

10. ¿QUÉ ES UNA EXPECTATIVA A DIFERENCIA DE UNA NECESIDAD?

EXPECTATIVA

(Del lat. *expectātum*, mirado, visto).

1. f. Esperanza de realizar o conseguir algo.
2. f. Posibilidad razonable de que algo suceda.
3. f. Posibilidad de conseguir un derecho, una herencia, un empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé.



Hay dos tipos de expectativas del ciudadano: primero el *servicio esperado*, lo que “espera” recibir: experiencias anteriores, del boca a boca. Segundo el *servicio deseado* es el servicio que “quisiera” recibir.

NECESIDAD

(Del lat. *necessitas*, -ātis).

1. f. Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido.
2. f. Aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir.
3. f. Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida.



Las necesidades de los ciudadanos son todas aquellas cosas que requiere para subsistir, de lo que no puede prescindir, por ejemplo, la alimentación



, la vivienda



, trabajo



, salud



. Y


si


bien,

estos

son

elementos de primera “necesidad” o, como se les conocen, “necesidades básicas”,  hay una distancia que puede ser casi


opuesta, con sus expectativas. No le basta con tortillas, quiere filete  ;

no es suficiente cualquier techo, espera una casa de lujo  ; no le satisface la atención del hospital público, quiere atenderse en el privado, etc. Ciertamente puede cubrir sus necesidades con lo menos, pero lo que espera, lo que tiene en mente, sus “expectativas”, son mucho más altas. El



funcionario público, a cuyo cargo está la atención de los ciudadanos, debe tener la capacidad, no solo de entender esta

diferencia ~~=~~, sino de tener la sensibilidad para percibir esa, a veces, sutil referencia en la actitud del ciudadano a quien atiende. Y esto deriva del hecho que, lo que espera en cuanto a calidad se refiere, es mucho mayor a

su necesidad real. Espera ser atendido con eficiencia, amabilidad, cortesía, de manera expedita , y con resultados efectivos.