico, prevén una ralentización muy sustancial del ritmo de crecimiento del gasto sanitario total
- ❧ La sostenibilidad presupuestaria, tal y como la hemos conocido hasta ahora, con los ritmos de crecimiento experimentados por dicho gasto en épocas recientes, debe ser revisada de cara a implementar reformas para incrementar la eficiencia del sistema sanitario público español



# Medidas adoptadas y Alternativas de gestión



- ❧ Las medidas del Gobierno de España para contener esta situación y mantener la viabilidad del modelo sanitario español, ha sido centrarse en la reducción del gasto manteniendo la prestación de servicios
- ❧ Los datos indican que en lo que atañe exclusivamente a servicios asistenciales, la prestación sanitaria real media se ha visto nula o mínimamente afectada por la reducción del gasto
- ❧ A pesar de la percepción de una reducción de la calidad subjetiva, no se conocen análisis sistemáticos sobre los efectos de la contención del gasto en la calidad asistencial

# Alternativas de gestión



- ☞ Además de la reducción del gasto, nuevas fórmulas en la gestión, en todas sus modalidades, se analizan como posible alternativa para mantener dichos servicios con un menor consumo de recursos públicos
- ☞ Dos modalidades de privatización: formal y funcional, se encuentran presentes en el debate actual sobre cambios en las formas organizativas y de gestión de la asistencia sanitaria, viniendo a asimilarse a la dualidad gestión directa frente a gestión indirecta

# Alternativas de Gestión: Gestión Directa



- ❧ Modelos gerencialistas aplicados en institutos y unidades de gestión clínica
- ❧ Nuevas formas públicas dotadas de personalidad jurídica diferenciada (entes públicos, consorcios, fundaciones, sociedades mercantiles públicas, organismos autónomos y entidades públicas empresariales), cuyo objeto era la búsqueda de una mayor flexibilidad en la gestión

# Alternativas de Gestión: Gestión Indirecta



La producción del servicio es realizada por una entidad privada bajo la supervisión del financiador público

- ❧ Concieratos y convenios efectuados para la prestación de servicios sanitarios (un tipo de contratación externa de servicios, de larga tradición en el medio sanitario español)
- ❧ Modalidades de “colaboración público-privada”
  - ❧ Modelo de concesión de obra pública , el concesionario construye la infraestructura sanitaria a cambio de la gestión de los servicios no asistenciales
  - ❧ Modelo de concesión administrativa para la gestión integral del servicios público (el llamado “modelo Alzira”), la entidad privada no sólo construye y gestiona la infraestructura sino que además asume la prestación de los servicios sanitarios



# Conclusiones



- ❧ Más allá del debate ideológico sobre gestión pública o privada, que ciertamente han prevalecido a los datos científicos sobre las bondades e inconvenientes de ambos sistemas, la realidad es que en España carecemos de evaluaciones independientes de las mismas.
- ❧ Los estudios internacionales demuestran que la titularidad, pública o privada, de los centros sanitarios no determina sus resultados, sino que están mediatizados por otros elementos, tales como la calidad institucional, la cultura de los centros o el ejercicio de una adecuada supervisión por parte del financiador

# Conclusiones



- ❧ Es necesario abordar reformas, incluyendo el tema de la financiación, para garantizar la solvencia y el futuro.
- ❧ La mejora de la eficiencia en la utilización de los recursos es la clave de las reformas que el modelo sanitario necesita.
- ❧ Se debería comenzar a financiar y a utilizar lo eficiente, no sólo lo efectivo. Una prestación o un servicio para ser eficiente debe ser efectivo y seguro, pero además debe haber demostrado que vale, desde un punto de vista social, lo que cuesta, porque el presupuesto dedicado a esa prestación impedirá dedicar los recursos a otras alternativas



MUCHAS GRACIAS