



ANÁLISIS DE LOS EFECTOS DE LAS CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN AÑO 2002

**FABIOLA DROGUETT R.
INGENIERO COMERCIAL**

RESUMEN

El presente trabajo "Análisis de los Efectos de las Características Organizacionales de los Servicios Públicos sobre los Resultados Obtenidos en el Programa de Mejoramiento de Gestión año 2002", estudia el caso de la herramienta de control "Programa de Mejoramiento de Gestión" desarrollada y aplicada por la Dirección de Presupuestos de la Nación a los servicios públicos del Gobierno Central.

El objetivo principal fue determinar a hasta que nivel las características organizacionales de los servicios explicaban los resultados obtenidos en el programa, entendiéndolas como variables no manejables por los servicios, en atención, además, a la alta heterogeneidad presentadas por los servicios a los que es aplicado el programa, en relación a estas características.

El marco teórico del trabajo presenta una explicación del concepto de Control de Gestión, y su evolución, además de entregar una descripción del Programa de Mejoramiento de Gestión, su definición, aplicación, evolución y alcances.

Para el logro de los objetivos del estudio, se realizó un levantamiento de información de las características organizacionales de los servicios involucrados, con el fin de cuantificar estas características y poder estudiar el posible efecto de estas variables sobre los porcentajes de cumplimiento en el programa estudiado. Para esto se realizó un análisis multivariado de dependencia, utilizando un modelo

de Regresión Lineal, el que entrego información acerca del grado de incidencia de las variables independientes (Características Organizacionales) sobre la variable dependiente (Porcentaje de Cumplimiento en el Programa de Mejoramiento de Gestión).

De acuerdo a los resultados entregados por el análisis, se pudo concluir que en base al valor R (coeficiente de correlación múltiple) de 0,258, existe un bajo coeficiente de correlación entre los YI, observados y los YI estimados, es decir, los pronósticos de la ecuación de regresión se alejaron considerablemente de las observaciones reales. En segundo lugar, el valor R^2 (coeficiente de determinación múltiple) de 0.066, indico que existe una Baja proporción de la variación de Y explicada por la regresión.

En general los valores entregados por el análisis pueden sugerir que las medidas tomadas por la Dirección de Presupuestos de la Nación, DIPRES, en orden a disminuir los efectos de la alta heterogeneidad organizacional de los servicios en la aplicación del Programa de Mejoramiento de Gestión PMG, han sido efectivos. Estas medidas corresponden a 1) exclusión de la aplicación de ciertos sistemas del programa a algunos de los servicios, y 2) aplicar una distinta ponderación de los sistemas a los distintos servicios, ambas en atención a sus características organizativas y de acción.

En general, estas medidas podrían entenderse como adaptaciones pertinentes del sistema de control aplicado a los servicios, por tanto, se obtuvo información cuantificable que permitió rechazar la hipótesis de que existen características estructurales de los servicios que generan condiciones no manejables que explican un importante grado del nivel de cumplimiento y avance en los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG), y que en base a esto sería pertinente suponer que estos resultados están explicados por otras variables, que en definitiva, están asociadas al nivel y características de desempeño de los servicios.