



**DIALOGO**

## **OPINIONES**

**Pregunta:**

*¿Qué opina usted del ambiente de confort, información, acogida, señalización, etc., de los organismos de nuestra Administración pública?*

**Contestan:**

Un ama de casa.

Un Director-Gerente de una empresa.

Un Alcalde de un pueblo de Cataluña.

Un empleado de una gestoría.  
Un experto de Organización y Métodos, y  
Un diplomado en Psicología y Psicotecnia.

#### UN AMA DE CASA

Que dejan mucho que desear, están sucios, gastados, incluso, diría yo, «mugrientos», aunque sean edificios nuevos y muy «rimbombantes»; se nota que falta una mano femenina que con detalle vigile su aspecto y conservación.

#### UN DIRECTOR-GERENTE DE UNA EMPRESA

Es muy difícil encontrar un Ministerio donde el ambiente sea decididamente favorable y acogedor. Creo que falta interés por atender al público en las personas encargadas de ello y, aquí, la diferencia con nuestras empresas privadas, en que, por la cuenta que nos tiene, nos «desvivimos» por atender al público.

#### UN ALCALDE DE UN PUEBLO DE CATALUÑA

Indudablemente podría ser mejor, pero hace falta más presupuesto, pues hoy día todo cuesta pesetas, y lo que realmente es importante es que el trabajo salga adelante, se haga bien y rápido; el confort viene muy en segundo término.

#### UN EMPLEADO DE UNA GESTORÍA ADMINISTRATIVA

Yo trabajo en una empresa privada que se dedica a trabajar en la Administración pública, y puedo asegurar que quizá donde existe más diferencia es en los puntos que se dicen en la pregunta. Concretamente, a los porteros y ordenanzas se les debía exigir, antes de su entrada a los Ministerios, un examen de normas de educación elemental, y así quedaría demostrado que una gran parte de ellos no sirven para esta función (que, aunque no lo parezca, es de extraordinaria importancia para la mayoría del público y para la impresión y el juicio que sacan de la Administración).

**UN EXPERTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

Me hallaba el otro día en una lujosísima Dirección General de un determinado Ministerio, y como se me hiciera tarde porque había mucha cola, pregunté si podía hablar por teléfono. Me contestaron que sí, que en el bar de la esquina de aquella misma calle había uno y que podría hablar desde allí. Un cuarto de hora más tarde fué una señora ya de edad, muy pálida, la que pidió por un lavabo. Por lo visto también en el bar de la esquina había lavabo y allí la remitieron cortésmente. ¿Queda contestada la pregunta?

**UN DIPLOMADO EN PSICOLOGÍA Y PSICOTECNIA**

Sin ningún género de duda, tienen que mejorar. Se trata de que nos demos cuenta de la gran influencia que tiene en las personas —tanto para las que trabajan como para las que van de gestiones— el cuidar estos detalles. Va en beneficio de todos y en perjuicio de nadie.