

Universidad del Bío-Bío
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Ingeniería Comercial



"Contrastar las expectativas que tienen los usuarios y los directores de departamentos respecto a la atención entregada en la Municipalidad de Ñiquén"

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Bárbara Alejandra González Véliz- Marcela Isabel Valverde Méndez
Profesor Guía: Dr. Alex Iván Medina Giacomozzi

2015



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA INGENIERÍA COMERCIAL

Chillán, 28 de agosto de 2015.

Informe: Memoria de Título

En relación a la evaluación de la Memoria para optar al Título de Ingeniero Comercial, denominada "CONTRASTAR LAS EXPECTATIVAS QUE TIENEN LOS USUARIOS Y LOS DIRECTORES DE DEPARTAMENTO RESPECTO A LA ATENCIÓN ENTREGADA EN LA MUNICIPALIDAD DE ÑIQUEN", de las alumnas Bárbara Alejandra González Véliz y Marcela Isabel Valverde Méndez.

Teniendo en cuenta las exigencias de la Carrera de Ingeniería Comercial y en especial las referidas a la actividad de titulación, la comisión de examinación califica el presente informe con 6,5 puntos (escala de 1 a 7).

Atentamente,

Alex Medina Giacomozzi
Profesor Guía

Nataly Galvez Cabrera
Profesor Informante

Omar Acuña M.
Director de Escuela

- CC. - Director de Escuela Ingeniería Comercial
- Alumnos(as)
- Archivo



*Porque Jehová da la sabiduría,
y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia.*

PROVERBIOS 2:6.

*Mira que te mandó que te esfuerces y seas valiente;
no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios
estará contigo en dondequiera que vayas.*

JOSUÉ 1:9



AGRADECIMIENTOS

Marcela Isabel Valverde Méndez

Quiero agradecer a mi familia por apoyarme en todos los años de enseñanza, no tan solo en estos en la Universidad sino también de que comenzó con mi educación pues gracias a ellos he logrado llegar a donde estoy en estos momentos.

También agradecer a todas mis compañeras que tuve en estos 5 años, sobre todo a mis amigas Bárbara y Daisy que siempre estuvieron cuando las necesite.

Además de agradecer en especial a mi pareja Ricardo, quien ha estado presente siempre apoyándome y dándome fuerza para seguir adelante, siendo quien me ayudado a perseverar en este desafío tan grande.

Finalmente agradezco al profesor Alex, quien nos guio en este proceso y gracias a sus orientaciones logramos terminar con esta etapa.

Bárbara Alejandra González Véliz

En primer lugar quiero agradecer a Dios por permitirme llegar al final de todo este proceso, a mi familia por apoyarme siempre; en especial a mis padres que sin su apoyo incondicional no hubiese sido posible.

A mis amigas y conocidos que de alguna u otra forma estuvieron presentes en esta etapa en especial a Marcela P. y mi compañera y amiga de tesis Marcela V.

A mi pareja por su apoyo quien ha estado presente durante todos estos años apoyándome, aconsejándome de forma incondicional.

También agradecer a la Ilustre Municipalidad de Ñiquén por su disposición; quien nos permitió llevar a cabo esta investigación.

Por último agradecer a nuestro profesor guía que sin su ayuda no hubiese sido posible finalizar esta etapa tan importante para nosotras como estudiantes y futuras profesionales.



Contenido

Resumen Ejecutivo	6
Introducción.....	8
“Generalidades”	8
Antecedentes Generales De La Investigación	9
Antecedentes De La Municipalidad De Ñiquén.....	9
Planteamiento Del Problema	19
Justificación Del Problema Planteado	21
Objetivos Generales.....	23
Objetivos Específicos	23
Capítulo I:.....	24
“Marco Teórico de la Investigación”	24
Sistema Municipal en Chile.....	25
Políticas Públicas Municipales	30
Atención Público En Municipalidades	31
Modelo De Gestión De Calidad De Los Servicios Municipales	31
Concepto De expectativas: Contextualización	42
Concepto de Expectativas	45
Concepto De Calidad.....	52
Recolección de datos	59
Capítulo II: “Metodología de la Investigación”	61
Tipo De Estudio.....	62
Definición De La Población Y Tipo De Muestra.....	64
Características Del Instrumento.....	67



Validación del Instrumento	68
Aplicación Del Instrumento	69
Capítulo III: “ <i>Resultado de la Investigación y Análisis de Datos</i> ”	71
Análisis de los datos recopilados.....	72
Descripción y análisis de los resultados obtenidos.....	77
Análisis de las expectativas de los usuarios	77
Expectativas según el sector de residencia	96
Expectativas de acuerdo al rango de edad	124
Análisis de las expectativas de los directores.....	143
Comparación de expectativas de los directores y usuarios.....	148
Información adicional	160
Comparación de las expectativas de los usuarios con Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales	161
Conclusiones.....	162
Recomendaciones	165
Bibliografía.....	166
Anexos.....	170



Resumen Ejecutivo

El siguiente estudio de investigación realizado tiene por objetivo contrastar las expectativas de los usuarios de la Municipalidad de Ñiquén, respecto con lo que los directores piensan que los usuarios (público general) esperan del servicio ofrecido por el municipio, con la finalidad de identificar si existe alguna diferencia o discrepancia.

Dado lo anterior es que el presente informe se presenta en tres capítulos para facilitar la comprensión de trabajo de investigación realizado.

Antecediendo al primer capítulo se encuentra el capítulo sobre generalidades en el cual se encuentra toda la información necesaria del municipio en estudio e información sobre las características de la comuna en general, además explicar el planteamiento del problema, la justificación del mismo como también los objetivos generales y específicos de la investigación.

En el primer capítulo se dará a conocer el marco teórico que sustenta la investigación sobre el estudio de las expectativas y de cómo este concepto ha estado presente a través del tiempo y su relación con los servicios tanto por parte de las empresas como de instituciones públicas, iniciando el capítulo dando una explicación e información sobre el sistema municipal en nuestro país, así como también las políticas públicas relacionadas con la entidad. Haciendo hincapié a los conceptos de atención pública, modelo de gestión de calidad, concepto de expectativas y concepto de calidad.

Respecto al segundo capítulo se explicará la metodología utilizada en la investigación, mostrando principalmente el desarrollo del tipo de estudio, la definición y cálculo de la muestra poblacional, las características del instrumento utilizado para el levantamiento de la información y el proceso de validación así como la explicación de la aplicación del instrumento mismo.

En el capítulo tres se expondrán los resultados de la investigación; en el cual en primer lugar se presentan las expectativas del público, continuando con la de los directores, donde finalmente se realizó la contrastación y/o comparación de las expectativas de ambas partes.



Y por último dentro del mismo capítulo se encuentran las conclusiones finales y recomendaciones y/o sugerencias al personal encargado de la administración para que de alguna forma se pueda contribuir en la mejora del servicio entregado en la Municipalidad.



Introducción

En Chile las instituciones públicas han presentado distintos conflictos por la gestión que estos llevan, principalmente en la parte de atención a los usuarios.

Es de esta manera que es necesario conocer las expectativas de los usuarios, para así entregar un servicio de calidad, por lo que en la presente investigación se llevó a cabo encuestas a los usuarios del servicio municipal y así se midieron las expectativas de la Municipalidad de Ñiquén.

Esta investigación consta de distintos capítulos en los cuales se da a conocer la Municipalidad y sus características, además de presentar la metodología de investigación y por último los resultados acompañados de sugerencias y recomendaciones para entregar un servicio de calidad.

Cabe destacar, que para lograr cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios en Chile existe el Modelo de Gestión de los Servicios Municipales, el cual es una guía para las distintas entidades con el fin de que cada Municipalidad logre la misma calidad de servicio y este sea equitativo en cada rincón del país. Pues se debe destacar que las entidades públicas deben entregar un servicio igualitario a cada ciudadano del país, es por lo mismo que esta guía se centra en cumplir con dicho objetivo.

Es así que se da a conocer dicho modelo para lograr compararlo con las expectativas de los usuarios de la Municipalidad y así determinar qué factores son los que presentan falencias, para ayudar a la gestión de esta en que se lleven a cabo paulatinamente los cambios necesarios.



Antecedentes Generales

“Generalidades”



Antecedentes Generales

Antecedentes Generales De La Investigación

Antecedentes De La Municipalidad De Ñiquén

La Municipalidad fue fundada el 12 de septiembre de 1866, misma fecha en que se fundó la comuna de Ñiquén, siendo la capital comunal San Gregorio.

Las autoridades que la componen son el alcalde Sr. Manuel Pino Turra, más seis concejales, siendo éstos los Señores Mauricio Garrido Sepúlveda, Luis Tillería Henríquez, Rodrigo Puentes Cartes, José Mercado Fuentes, Sergio Parada y Álvaro Jeldres Acuña.

En lo que respecta a la misión y visión es importante mencionar que la Municipalidad no cuenta con ellas establecidas como tal. Pero en un trabajo en conjunto entre la consultora PET Quinta, junto con el equipo técnico de la Municipalidad, llevaron a cabo un estudio sobre planificación estratégica comunal el cual fue publicado por el Pladeco de Ñiquén, donde estipularon como propuesta una visión y objetivos estratégicos en el Desarrollo Del Plan Comunal Para Ñiquén en el período de 2008 con un horizonte de evaluación de 8 años.

Misión

“Promover el desarrollo integral de la comuna, incentivando el desarrollo económico, promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, además de colaborar en el mejoramiento de la calidad, cobertura y oportunidades del empleo”.

Objetivos estratégicos (estos objetivos se plantean para un período de largo plazo realizado por la consultora externa en conjunto con la Municipalidad; a partir del diagnóstico comunal):

- ✓ Retener la población joven dentro de la comuna.
- ✓ Mejorar los índices de pobreza.



Antecedentes Generales

- ✓ Mejorar la ciudad de San Gregorio como centro urbano para retener a los jóvenes en edad de trabajar.
- ✓ Mejorar la comercialización.
- ✓ Fortalecer las competencias técnicas, metodológicas y estratégicas de las personas.
- ✓ Mejorar las condiciones productivas para las actividades silvoagropecuarias.
- ✓ Mejorar y ampliar canales de comunicación comunal.
- ✓ Entre otros.

Estrategias (a partir del análisis comunal se desarrollaron estrategias para el desarrollo socioeconómico de la comuna):

- ✓ Defender la renta proveniente de la agricultura tradicional, a fin de que sea capaz de dinamizar el comercio y servicios locales, manteniendo la especialización en algunos rubros como el cerealero, pero agregando valor e innovando hacia procesos agroalimentarios de mayor proyección e incorporando tecnología, en este caso la ganadería.
- ✓ La generación de condiciones favorables para la hortofruticultura exportadora, a cambio de un compromiso del sector privado con la contratación de mano de obra local y con el cuidado del medio ambiente.
- ✓ El fortalecimiento de la capacidad de gestión del sector público para apoyar en la generación de un incremento en el valor agregado generado por el sector agropecuario e insertarlo competitivamente en el mercado, a través de sus servicios, créditos, subsidios e inversiones públicas.
- ✓ El fortalecimiento y capacitación del capital humano a fin de crear capacidades de generación de autoempleo y mejores expectativas laborales que permitan el desarrollo de un sector agroindustrial con proyecciones de mercado.



Antecedentes Generales

Estructura Administrativa y Organizacional:

La estructura administrativa de la Municipalidad está compuesta por cuatro directores, siendo estos los Directores Del Departamento de Finanzas, Director de Obras Públicas, Directora de Tránsito y el Director de Secplan. Además, cuenta con un Administrador Municipal, un Jefe de Gabinete, un Profesional de Control y una Jefa de Personal y Adquisiciones; cuyos cargos y funciones se describen a continuación:

Director de Finanzas:

Objetivo del cargo: tendrá como objetivo, procurar la óptima provisión, asignación y utilización de los recursos, materiales y humanos para el funcionamiento municipal.

Funciones Generales:

- Asesorar al Alcalde en la Administración del Personal de la Municipalidad.
- Asesorar al Alcalde en la Administración financiera de los bienes municipales.

Directora de Dideco (Departamento de Desarrollo Comunitario):

Funciones:

- Asesorar al Alcalde y también al H. Concejo Municipal en la promoción del desarrollo comunitario.
- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias, fomentar su desarrollo y legalización, y promover su efectiva participación en el municipio.
- Proponer y ejecutar, dentro su ámbito y cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con: salud pública, protección del medio ambiente, educación y cultura, capacitación laboral, deporte y recreación, promoción del empleo, fomento productivo local, y turismo.
- Contraparte municipal en convenios con MIDEPLAN relacionada con diversos programas sociales.
- Otras funciones que la Ley o el Alcalde le encomiende.



Antecedentes Generales

Directora de Obras:

Objetivo del cargo: tendrá como objetivo procurar el Desarrollo Comunal, y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan las edificaciones en el territorio comunal.

Funciones:

- Estudiar el Proyecto de Plan Regulador Comunal y promover sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones del Plan Regulador Comunal y de las Ordenanzas correspondientes.
- Realizar tareas de inspección sobre las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan.
- Aplicar normas legales y técnicas para prevenir el deterioro ambiental.
- Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna.
- En general, aplicar las normas generales sobre construcción y urbanización en la comuna.
- Responsable de la Administración del Estadio Municipal de San Gregorio y del Gimnasio Municipal.
- Otras funciones que la Ley señale o que le asigne el Alcalde, las que ejecutará a través de la unidad que corresponda.

Directora de Tránsito:

Objetivo del cargo: velar por el cumplimiento de las normas legales que regulan el tránsito y transporte público y el mejoramiento de los sistemas de tránsito en la comuna.

Funciones:

- Otorgar y renovar licencias para conducir vehículos y permisos de circulación.



Antecedentes Generales

- Determinar el sentido de circulación de vehículos, por vías públicas urbanas de la comuna, en coordinación con los organismos de la administración del Estado competente en las vías públicas urbanas de la comuna.
- Señalar adecuadamente las vías públicas.
- Aplicar las normas generales sobre tránsito y transporte público en la comuna.
- Otras funciones que la Ley señale o que le asigne el Alcalde, las que se ejecutarán a través de la sección que corresponda.
- Planificar estrategias para incrementar el Registro Comunal de Permisos de Circulación.

Director de Secplan (Secretaría Comunal de Planificación):

Objetivo del cargo: apoyar al Alcalde y al Concejo Municipal, en la definición de las políticas y en la elaboración, coordinación y evaluación de los Planes, Programas y Proyectos de Desarrollo Comunal.

Funciones:

- Servir de Secretaría Técnica permanente del Alcalde y del Concejo Municipal en la formulación de la estrategia municipal, como asimismo, en la preparación y coordinación de las Políticas, Planes, Programas y Proyectos de Desarrollo de la Comuna.
- Asesorar al Alcalde en la elaboración de los proyectos de Plan de Desarrollo Comunal (PLADECO).
- Formular y proponer, en coordinación con el Departamento de Finanzas, los Proyectos del Plan Financiero y Presupuesto Municipal conforme al Plan de Desarrollo Comunal, de manera que implementen los Programas y Proyectos que éste contemple en las áreas sociales, físicas, económicas y, en general, municipales.
- Evaluar el cumplimiento de los Planes, Programas, Proyectos y del Presupuesto Municipal e informar sobre estas materias al Alcalde y al Concejo Municipal.



Antecedentes Generales

- Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la Comuna, con énfasis en los aspectos sociales y territoriales.
- Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los Servicios Públicos y con el Sector Privado de la Comuna.
- Entre otros.

Administrador Municipal:

Funciones:

- Colaborará directamente con el Alcalde en las tareas de coordinación y gestión permanente del municipio, y en la elaboración y seguimiento del Plan Anual de Acción Municipal (PAM), y ejercerá las siguientes atribuciones delegadas por el Alcalde sin ser una enumeración taxativa:
 - ✓ Alcalde subrogante.
 - ✓ Proponer al Alcalde la organización interna municipal.
 - ✓ Dictar resoluciones obligatorias de carácter interno del municipio.
 - ✓ Ejecutar tareas de coordinación de todas las unidades municipales, de acuerdo a las instrucciones del Alcalde y del manual de funciones.
 - ✓ Cuando exista atribución delegada del Alcalde firmará resoluciones, permisos administrativos, licencias médicas, cometidos funcionarios, u otros documentos internos.
 - ✓ Y todas aquellas atribuciones que le delegue el Alcalde.

Jefe de Gabinete:

Funciones:

- Colaborar en la atención de situaciones que requieren el pronunciamiento o decisión directa del Alcalde.
- Coordinar y programar las actividades administrativas y protocolares del Alcalde.



Antecedentes Generales

- Supervisar el desarrollo de las actividades de atención de público.
- Organizar y administrar la agenda de responsabilidades e intervenciones públicas del Alcalde.
- Coordinar el desarrollo de ceremonias y otras actividades sociales en donde participe la autoridad comunal.
- Cuidar el adecuado cumplimiento de las normas vinculadas con el protocolo en cada una de las actividades públicas donde participe el Alcalde.

Secretaria Municipal:

Objetivo del cargo: apoyar la gestión administrativa del Alcalde y del Concejo Municipal, y desempeñarse como Ministro de Fe en todas las actuaciones Municipales.

Funciones:

- Desempeñarse como Ministro de Fe en todas las actuaciones Municipales.
- Dirigir las actividades de Secretaría Administrativa del Alcalde y del Concejo Municipal.
- Desarrollar las siguientes actividades específicas que le asigna la Ley Orgánica Constitucional de Municipio.
- Abrir un Registro de Inscripción para las Organizaciones Comunitarias y las personas naturales y jurídicas que desempeñan actividades relevantes dentro de la Comuna.
- Citar a las reuniones que corresponda para reemplazar a las personas objetadas por el Tribunal Electoral.
- Llevar el Registro Municipal de las Organizaciones Comunitarias Territoriales, Funcionales existentes en la comuna de Ñiquén, según Ley N° 19.418.
- Entre otras.



Antecedentes Generales

Jefa de Personal y Adquisiciones:

Objetivo del cargo: general asesorar al Alcalde en la administración del personal de la Municipalidad.

Funciones:

- Proponer las políticas generales de administración de los recursos humanos, teniendo en consideración las normas estatutarias pertinentes y los principios de administración de personal.
- Proveer oportunamente los recursos humanos a las Unidades que lo requieran, habilitando y seleccionando al personal y aplicando las normas relativas a la carrera funcionaria.
- Mantener actualizados los registros con toda la información referida al personal y sus antecedentes.
- Mantener un archivo con la legislación que afecte al personal municipal, asesorando oportunamente a estos sobre la materia de esta naturaleza.
- Proponer y llevar a cabo Programas de Capacitación para el personal, de acuerdo a los lineamientos generales entregados por el Alcalde y las Unidades de las distintas reparticiones.
- Entre otras.

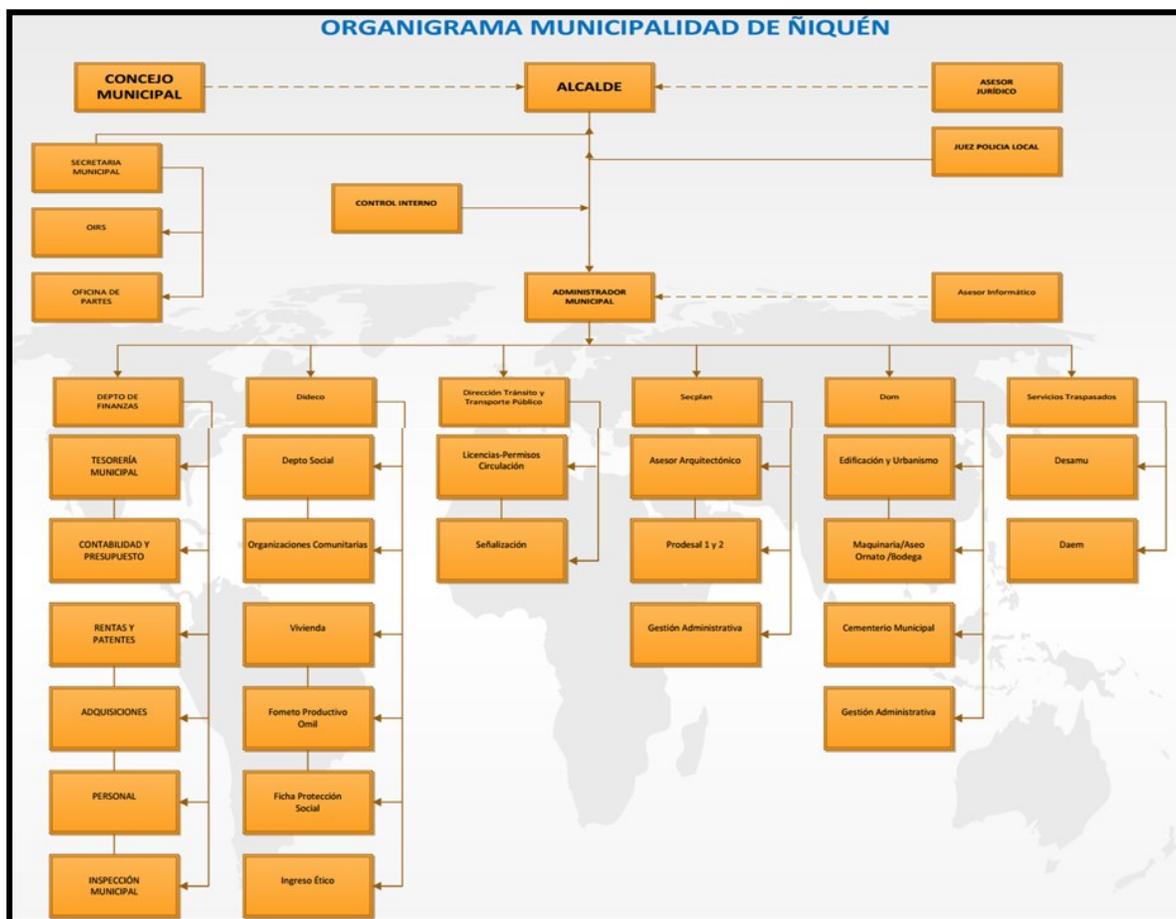
Organigrama:

Un organigrama según la Real Academia Española (RAE) se define como “sinopsis (disposición gráfica que muestra o representa cosas relacionadas entre sí, facilitando su visión conjunta) o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea”. En otras palabras se puede decir que un organigrama es una representación gráfica de la estructura de una empresa o institución el que se compone por estructuras departamentales, mostrando las relaciones jerárquicas por área funcional y la relación existente entre ellos. Cuyo organigrama cumple con el rol de informativo; al ofrecer datos o información sobre las características generales de una organización.

Antecedentes Generales

Respecto al organigrama de la Municipalidad de Ñiquén, se puede observar que el organigrama está conformado en orden ascendente por el Sr. Alcalde, continuando con la cadena de mando le siguen la Secretaría Municipal, Juez de Policía Local, Control Interno, el Administrador Municipal, a su vez se constituyen por tres departamentos de staff o asesoría. Continuando con la cadena de mando, bajo el administrador local están a cargo los diferentes departamentos funcionales (la Municipalidad cuenta con seis departamentos funcionales; siendo el único departamento “Servicios Traspasados” que se encuentra de forma externa del municipio) con sus respectivas líneas de autoridad respecto al personal del municipio.

A continuación se muestra el Organigrama Institucional correspondiente al Municipio de Ñiquén:



Fuente: página web de la Municipalidad:

<http://www.muniquen.cl/images/zoom/transparente/anexos/organigrama/ORGANIGRAMA.pdf>



Antecedentes Generales

A continuación, se detalla y expone la forma de realizar la investigación; donde se definirán las etapas de la investigación y una vez analizadas ayudarán a apreciar la atención usuaria que entrega la Municipalidad como servicio, orientándose a las expectativas como se ha explicado con anterioridad.

Planteamiento Del Problema

El trabajo de investigación que se presenta a continuación, tiene como fin conocer y analizar las expectativas de la atención usuaria de la Municipalidad de Ñiquén por parte de los directivos de cada departamento existente en la entidad como también conocer y analizar las expectativas que los mismos usuarios que requieren la atención de algún servicio ofrecido por el Municipio tienen de ésta, dado que se trata de un servicio público.

Desde la segunda mitad de la década de los noventa en nuestro país, el gobierno impulsó una ambiciosa política pública sobre la modernización de la gestión pública, donde uno de los objetivos era mejorar la efectividad de los servicios públicos; para lo cual buscó implementar un “sistema de gestión desburocratizado, orientado por resultados más que por normas rígidas” (Cañas, 2003). Según un estudio realizado por la Revista de Ciencia Sociales Convergencia y por el profesor Mauricio Olavarría Gambi de la Universidad de Chile; su investigación se basó en la aplicación de entrevistas de profundidad a tres tipos de grupos: expertos en el proceso de modernización de la gestión pública, un segundo grupo constituido por mujeres que ejercen roles de mandos medios en el sector público y estudiantes del último año de Administración Pública de la Universidad de Chile, con el objetivo de capturar la información que permitiera levantar la hipótesis acerca del proceso que han desarrollado aquellos servicios públicos a los que se les conoce efectividad en su gestión. Según Waissbluth, 2006 el tema de la reforma y modernización de la gestión pública chilena ha sido muy poco analizada en la literatura especializada, donde explica que los pocos trabajos que se han acercado al tema lo han hecho desde el punto de vista del efecto que las políticas públicas de reforma del Estado han tenido sobre la gestión pública.



Antecedentes Generales

Entre otros autores, dónde cuya investigación está enfocada en abordar la efectividad de la gestión de servicios públicos chilenos, los resultados de este estudio arrojó que los servicios públicos considerados más efectivos en Chile son: SII, FONASA, SRCeI e INP, donde estos cuatro servicios se caracterizan por tener una larga trayectoria el cual a principios de los 90 desarrollaron procesos de modernización impulsados por sus directivos pero que a través del tiempo se hace necesario evaluar si estos servicios continúan en esa fase una vez terminada el impulso modernizador de éstos desde mediados del siglo XXI ya que durante el 2007 INP, SML, Ministerio de Educación y SAG (el Mercurio,2007c) presentaron la peor atención al Público entre setenta servicios analizados.

Es por ello que es interesante analizar el servicio ofrecido por los municipios, el cual, también constituye un servicio público para la ciudadanía en materia de los avances que ha tenido el gobierno en los programas de mejoramiento continuo en modernización del estado; donde por un lado los habitantes del país gracias al avance tecnológico han logrado un mayor acceso a la información pública y por ende las exigencias de los usuarios en relación a servicios públicos y los derechos de cada ciudadano son mayores.

Según la Real Academia Española (RAE) define como servicio público “*al acto y el resultado de servir*”, es decir, al desarrollo de una acción para la satisfacción de una cierta necesidad. Por lo tanto, servicio público se puede entender como la “*actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del estado para satisfacer cierta necesidad de la población*”.

En este sentido, en Chile en los últimos años ha prestado un mayor interés por la mejora de la gestión pública en diversas áreas; como lo son los diversos planes de mejora en la salud pública con el Sistema De Gestión Integrado, también en el ámbito de la educación con el Programa De Mejoramiento De Gestión (PMG) de la calidad, entre otros.

En materia de la gestión de la calidad en la atención de las Municipalidades, el gobierno elaborado el Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios Municipales, el cual complementa un método de evaluación, de los servicios entregados. Donde existen diversos modelos de gestión a nivel internacional desarrollados específicamente en el marco de la



Antecedentes Generales

promoción del desarrollo económico (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, 2011). Por otro lado, en el marco de la modernización del estado una variable es la modernización de la gestión pública y dentro de este están los lineamientos sobre la eficacia de los servicios públicos, centrarse en las necesidades de los usuarios, orientar el proceso de gestión por un principio de transparencia entre otros.

En la Municipalidad no se han realizado investigaciones acerca de la atención usuaria, solo se han regido por lo que está estipulado en la ley que rigen a las Municipalidades como lo es la Ley Orgánica Constitucional Municipal N°18.695, cuya ley norma la naturaleza, finalidad, competencias, funciones, organización, patrimonio relaciones e instituciones de apoyo de las Municipalidades del país así como el régimen especial de la capital de la república, conforme lo establece la Constitución Política del Estado (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile/BCN, 2006).

Justificación Del Problema Planteado

En Chile el sistema público presenta características que permiten una constante evaluación de la gestión que se realiza, es por esto, que actualmente a pesar de los esfuerzos por tener una gestión eficiente y de calidad, siguen presentando vacíos. Por señalar, un reportaje que realizó el canal de televisión Chilevisión en agosto del año pasado dando a demostrar los peores servicios públicos en Chile, donde los usuarios mencionaron a las instituciones públicas como las de mayor deficiencia en atención, tales como: los Servicios Hospitalarios, Registro Civil y Compín, siendo los principales motivos las largas esperas y la atención burocrática; hacen del sistema público una verdadera tortura.

Es a partir de ahí, que no sólo las instituciones mencionadas anteriormente carecen de una mejor atención, sino que también, las demás instituciones públicas que conforman las diferentes prestaciones que entregan hacia la comunidad, en este caso es importante identificar como el servicio que entregan los municipios es el esperado por parte de la comunidad, en especial de la comuna en estudio (municipio de Ñiquén) dado que brindan



Antecedentes Generales

un servicio diariamente a la población donde se encuentra inmersa. Es así, que esta variable es muy relevante en la relación Municipalidad-Usuario, ya que, con ella se permite conocer las inquietudes de cada uno de los ciudadanos.

Cabe mencionar, que en la Comuna de Ñiquén, en dicha Municipalidad no se han realizado estudios que permiten medir las expectativas del público y parte de los funcionarios (directores de cada departamento) con respecto a la atención, es por esto, que es relevante llevar a cabo dicho estudio, con el propósito de ayudar a la mejora de la atención.

De acuerdo, a esto se hace necesario evaluar dicha atención y a su vez las expectativas de los directores de los departamentos de la Municipalidad, permitiendo contrastar ambas expectativas y conocer las diferencias existentes, con el fin de que las personas que están a cargo de cada área tomen las medidas necesarias y así contribuir a una mejor gestión y toma de decisiones que ayuden a cumplir las expectativas de las partes interesadas.

Es por esto que ha surgido la siguiente pregunta ¿el servicio que entrega la Municipalidad en la comuna es la que ellos creen o existe alguna discrepancia entre el servicio entregado y en las expectativas de los usuarios acerca del servicio ofrecido en la Municipalidad de Ñiquén?. Al llevar a cabo el estudio, se pretende diagnosticar la situación actual que se presenta en la entidad, con respecto a las expectativas de ambas partes y así conocer claramente la situación. Además, con los resultados obtenidos se pretende entregar a la entidad y a los directores encargados de la gestión de la atención al público, una respuesta a las falencias (si fuera el caso) que existan, las que servirán como base para que se tomen medidas en cuanto la mejora en la calidad del servicio entregado y de esta manera contribuir al desarrollo de la relación con el público en general. Es también, importante destacar, que con la realización del estudio se pretende conocer si la entidad cumple con el Modelo de Gestión de la Calidad de los Servicios Municipales, establecido por el Gobierno de Chile, División de Municipalidades.



Antecedentes Generales

Objetivos Generales

Contrastar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención que recibirán, con las expectativas que tienen los directores de cada departamento respecto de la atención entregada por parte de la Municipalidad de Ñiquén.

Objetivos Específicos

1. Conocer las expectativas por parte del público y los directores de departamento de la atención entregada en la Municipalidad.
2. Analizar las expectativas que tienen los directores de los departamentos de la Municipalidad de Ñiquén y las expectativas del público, sobre la atención que se entrega.
3. Comparar las expectativas del público general con respecto a la atención con las políticas públicas municipales establecidas en el primer semestre de 2015.

Capítulo I:

“Marco Teórico de la Investigación”



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Sistema Municipal en Chile

1. Hechos relevantes

El municipio forma parte de la administración del Estado, por lo tanto está relacionado con los demás entes públicos. Es a partir de este punto, que las municipalidades han tenido un distinto grado de vinculación y dependencia con el gobierno central, sin embargo, estas han presentado características cambiantes en la historia nacional.

La Constitución de 1833 dispuso que hubiera una municipalidad en todas las capitales de departamento y en las demás poblaciones que determinara el Presidente de la República, oyendo a su Consejo de Estado. En esta se entregó al legislador la determinación del número de alcaldes y regidores, la forma de elección de estos últimos por votación directa y la forma de elección y tiempo de duración en sus cargos de los alcaldes. Se estableció con bastante detalle la competencia de las municipalidades, sometiéndolas a la autoridad del gobernador o subdelegado, según correspondiera.

En 1854 se dictó la primera Ley Orgánica de Municipalidades, con la cual se tenía como objeto afianzar un sistema de centralización administrativa. Los municipios pasaron a depender directamente del gobernador o de subdelegados, representantes del poder central que formaban parte integrante de las municipalidades, estos poseían distintas atribuciones como declarar la nulidad de los acuerdos municipales, intervenir en la elaboración de los presupuestos, promulgar y hacer ejecutar las ordenanzas y reglamentos, suspender su ejecución, administrar los bienes y rentas municipales.

Posteriormente en 1887 se dicta otra Ley Orgánica, con la cual se retira gran parte de las atribuciones al Poder Ejecutivo, pasando la administración de los distintos asuntos locales a los municipios y alcaldes. Luego en 1915, se promulga la Ley N° 2.960 sobre Organización y Atribuciones de las Municipalidades, con la cual se ampliaron las atribuciones de las Municipalidades en lo relativo a formación de nuevos barrios, los requisitos para aprobar los empréstitos municipales, se fijó el procedimiento para el reclamo de los tesoreros por libramientos ilegales de los alcaldes; se estableció cómo debía realizarse la remoción de los



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

alcaldes y su subrogación y se concedió acción popular para perseguir la responsabilidad criminal o civil de los alcaldes.

La Constitución de 1925 contempló importantes definiciones en materia municipal. Desde luego dejó a las municipalidades sujetas a la vigilancia correccional y económica de las asambleas provinciales y se las definió como personas jurídicas públicas. Sin embargo, dichas Asambleas nunca se establecieron, por lo que a partir de 1942 se restringieron las atribuciones de los municipios. La práctica político-administrativa fue contradictoria con la voluntad expresada en la Constitución de 1925, según la cual las leyes debían confiar "paulatinamente a los organismos provinciales o comunales las atribuciones y facultades administrativas que ejerzan en la actualidad otras autoridades".

En 1973 con el Golpe de Estado, la democracia del país se ve interrumpida. Durante la vigencia de los decretos leyes N°573 y 575 de 1975 y el decreto ley N°1.289, de 1976, se subordinó el municipio al sistema general de Administración del Estado y a las decisiones del Ejecutivo. Los nombramientos de alcaldes pasaron a ser potestad presidencial, así como su remoción.

Luego, bajo el Gobierno de Presidente Aylwin, tras un compromiso asumido con la ciudadanía, se envió en mayo de 1990 al Parlamento, un proyecto de Reforma Constitucional, el cual se refería a la modificación del Capítulo XIII de la Carta Fundamental en el ámbito municipal, que después de un primer rechazo por el Senado en enero de 1991, fue finalmente aprobado en noviembre de dicho año, junto a diversas disposiciones en materia de gobierno y administración regional que el gobierno venía preparando y que los partidos representados en el parlamento plantearon incluir.

Es así como se define a la municipalidad como una corporación de derecho público, dotada de autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es promover el desarrollo económico, social y cultural de la comuna o agrupación de comunas, con participación de la comunidad local. Sus órganos superiores son el Alcalde, como máxima autoridad, el Concejo Municipal y, además, se contempló la existencia de un Consejo



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Económico y Social comunal de participación de la comunidad organizada de carácter consultivo.

También se dispone, la generación democrática de todos los alcaldes del país por sufragio universal, en la forma que determina la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, señalándose que durarán cuatro años en sus cargos, pudiendo ser reelegidos. Se estableció la creación de concejos municipales integrados por el Alcalde, y por representantes de la comunidad local elegidos por sufragio universal denominados concejales, los cuales tendrán el mismo periodo en sus cargos y podrán ser reelegidos. Estos concejos municipales tienen facultades normativas, resolutivas y fiscalizadoras, consagrándose la democratización del sistema municipal chileno.

En enero de 1992, el Congreso Nacional aprobó las reformas a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, configurándose los principales cambios constitucionales y legales que requería el proceso de reforma municipal. Es a partir de este momento que se inició un proceso permanente de modernización y ajustes a la gestión municipal, dando paso a la Ley N°19.602, publicada en el Diario Oficial el 25 de marzo de 1999, la cual estipula una nueva reforma a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades. Esta estipula cambios destinados a la gestión administrativa, estructura interna, flexibilidad orgánica, mecanismos de fiscalización, publicidad y transparencia, control ciudadano, participación y cooperación inter-comunal, entre otras.

También, es importante la Ley N° 19.737 promulgada en 2001, con la cual se modifica nuevamente la LOC de Municipalidades, y se estipula que el Alcalde sea elegido en votación conjunta y cedula separada de los concejales. Esta modificación, se aplicó por primera vez el 31 de octubre de 2004.

2. Conceptos

La Ley de Municipalidades, reiterando lo señalado por la Constitución, comienza señalando que “La administración local de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una Municipalidad.”. De esta aseveración interesa distinguir los siguientes conceptos:



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

- ✓ Comuna, que debe entenderse como un espacio físico, esto es, un territorio con límites y con todo lo existente en su interior (personas y bienes), ya sea este se carácter urbano, rural o mixto.
- ✓ Agrupación de comunas, que es la unión de dos o más comunas, que pueden estar agrupadas indefinidamente en el tiempo o con plazo definido que es lo que se produce entre la comuna originaria y la derivada cuando se desprende una nueva comuna de otra y hasta que asuman las autoridades de la nueva comuna.
- ✓ Municipalidad, que corresponde a un concepto jurídico. La Ley de Municipalidades, repitiendo la Constitución, señala que: “Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”.

Del concepto de municipalidad se desprenden las siguientes características:

- ✓ Son corporaciones: En cuanto es una institución integrada y dirigida por personas para el cumplimiento de una finalidad.
- ✓ Son órganos de la Administración del Estado: Las municipalidades están incluidas en la enumeración que de estos órganos hace la LOC N°18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado.
- ✓ Son autónomas: En el sentido que cada municipalidad, siempre y en todo caso en el ámbito de sus funciones y atribuciones legales, debe tomar y asumir responsablemente sus propias decisiones, sin someter a otros organismos estatales. Por expreso mandato constitucional, la autonomía se extiende a la administración de sus finanzas. Lo anterior no obsta a que estén sujetas a las fiscalizaciones o controles externos que la propia ley les impone.
- ✓ Son de derecho público: Desde que las municipalidades no están sujetas a las normas del derecho privado, salvo que la propia ley extienda su aplicación a materias determinadas, sino que deben actuar de conformidad a sus propias



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

disposiciones que son de derecho público. De hecho, el Código Civil (artículo 547) expresa que las normas de dicho Código relativas a corporaciones y fundaciones no se aplican a las municipalidades.

- ✓ Tienen personalidad jurídica propia: Es decir cada municipalidad, con independencia de otras municipalidades u órganos, tienen la capacidad legal para ejercer derechos y contraer obligaciones.
- ✓ Tienen patrimonio propio: Que corresponde al que la ley les reconoce como tal.
- ✓ Tienen por finalidad satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la respectiva comuna: El objeto de las municipalidades es el de satisfacer a la comunidad, esto es, solucionarle sus problemas. En todo caso, en sus decisiones, la municipalidad debe garantizar la participación ciudadana.

En consecuencia, podemos decir que la naturaleza jurídica de las municipalidades es dual: por una parte son órganos de la Administración del Estado (artículo 1º de la Ley N°18.575), y por otro lado, son autónomas en cuanto deben asumir sus propias decisiones en el contexto de sus atribuciones y funciones legales.

3. Conformación de las Municipalidades

El artículo 2º de la Ley de Municipalidades dispone lo siguiente: “Las municipalidades estarán constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo”. Por lo tanto, las Municipalidades están constituidas por el alcalde y el consejo municipal.

El primer artículo del Capítulo II de Ley de Municipalidades, dispone que: “El alcalde es la máxima autoridad de la municipalidad y en tal calidad le corresponderá su dirección y administración superior y la supervigilancia de su funcionamiento”.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Políticas Públicas Municipales

Para comenzar es necesario dar una definición del concepto de política pública. Es a partir de este concepto que diversos académicos plantean lo siguiente:

Dye (2008) define a la política pública «es todo lo que los gobiernos deciden hacer o no hacer».

Aguilar Villa Nueva (1996) en tanto, señala que una política pública es «en suma: a) el diseño de una acción colectiva intencional, b) el curso que efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, c) los hechos reales que la acción colectiva produce» (Villa nueva, 1996).

Oszlak y O'Donnell (1981) entienden que “las políticas estatales (o públicas) en nuestra definición la concebimos como un conjunto de acciones u omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil”.

Finalmente, Kraft y Furlong (2006) plantean que una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos: «Las políticas públicas reflejan no sólo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores, se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión» (Kraft y Furlong, 2006).

Es a partir de estas definiciones, que se puede decir que una política pública es lo que realiza el gobierno con el fin de dar respuesta a los distintos problemas que se presenta en la comunidad.

Es de esta manera, que el Gobierno de Chile ha dado respuesta a distintos problemas presentados por las municipalidades, a través, de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, la cual en el tiempo ha presentado distintas modificaciones para lograr acaparar todas la necesidades de la comunidad y dejar estipulado lo que estas instituciones



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

pueden realizar y de qué manera para entregar un servicio a dicha comunidad a lo largo de todo el país.

Desde que entró en vigencia la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades lleva 36 modificaciones en pro de mejorar la gestión y administración de cada una de las Municipalidades.

Atención Público En Municipalidades

Las Municipalidades de Chile, están conformadas con el fin de brindar un servicio a la comunidad donde se encuentran. Es para esto que el Estado creó el Modelo de Gestión Municipal, con el objetivo de entregar una guía para las instituciones en cuanto a su administración para asegurar una atención de calidad para cada uno de los usuarios.

Es a partir de este modelo, que la Ilustre Municipalidad de Ñiquén se guía para entregar un servicio a los usuarios y usuarias de la institución, y tener a los funcionarios capacitados constantemente para la mejora de dicha atención.

Modelo De Gestión De Calidad De Los Servicios Municipales

El Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales, es una aplicación específica del Modelo Chileno de Gestión de Excelencia a la gestión municipal.

El Modelo Chileno de Gestión de Excelencia, es un instrumento de apoyo a las distintas organizaciones que desean alcanzar resultados de excelencia. Este modelo entrega un marco de referencia que ayuda a las distintas organizaciones a planificar y evaluar su desempeño o rendimiento de una infinidad de procesos, orientar y alinear los recursos e iniciativas organizacionales para lograr avanzar en el mejoramiento de la gestión y el logro de las metas estratégicas. Además, tiene las características de ser flexible y no prescriptivo, por lo tanto, puede ser utilizado por cualquier organización.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Es de este modelo que se desprende el Modelo de Gestión de Calidad de los servicios Municipales, con el fin de ser una guía de apoyo a las municipalidades para alcanzar los niveles de excelencia que requiere el país en materia de servicios municipales de calidad.

1. Principios del Modelo de Gestión de Calidad de los servicios Municipales

- Autonomía: mayor grado de autonomía, para que cada municipio logre más competencias, atribuciones y recursos.
- Equidad entre los municipios: muestra la diversidad de los municipios y contribuye a disminuir las brechas de inequidad existentes entre los municipios.
- Eficiencia y eficacia: relaciona la eficacia y eficiencia con la calidad en la prestación de los servicios en los municipios.
- Liderazgo y compromiso: relacionado con el mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de servicios municipales y en la obtención de resultados.
- Transparencia, probidad y participación: practicas orientadas para que faciliten el control institucional interno y externo, y a su vez generar información de gestión oportuna y transparente.
- Gestión orientada hacia la satisfacción de usuarios (a): practicas orientadas a las necesidades de los usuarios (a), así como mecanismos de información, participación y consulta para una excelente entrega de servicios.
- Apreciación de las personas como principal factor estratégico: valoración de los funcionarios municipales, habilidades, creatividad y motivación para el éxito de la gestión.

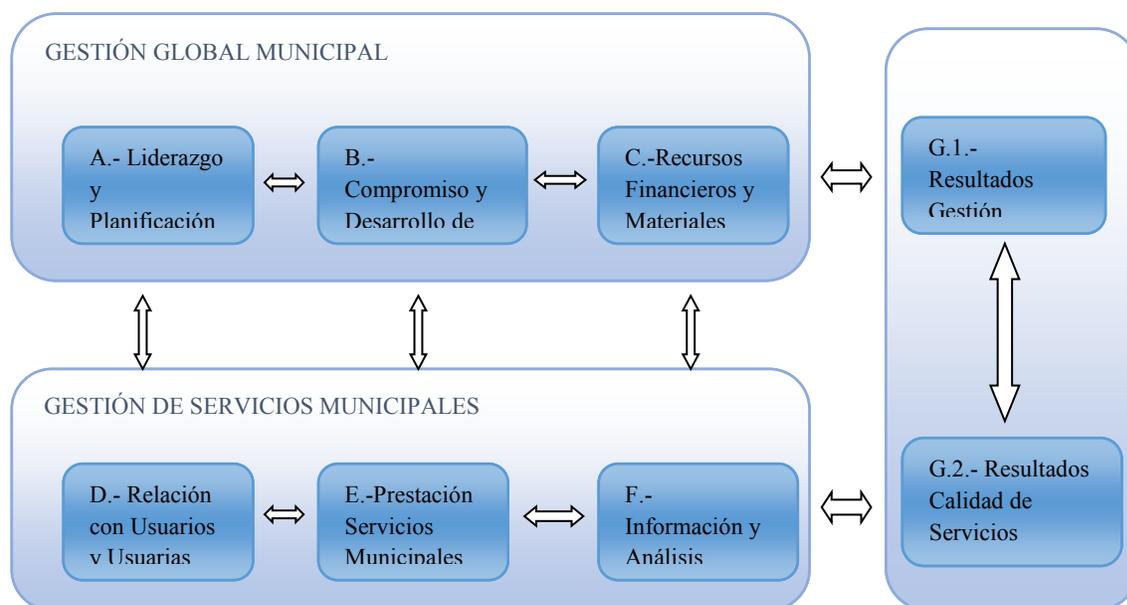
2. Contenido del Modelo de Gestión de Calidad de los servicios Municipales

Los principios del modelo están incorporados en siete categorías, estos agrupan un conjunto de prácticas que la municipalidad debiera aplicar para mejorar el desempeño de sus servicios.

- Liderazgo y planificación estratégica.
- Compromiso y desarrollo de personas.
- Recursos financieros y materiales.

Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

- Relación con los usuarios y usuarias.
- Prestación de servicios municipales.
- Información y análisis.
- Resultado de la gestión municipal y de la calidad de los servicios.



1. Esquema de Modelo de Gestión de Calidad de los servicios Municipales

Fuente: Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo

Este modelo plantea los procesos como un sistema orgánico, que se adapta al medio externo. Es así, que los elementos se relacionan de forma sistemática e integrada, los cuales buscan la generación de resultados, de manera tal que estos puedan ser mejorados en la medida que se aumente la eficiencia y eficacia de los procesos que los generen.

3. Relación de los conceptos

Cada concepto debe estar relacionado entre sí, para así lograr el éxito del modelo.

- Es de esta manera, que para tener una gestión de excelencia es necesario que el Alcalde o Alcaldesa establezca un sistema de liderazgo que logre motivar dentro de



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

la municipalidad. En este sentido no importa las características del líder sino las practicas que lo respalden, también se debe destacar que el éxito organizacional depende del alineamiento y compromiso a todos los funcionarios con los objetivos del municipio.

También, es necesario que exista una planificación estratégica, con el fin de predecir lo que suceda en el futuro por los continuos cambios y nuevos requerimientos. Es así, que es necesario que la Municipalidad, debe definir sus objetivos, la manera en que se alcanzaran y como sabrán si los han logrado o no.

- b. Cabe mencionar que las personas que trabajan en las dependencias de la Municipalidad tiene capacidad para mejorar los procesos de trabajo y aportar con su potencial al logro de los objetivos, en la medida que estén estimulados y comprometidos con estos. Es así, que las personas motivadas tiene un mejor rendimiento y mayores probabilidades de contribuir a tener usuarios satisfechos, por lo que debe existir un ambiente de trabajo de excelencia, con reglas establecidas, de respeto, reconocimientos, entre otras.
- c. Es importante, a su vez que exista una gestión de los recursos físicos, materiales y financieros, para así entregar un servicio adecuado. Por lo que es necesario la identificación de las necesidades, planificación de recursos, uso racional, seguimiento de su disposición y utilización.
- d. También, el éxito de la gestión municipal está relacionado con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Lo que permite que la identificación de estas ayude a un mejor diseño e implementación de los servicios.
- e. Además, para la prestación de los servicios se coordina una serie de actividades que conforman los procesos de la Municipalidad, con los cuales los funcionarios se guían para desempeñar sus labores. Además, es necesarios que los procesos se organicen en una cadena de clientes y proveedores internos, de acuerdo a las necesidades de cada proceso.
- f. En cuanto, a la información para la toma de decisiones, esta no es tan clara, por lo que es necesario convertir los datos en información fiable para una buena toma de decisiones y a su vez de como esta es utilizada para alinear los procesos con los



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

objetivos municipales. Este es un factor clave para lograr el éxito de la Municipalidad.

- g. Por último, los líderes de la municipalidad tiene como primera responsabilidad la obtención de resultados que logren la creación de valor de la organización. Esto depende aparte de los resultados financieros y operacionales, de los resultados obtenidos en la satisfacción del personal, usuarios, en la gestión de los proveedores y organismos asociados.

4. Estructura del Modelo de Gestión de Calidad de los servicios Municipales

La estructura de este modelo está conformada por los siete criterios mencionados anteriormente, conteniendo 25 subcriterios y éstos, a su vez, 110 elementos de gestión o prácticas de la gestión municipal.

- Criterios: factores relevantes de la gestión y los servicios municipales.
- Subcriterios: son factores más específicos que dan y caracterizan cada uno de los criterios.
- Elemento de gestión: para los primeros 6 criterios son prácticas propias de un subcriterio. En el caso del criterio 7, corresponde a datos específicos de indicadores de los resultados de un subcriterio.

La composición de cada criterio se muestra en el cuadro n° 1.

Cuadro n° 1:

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
LIDERAZGO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Desarrollo de la estrategia municipal	Desarrollo de la planificación estratégica.
		Alineación de la planificación estratégica con su misión, visión, valores y PLADECO.
		Consideración de las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias en la planificación estratégica.
		Consideración de las capacidades de la organización en la planificación estratégica.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

		Consideración de condiciones de entorno y requerimientos de los organismos asociados, y proveedores en la planificación estratégica.
	Implementación de la estrategia municipal	Difusión y adopción de la misión, visión y valores.
		Desarrollo de los planes de acción.
		Difusión de las metas y los planes de acción.
		Difusión del avance respecto a las metas.
	Liderazgo para el desempeño de la excelencia	Evaluación del desempeño de la municipalidad.
		Evaluación el desempeño financiero de la municipalidad.
		Información referente al estado de avance de los planes de acción y metas.
		Aseguramiento del cumplimiento de las metas.
		Uso de los resultados de las evaluaciones de desempeño para la mejora.
		Involucramiento y acceso a las oportunidades de mejora.
	Liderazgo del Alcalde o Alcaldesa y de los directivos municipales	Reconocimiento del foco de atención en los usuarios y usuarias.
		Estímulo y fomento de la colaboración dentro de la organización.
		Promoción de la pro actividad e iniciativa en el personal.
		Reconocimiento al personal y/o a los equipos de trabajo.
		Acceso de los funcionarios y funcionarias al Alcalde o Alcaldesa y directivos.
		Gestión de la relación con el Concejo.

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
COMPROMISO Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Gestión del personal	Desarrollo de competencias y habilidades del personal.
		Selección del personal.
		Información respecto a las características del personal.
		Desarrollo de planes y políticas de gestión de personal.
	Desempeño y	Organización y administración del



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

	reconocimiento de las personas	trabajo.
		Alineamiento de los objetivos del personal con los de la municipalidad.
		Evaluación del desempeño del personal.
		Refuerzo, motivación y reconocimiento del personal.
	Formación y desarrollo de las personas	Identificación de necesidades de capacitación.
		Incorporación de los intereses del personal y las necesidades de la municipalidad en el plan de capacitación.
		Priorización y planificación de la entrega de la capacitación y sus recursos.
		Entrega y evaluación de la capacitación.
		Refuerzo de conocimientos y habilidades.
	Participación del personal y sus representantes en el proceso de gestión de calidad	Identificación de ideas y sugerencias para la mejora de los procesos.
		Trabajo en equipo.
		Compartir conocimientos entre el personal.
		Asignación de facultades y atribuciones para la toma de decisiones.
		Involucramiento de las organizaciones de funcionarios en el mejoramiento de la calidad.
	Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo	Determinación de los factores clave que afectan al bienestar, satisfacción y motivación del personal.
		Participación de funcionarios y funcionarias en la identificación y mejora de las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad.
Mejora de las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad.		
Determinación de la satisfacción y motivación del personal.		



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

		Mejora del clima laboral.
		Participación en materias de prevención de riesgos.

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES	Planificación y gestión del presupuesto municipal	Identificación de las necesidades de recursos financieros.
		Planificación, optimización y programación de los recursos financieros.
		Seguimiento y ajustes al presupuesto.
		Análisis y revisión de la información referente al presupuesto.
	Gestión de recursos materiales, equipos e infraestructura	Identificación de las necesidades de recursos materiales, equipos e infraestructura.
		Planificación de la adquisición de recursos.
		Control de la adquisición de los recursos.
		Seguimiento y mantención de los recursos.
		Análisis de la información de los recursos.

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
RELACIÓN CON USUARIOS Y USUARIAS	Conocimiento de los usuarios y usuarias	Caracterización de los usuarios y usuarias.
		Identificación de necesidades de usuarios y usuarias.
		Identificación de usuarios y usuarias potenciales.
	Gestión de la relación con los usuarios y usuarias	Participación y consulta hacia la comunidad.
		Entrega de información sobre el servicio a los usuarios y usuarias.
		Difusión de los requerimientos de los usuarios y usuarias.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

		Aseguramiento del acceso y atención a todos los usuarios y usuarias.
		Gestión de los puntos de contacto con los usuarios y usuarias.
		Tratamiento de reclamos, quejas, comentarios y sugerencias de los usuarios y usuarias y uso de la información.
	Medición de la satisfacción de usuarios y usuarias	Medición de la satisfacción e insatisfacción de los usuarios y usuarias.
		Uso de la información de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y usuarias para mejorar.
		Actualización de los instrumentos de medición de satisfacción de los usuarios y usuarias.

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
PRESTACIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES	Diseño y adecuación de servicios municipales	Diseño de los cambios tecnológicos o mejoras en la prestación del servicio.
		Evaluación de la incorporación de nuevas tecnologías y mejoras.
		Prueba de los cambios tecnológicos y mejoras antes de implementarlos.
	Gestión de los procesos principales asociados a los servicios municipales	Identificación y definición de los procesos principales.
		Determinación de los objetivos e indicadores de desempeño del servicio y sus procesos.
		Control de la operación diaria del servicio.
		Implementación de un sistema de documentación del servicio.
	Gestión de los procesos de apoyo	Mejora de los procesos relacionados con la entrega del servicio.
		Identificación y definición de los procesos de apoyo
		Coordinación con las unidades responsables de los procesos de apoyo y estándares de desempeño



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

		requeridos.
		Control de la operación diaria de los procesos de apoyo.
		Retroalimentación a los procesos de apoyo.
	Gestión de la relación con organismos asociados	Identificación de los organismos asociados.
		Implementación de canales de comunicación con los organismos asociados.
		Trabajo con los organismos asociados para la mejora.
		Determinación de la satisfacción de los organismos asociados.
	Gestión de la calidad de los proveedores	Identificación de los principales productos o servicios adquiridos.
		Selección de proveedores.
		Evaluación de proveedores.
		Retroalimentación a proveedores para la mejora de sus productos o servicios.
		Evaluación de la satisfacción de los proveedores.

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS	Medición del desempeño de los servicios municipales	Determinación de indicadores de desempeño del servicio.
		Medición de los indicadores de desempeño del servicio.
		Uso de los resultados de las mediciones.
		Actualización de los indicadores.
		Aseguramiento del acceso a la información sobre el desempeño del servicio.
	Análisis del desempeño de los servicios municipales	Análisis de la información del desempeño.
		Comunicación de los resultados del análisis para apoyar la toma de decisiones y las acciones de mejoramiento.

Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

CRITERIO	SUBCRITERIO	ELEMENTOS DE GESTIÓN
RESULTADOS	1.a.Resultados de la gestión municipal	Resultados en los indicadores financieros.
		Resultados en los indicadores de aumento de la autonomía financiera.
	1.b.Resultados de la satisfacción de los funcionarios municipales	Resultados en los indicadores de bienestar y satisfacción / insatisfacción de funcionarios y funcionarias.
		Resultados en los indicadores de seguridad en el trabajo.
		Resultados en los indicadores de participación de funcionarios y funcionarias.
		Resultados en los indicadores de capacitación de funcionarios y funcionarias.
		Resultados de los indicadores de capacitación de los funcionarios y funcionarias y los directivos en materias de prevención de riesgos.
		Resultados en los indicadores de desempeño del servicio.
	2.a.Resultados de efectividad municipal en la prestación de servicios	Resultados en los indicadores de los principales proceso de apoyo.
		Resultados en los indicadores de cumplimiento de los planes de mejora del servicio.
		Resultados en los indicadores de satisfacción de organismos asociados.
		Resultados en los indicadores de desempeño de los proveedores.
		Resultados en los indicadores de satisfacción de proveedores.
		2.b.Resultados de la satisfacción de los usuarios de servicios municipales
	Resultados en los indicadores de calidad del servicio.	
	Resultados de participación de la comunidad en la gestión del servicio.	



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Concepto De expectativas: Contextualización

Primeramente partiremos con la definición de lo que es un servicio, servicio al cliente y posteriormente se definirá lo que es un servicio público, para el caso del servicio ofrecido por la Municipalidad de Ñiquén.

Concepto De Servicio

Algunos autores definen servicio como: *“es cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es, en esencia, intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada, o no, a un producto físico”* (Kotler, Philip, 2002, p. 200).

Otra definición más simple describe a los servicios como *“acciones, procesos y ejecuciones”* (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 3).

Una característica esencial de los servicios es la naturaleza de la misma, donde la AMA (American Marketing Association, 1985); clasifica a los servicios por la naturaleza del objeto de su actividad, clasificándolos en 10 grupos:

1. Servicios de salud.
2. Servicios financieros.
3. Servicios profesionales.
4. Servicios de hostelería, viajes y turismo.
5. Servicios relacionados con el deporte, arte y la diversión.
6. Servicios proporcionados por los poderes públicos o semipúblicos y organizaciones sin ánimo de lucro.
7. Servicios de distribución, alquiler y leasing.
8. Servicios de educación e investigación.
9. Servicios de telecomunicaciones.
10. Servicios personales y de reparaciones y mantenimiento.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Esta clasificación es meramente descriptiva e incompleta, ya que, mezcla servicios puros con servicios que tienen un soporte tangible como la hostelería o restaurant.

Otra clasificación es según por el sector de actividad, donde existen cuatro clasificaciones según Browning y Singel (1978):

1. Servicios de distribución; donde se persigue poner en contacto a productores con los consumidores.
2. Servicios de producción; que se suministran a empresas o a consumidores.
3. Servicios sociales; que se prestan a las personas de forma colectiva.
4. Servicios personales; cuyos destinatarios son las personas físicas.

También se caracterizan los servicios por su función y por el comportamiento del consumidor (Idelfonso, Esteban, 2005, p.31-34).

Una característica que ha implicado las definiciones anteriores es la intangibilidad que representa a los servicios ofrecidos independientes de los sectores industriales a los cuales pertenezcan; ésta determina cuando una oferta es o no un servicio. Se puede apreciar que muy pocos productos son estrictamente intangibles o totalmente tangibles, en cambio se puede afirmar que los servicios tienen una tendencia más intangible que los productos manufacturados los cuales son más tangibles; siendo este un factor fundamental en la diferenciación de los conceptos.

Diferencia Entre Servicio y Servicio al Cliente

Es importante distinguir entre los conceptos de servicios y servicio al cliente; dado que el servicio al cliente lo proporciona todo tipo de compañía, ya sea de manufactura, tecnología de información o servicio; por lo tanto servicio al cliente se define como “*el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas*” incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamos y mantenimiento o reparación previamente comprometidos (Zeithmal y Bitner, 2002, P. 4).



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Otros autores definen servicio al cliente como *“el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”* (Horovitz, 1990, p.7).

“El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción al cliente y la eficiencia operacional” (Lovelock, 1990, p. 491).

De las definiciones anteriores se logra entender que el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización (Duque, E., 2005).

Concepto de Servicio Público

En derecho administrativo el término servicio público se considera como polisémico (término que cuenta con diversas acepciones) y problemático en el ámbito de la ciencia jurídica; es decir, en el ámbito de la actividad administrativa se considera como una de las formas clásicas en que se manifiesta la actividad administrativa. Por su parte los caracteres del concepto estricto de *servicio público*, hacen mención a la noción jurídica determinando el concepto de la siguiente forma: ha de tratarse de una actividad de carácter prestacional, con lo que queda al margen del concepto la eventual actividad de producción de bienes que puedan desarrollar los poderes públicos.

Por lo que servicio público *“es la modalidad de acción administrativa por la que se prestan determinados servicios a los ciudadanos con la finalidad de proporcionarles utilidad”*.

Como se hace mención en el capítulo de generalidades la definición de servicio público según la RAE se entiende como la *“actividad que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del estado para satisfacer cierta necesidad de la población”*.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

En este sentido la prestación de los servicios que realiza la Municipalidad de Ñiquén a la comunidad es; en el ámbito de la educación, emprendimiento, salud, desarrollo comunitario, servicio comunitario, entre otras actividades en post de la comunidad.

Se entiende por Municipalidad a una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio; a quien le corresponde la administración de una comuna o agrupación de comunas. Cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna.

Concepto de Expectativas

Como primera aproximación del concepto de expectativas; se puede mencionar que las expectativas son lo que se considera como *lo más probable que suceda*; es decir, es una suposición o lo que se espera de algo que suceda o pueda suceder en un futuro.

Las expectativas se consideran una variable de la naturaleza cognitiva que sugiere la idea de anticipación y cuya inclusión en los análisis psicológicos resulta de fundamental la importancia a los fines de explicar y predecir un comportamiento de la dinámica social y hasta los motivos de los estados de ánimos de las personas.

Por otro lado la palabra expectativa es una palabra derivada del Latín *exapectatum*, la cual es traducida como “mirado o visto” en otros términos, se conoce como la “*esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito*”.

Finalmente la Real Academia Española de la lengua la define como la “*esperanza de realizar o conseguir algo como la posibilidad razonable de que algo suceda*” (2005).

En la actualidad es de suma importancia conocer y analizar las señales del entorno, puesto que hay una mayor competitividad, es decir, hay más empresas participando en los mercados, es por ello que para el mundo de los negocios es de suma importancia conocer las expectativas de los clientes y/o usuarios, puesto a que estos gracias a las tecnologías de



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

la información cuentan con más información, lo que lo transforma en un usuario informado y por ende es más exigente, esto no tan solo en el ámbito de los bienes sino también en el ámbito de los servicios y servicios públicos donde se ve a un usuario más estricto en cuanto a la demanda del servicio y conoce en más detalle sus derechos.

Por lo cual lo lógico es que las empresas y las instituciones de servicios públicos entreguen un servicio de calidad y que cumplan con las expectativas de los usuarios y que dichas expectativas sean superadas por las del público. En este contexto, es donde juega un papel fundamental el rol del gobierno, ya que, debe propiciar la mejora en la gestión de los servicios públicos del país, en los que en el último tiempo se han visto más inversiones en el mejoramiento del sector de la salud y educación como pilares fundamentales de la sociedad, pero aún, es cuestionable la eficiencia real de dichos programas de mejoramiento en cuanto a la gestión de los servicios públicos antes mencionados.

Para algunos autores las expectativas en las empresas se definen como:

- Zeithaml y Bitner (2002) plantean que las expectativas de los clientes son los estándares o los puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio y a menudo se formulan en términos de lo que el cliente cree que debería suceder o que va a suceder.
- McCarthy y Perreault (1999) plantean que las expectativas son la combinación de las creencias y actitudes del consumidor.
- Fernández (2000) señala que los clientes que intentan comprar un producto o recibir un servicio, por lo general no desean ningún producto o servicio determinado, sino satisfacer una expectativa.

Por lo tanto se puede mencionar que las expectativas juegan un rol fundamental en una economía, dado que, cada vez los mercados se vuelven más competitivos se requiere de estrategias en el área del marketing del cómo atraer a los clientes y/o usuarios para lograr una fidelidad, puesto que las expectativas de las personas (clientes) son dinámicas los competidores tratan de superar a sus rivales elevando el nivel del servicio ofrecido.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Lo que se traduciría en una ventaja competitiva desde el punto de vista para la empresa o institución, el que tenga un servicio bien catalogado, impulsa al resto de los usuarios a adquirir el servicio ofrecido por la empresa o institución, mejorando los tiempo de atención, respuesta, confiabilidad entre otros aspectos.

Dado lo anterior, para el caso de la Municipalidad se transformaría en un factor importante para mejorar el servicio de atención usuaria, ya que, si es bueno podría ser aún mejor y más eficiente en su atención y tiempos de respuestas, considerando que la comuna es netamente un sector rural hay mucha gente que llega al municipio desde lugares bien retirados por lo que una atención rápida en todo sentido juega un rol fundamental en cuanto al costo del tiempo para la persona.

Las expectativas se ven influenciadas por algunas variables que son un tanto difíciles de controlar, ya que, se ven afectadas por el nivel de educación de las personas, los valores, creencias, religión, y algo muy importante las experiencias vividas, estas condicionan de manera trascendental lo que los clientes/usuarios perciben del servicio y lo que realmente ellos esperaban.

Existen cuatro factores claves que afectan las expectativas y le dan forma a las expectativas de los clientes:

- La comunicación boca a boca; es decir, lo que los usuarios escuchan de los otros usuarios tomando como base esa información ellos conforman una propia expectativas acerca del servicio transformándola en uno de los factores potenciales para la determinación de las expectativas.
- Las necesidades personales; esto sugiere que las necesidades de los usuarios/clientes Pueden hasta cierto punto determinar o condicionar sus expectativas en relación al servicio catalogándole un mayor o menor atributo.
- Las experiencias; aquí juega un papel fundamental puesto que los usuarios/clientes que ya tienen una experiencia pasada con el servicio tienden a ser menores en relación a las de un cliente/usuario nuevo quien tiene un mayor nivel de expectativa en relación al servicio ofrecido. Desde otro punto de vista puede darse de que el



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

usuario y experimentado tenga una mayor exigencia en cuanto a las expectativas de la próxima atención puesto que él ya conoce lo que se puede y debe ofrecer.

- La comunicación externa; vale señalar que la comunicación externa juega un papel de gran relevancia en la conformación de las expectativas de los usuarios; dentro de la comunicación externa se encuentra gran variedad de mensajes directos e indirectos, que emiten las empresas o instituciones de servicios dirigidos a los clientes en resumidas palabras hace alusión a lo que es la publicidad.

Siguiendo con la definición de éste concepto existen dos tipos de expectativas del servicio esperado; donde los especialistas del marketing del servicio distinguen los siguientes niveles de expectativas:

Servicio esperado: dos niveles de expectativas:

Del servicio esperado existen dos niveles de expectativas, donde expresa que el significado de las expectativas se debe comprender, medir y administrar; además de que los clientes sostienen distintos tipos de expectativas del servicio. A continuación se describen los dos niveles de expectativas del servicio:

- ❖ *1º Nivel; expectativa de servicio deseado*: este es el nivel de servicio que el cliente espera recibir, es una combinación entre *lo que puede ser* y lo que se considera que *debe ser*. Las cuales pueden ir variando de acuerdo a las necesidades de cada individuo las que también cambian en el tiempo.

Existen diferentes fuentes de expectativas sobre el servicio deseado principalmente se encuentran las necesidades personales (físicas, social, psicológica etc.) y las filosofías personal del servicio, es decir, se entiende por necesidades personales los estados o condiciones esenciales para el bienestar físico o fisiológico del cliente, son factores importantes que dan forma al nivel del servicio deseado y se entiende por filosofías del servicio o intensificador permanente del servicio a la actitud genérica que subyace a los clientes acerca del significado del servicio y la conducta apropiada a los proveedores del servicio, es decir, las expectativas de los clientes respecto a los proveedores de servicio se



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

intensifican en la medida en que poseen filosofías personales sobre la prestación de los servicios.

- ❖ *2º Nivel; expectativa del servicio adecuado*: se detalla el servicio *adecuado*, es decir, es el umbral del servicio aceptable o sea el nivel de servicio que el cliente puede aceptar en otras palabras es la expectativa mínima tolerable. (Zeithaml y Bitner, 2002, p. 63-67).

También existen otras fuentes de expectativas del servicio adecuado que son de corto plazo en oposición a los factores del nivel deseado que son más estables, se determinan cinco factores que influyen en el servicio deseado siendo estos:

- ✓ Intensificadores transitorios del servicio: son factores individuales temporales que provocan que el cliente sea más consciente de la necesidad del servicio, como por ejemplo una situación de emergencia personal aumenta el nivel de las expectativas.
- ✓ Percepción de las alternativas de servicio: en este caso son los demás proveedores de los cuales el cliente puede obtener el servicio.
- ✓ Autopercepción del papel que se juega en el servicio: aquí las expectativas del cliente se moldean por el grado de desempeño de su papel en la presentación del servicio que creen tener, consiste en identificar el nivel del servicio que esperan.
- ✓ Factores situacionales: son las condiciones en las que se presenta el servicio y que el cliente observa.
- ✓ Servicio precedido: es el nivel de servicio que los clientes creen que probablemente recibirán. Esta expectativa de servicio se observa como la proyección que realizan los clientes acerca de lo que puede suceder en la transacción del servicio.

Como se sabe los servicios son heterogéneos, aceptar que puede haber una variación en el servicio (lo que puede afectar a la empresa o institución, hace que las personas se muestren conformes con el servicio o no) es lo que se conoce como *zona de tolerancia (figura 1)* es decir, cuando el servicio se ubica por debajo del área del servicio adecuado los clientes sienten frustración y su frustración con la empresa queda minada. Por el contrario cuando el desempeño del servicio se encuentra fuera de la zona de tolerancia (donde el desempeño

Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

supera el nivel de servicio deseado) los clientes se sentirán muy complacidos; por ende a la zona de tolerancia se le puede considerar “como el intervalo dentro del cual los clientes no advierten particularmente el desempeño del servicio, solo lo hacen cuando el desempeño del servicio cae fuera del intervalo (ya sea muy bajo o muy alto) llama la atención del cliente de manera positiva o negativa.”

Figura n°1



Fuente: elaboración propia a partir del libro “*marketing de servicios, un enfoque de integración del cliente a la empresa*”.

En síntesis las expectativas del cliente en relación con el servicio se representan por medio de un rango de niveles cuyos límites son el servicio deseado y el servicio adecuado.

Las expectativas en la actualidad se clasifican de dos formas siendo éstas las expectativas básicas o diferenciadas, a continuación se describe cada una de ellas:

- Las expectativas básicas, se refiere a lo que hay que cumplir con tal de conseguir la calidad, por lo tanto es lo mínimo que el usuario espera al realizar su compra.
- Las expectativas diferenciadas, éstas son aquellas que una vez satisfechas, hacen que los clientes o usuarios sientan que han recibido algo especial, en particular cuando han sido reconocidos como personas individuales.

En el área de la economía el concepto de expectativa fue introducido por Philip Cagan en 1956 con la descripción de una regla por la cual los individuos revisan sus expectativas a la



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

luz de la información, por ende, el comportamiento de los agentes económicos dependerá de las expectativas que se tengan del futuro. Las expectativas se pueden clasificar en dos grandes grupos siendo estas las *expectativas racionales* y las *expectativas adaptivas*.

Donde las expectativas hacen mención a las previsiones que los agentes realizan sobre la magnitud del futuro de las variables económicas, donde el comportamiento de los agentes dependerá sobre cuales sean sus expectativas.

Keynes, había considerado que las expectativas eran un factor exógeno, que se generaban a través de mecanismos que no tenían nada que ver con el funcionamiento del sistema económico. Donde el enfoque más usado por los keynesianos para elaborar grandes modelos macroeconómicos en la década del setenta fue el de las expectativas adaptativas.

El que las *expectativas sean adaptativas* implica suponer que los agentes económicos adaptaran las expectativas a la vista de la experiencia previa, aprendiendo de los errores cometidos en ella, en otras palabras, se denominan adaptativas por que a medida que van pasando periodos las expectativas sobre una variable se ajustan o más bien dicho se adaptan.

Pudiéndose diferenciar tres tipos de expectativas adaptativas, siendo estas las que se mencionan a continuación:

- Cuando son el resultado de un proceso de *aprendizaje*, en el que las expectativas se corrigen, es decir, es la diferencia habida entre el valor efectivamente realizado y el valor esperado.
- Cuando provienen de una *extrapolación* de realizaciones anteriores, por ejemplo en el que se supone que la tasa de inflación esperada es una media ponderada de las tasas de inflación pasadas, indicando una menor influencia sobre la tasa de inflación de los valores cada vez más lejanas de la inflación pasada.
- Cuando son *regresivas* se apoyan en una tasa normal a largo plazo, en el caso de que los agentes económicos esperen que la inflación alcance un valor normal a largo plazo.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Por otro lado el concepto de las *expectativas racionales* se utilizó a mediados de los años setenta, propuesto por la corriente del pensamiento llamada Nueva Economía Clásica, en el que el supuesto básico partía de que la gente aprende de sus errores, donde los agentes económicos son capaces de corregir para hacer predicciones más exactas. Es decir, los agentes económicos forman racionalmente sus expectativas sobre el futuro utilizando de forma eficiente toda la información que se tiene del pasado y del presente, del cual ellos prevén los datos económicos del futuro.

Teóricamente en economía se entiende como aquellas que se forman teniendo en cuenta toda la información relevante (tanto teórica como empírica) disponible en el momento de formularlas, donde esta información abarcaría a:

- Información sobre la propia variable a la que las expectativas se refieren y por lo tanto, a sus valores actuales y evolución histórica reciente.
- Información sobre cualquier otra variable que los agentes económicos supongan que pueden influir sobre la anterior.
- Información sobre la política económica pasada, actual y futura del gobierno.

El autor concluye que se llaman expectativas racionales porque suponen el comportamiento racional por parte de los agentes económicos y que éstos utilizarán la información empírica y teórica relevante de la que se dispone (Arroyo, M., 2002).

Concepto De Calidad

La calidad es un concepto muy amplio utilizado en diversos ámbitos, la palabra procede del vocablo griego “kalos” que significa bueno, hermoso, noble, honesto, y del latín “qualitas” que significa calidad. Este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo donde en la edad media el concepto de calidad era la perfección como tal, se consideraba como una obra perfecta aquella que no tenía ningún defecto, donde, la presencia de algún defecto era calificado de inmediato como una obra imperfecta, hacia el siglo XIII el trabajo artesanal



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

aumenta y con ello surge en Europa los primeros gremios artesanales que establecieron una serie de reglamentos y legislaciones que normalizaron la “calidad de los productos” donde regían las reglas de la calidad en función de las materias primas, la naturaleza del proceso y la calidad del producto final, esta práctica continuo hasta los siglos XVII y XIX donde se disminuyó por los diferentes conflictos sociales y a la consolidación de la revolución industrial. Ya a finales del siglo XIX la producción en serie se expande exponencialmente, creciendo las fábricas y con ello mejora el rendimiento hace necesario establecer una división en el trabajo donde el operario ya no se ve involucrado en el resultado final del producto que está trabajando puesto que desconoce el resultado final del mismo, esto hizo necesario a que alguien dentro de la cadena de fabricación comprobara que lo que se ha hecho “cumpliera con las especificaciones del producto” donde a principios de 1900 surge el capataz de control de calidad, el cual supervisaba el trabajo realizado por los operarios (Feingenbaum, 1991). Ya en el siglo XX se gesta el concepto de calidad como se entiende hoy, luego de la segunda guerra mundial comenzó a desarrollarse las técnicas de fiabilidad de los productos, donde en la década de los cincuentas el incremento del comercio internacional hizo imprescindible elaborar normas técnicas que clarificaran y regularan el comportamiento de las mismas, esto supuso un gran avance en la calidad de los productos. Desde entonces ha cambiado el concepto de calidad en el paso del tiempo donde en un inicio se aplicaba principalmente a la conformidad de la especificación del producto hasta lograr la integración de la calidad total, es decir, lograr que la calidad sea igual a la satisfacción del cliente para ello se ha hecho necesario un cambio cultural, liderazgo de la dirección, una mejora continua en los procesos de gestión de las organizaciones entre otros aspectos.

La Real Academia Española define calidad como la “*la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*”.

Algunos autores definen el concepto de calidad de la siguiente manera; según Deming (1989) lo define como “*calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida en términos del agente*”.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Juran (1990) la palabra calidad tiene múltiples significados; dos de ellos son los más representativos 1) *la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.* 2) *calidad consiste en libertad después de las deficiencias.*

Ishikawa (1986) señala la calidad como *la calidad del producto, más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.*

Calidad en el Servicio

Como se puede observar el concepto de calidad ha tenido una gran evolución a través del tiempo donde también se puede ver la calidad desde una perspectiva de la satisfacción de las expectativas del cliente, es decir, ha evolucionado desde una perspectiva basada solo en la producción a una perspectiva donde se tiene en cuenta el mercado. En el caso que ofrezcan un servicio o servicios en combinación de un producto físico, la calidad es fundamental para la determinación de la satisfacción del cliente.

Como se ha mencionado con anterioridad las expectativas funcionan como estándares o puntos de referencia para los clientes, es decir, cuando los clientes evalúan la calidad del servicio comparan lo que ellos perciben que obtuvieron durante el encuentro del servicio con sus expectativas sobre dicho encuentro (Zeithaml y Bitner, 2002, p.138). De este modo la calidad del servicio se ve influenciada por las expectativas previas que tienen los clientes y/o usuarios de algún servicio; según Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993 para lograr una alta calidad del servicio ésta queda predeterminada por las expectativas, es decir, “lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

Existen diferentes modelos de calidad para comprender como los consumidores realizan la evaluación de algún servicio, como lo son: el modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978) y



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

el modelo de Grönross (1984) donde cada uno de ellos menciona una serie de atributos que condicionan la calidad percibida por el cliente; en el modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff explican que para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por una de las siguientes condiciones: *seleccionar un único atributo de referencia*, es decir, que para el consumidor cierto atributo tenga un peso mayor que al resto de las características del servicio, en segundo lugar *considera seleccionar un único determinante*, osea, que al elegir un solo determinante implica que el resto de los atributos alcanzan un mínimo de satisfacción; como tercer planteamiento *considera el conjunto de atributos*, es decir, que el consumidor aceptara tener menos cantidad de un atributo a cambio de una mayor cantidad de otros atributos del servicio, se puede inferir que la calidad del servicio apreciada por el cliente va a depender de que un atributo específico del servicio logrará un impacto mayor en los clientes, donde sugiere el autor que deben evaluarse todos los atributos de forma global para evaluar la calidad de tal servicio.

Un segundo modelo es el de Grönross, el cual se enfoca en tres factores distintivos para medir la calidad del servicio entregado, el primero de ellos es *la calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio*, esto es, lo que el cliente recibe del servicio ofrecido osea la calidad del producto ofrecido, esto indica que se tiene una menor dificultad para los clientes la evaluación del servicio. Como segundo factor se encuentra la *calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso*, intenta explicar como sería la experiencia del cliente con el proceso de producción y consumo (quiere decir cómo se presta el servicio), esto es la relación cliente-empleado. Y finalmente el tercer factor es la *calidad organizativa o imagen corporativa*, es decir la calidad que percibe el cliente de la organización formada a partir de lo que el cliente percibe como servicio ofrecido; lo cual esta contruido a partir de los dos primeros factores. Explica el autor que esto sirve como filtro entre las expectativas y percepciones. Aquí el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido.

Por lo que, la calidad del servicio requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente/usuario, incrementando la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el mantenimiento de los existente.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

Calidad de Atención al Cliente

El término de cliente hace referencia a un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados; para los negocios el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo. Por lo que para los encargados del área del marketing deben asegurarse de tomar en cuenta tanto las necesidades como las expectativas de cada cliente.

Para Blanco (2001) la atención al cliente es definida como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por lo tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

En otras palabras simplemente la atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que se percibe.

Por lo tanto, para que cada organización sea exitosa en la atención al cliente ésta debe contar con una fuente de información acerca del mercado a cual atiente adquiriendo los respectivos requerimientos que demandan los usuarios, como así el comportamiento de cada consumidor para de este modo conocer las necesidades y expectativas y traducir esto en la demanda esperada por parte de la organización. Para llevar a cabo esto se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer.

La calidad como bien menciona Tom Peters (1987) va a depender de como el cliente la aprecie porque él es quien recibe el servicio “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones”.

Es importante mencionar que el servicio no es el resultado de un proceso de producción (materias primas o recursos transformados en un producto final), sino que, es un resultado de un proceso de transformación de las personas que lo brindan, las cuales, deben conocer muy bien aquello a lo que se dedican, de lo contrario pueden ofrecer una buena atención pero no así un buen servicio.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

La calidad de la atención al cliente se considera como una herramienta estratégica la cual permite ofrecer un valor añadido a los clientes y que esta sea reconocida es fundamental para así lograr diferenciarse de los competidores y que esta diferencia sea sostenible en el tiempo. Dado el avance tecnológico y la globalización a nivel mundial, es que las organizaciones deben estar capacitadas para adaptarse constantemente a los cambios y señales que entrega el entorno y en el sector que afecte a la organización, dado a las crecientes expectativas que surgen de los clientes los cuales esperan una mejor calidad del servicio ofrecido. Siendo así, a una mayor calidad del servicio entregado los clientes tenderán a incrementar el grado de satisfacción en relación a la oferta por parte de la compañía favoreciendo la fidelización del servicio o producto.

Existen como principios de la atención al cliente los siguientes puntos (Pérez, 2006, p. 8):

- El cliente/usuario es el que valora la calidad en la atención que recibe.
- Toda acción en la prestación del servicio debe ser guiada a lograr la satisfacción en el cliente/usuario.
- Las exigencias y expectativas del cliente/usuario orientan la estrategia de la empresa.
- El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes.
- Las empresas deben reducir la diferencia entre la calidad de su oferta y las necesidades y preferencias del cliente.
- El servicio se brinda a un grupo o persona específico y como tal debe tratarse.
- La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad.
- El cliente/usuario tiene derecho a conocer que puede esperar del servicio brindado por la empresa o institución.

Dado que la calidad de un servicio resulta un tanto difícil de medir por su característica de intangibilidad, lo que resulta ser más efectivo es el establecimiento de modelos y rutinas el cual garantiza que todos los usuarios que acceden al servicio recibirán lo mismo. Es por ello que en las instituciones públicas como lo es en el caso de las municipalidades estas deben regirse por el Modelo Gestión De Calidad De Los Servicios Municipales cuyo

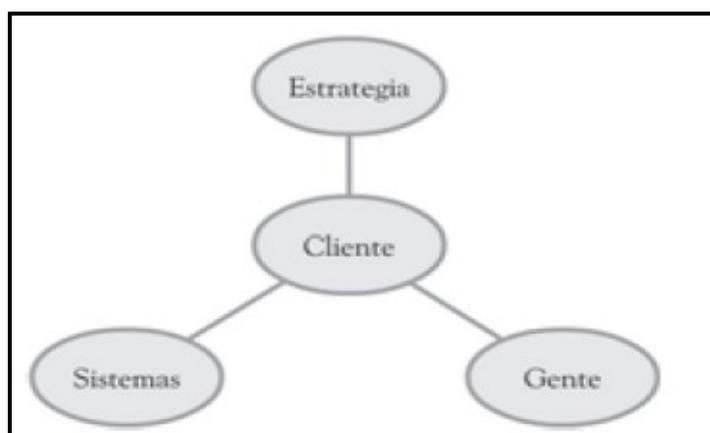
Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

modelo ha sido construido para lograr la calidad de los servicios municipales, fortalecer la capacidad de gestión de las municipalidades, instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión, trazar un camino hacia la excelencia en la gestión de los servicios municipales y para servir de referente para la acreditación de niveles de calidad de la gestión de los servicios municipales.

Donde una de las claves según Pérez .V. (2006) para asegurar una buena calidad del servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes/usuarios respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que el cliente/usuario espera que le resuelvan y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

Otra manera de observar la calidad de la atención al cliente es mediante el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke (1990). Estos autores consideran útil pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente relacionados en una dependencia triangular constituida por cuatro agentes los cuales son interdependientes entre sí; representados por la estrategia, el cliente, los sistemas y la gente. Como se muestra a continuación:

Figura n°2



Fuente: Albrecht y Zemke, 1990.



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

La relación de los componentes del triángulo del servicio está representada por la línea vertical que conecta al cliente con la estrategia del servicio la cual representa el grado de importancia de establecer primeramente la estrategia alrededor de las necesidades y motivos esenciales del cliente. Incluyendo las políticas o lineamientos generales de las empresa dirigidos hacia el cliente.

La línea que va desde la estrategia al servicio al cliente representa la tarea de comunicar la estrategia al mercado, es decir, no resulta de nada beneficioso dar un buen servicio o que el servicio ofrecido sea exclusivamente mejor en algún aspecto sino se da a conocer al cliente ya que éste debe conocer ese hecho para que se produzca algún tipo de beneficio para la organización.

La línea que conecta al cliente con la gente de la organización representa el punto de contacto de la interacción de la prestación del servicio y lo que se recibe de él. Donde se espera que los trabajadores conozcan su trabajo para satisfacer las necesidades de los clientes.

Por último, la línea que conecta al cliente con los sistemas representa el servicio que incluye los procedimientos tales como tecnologías, normas y equipos de trabajo que utiliza un empleado en la atención al cliente. Sugiere que todas las personas de la organización tanto desde la alta dirección hasta los empleados que tienen directo contacto con el cliente/usuario deben trabajar dentro de los sistemas que se establecen en la organización la cual constituye la forma de dirigir el que hacer del negocio y su personal.

Recolección de datos

Existen diferentes formas de recoger información para algún estudio en particular, la recolección de datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí; seleccionar un instrumento de recolección de los datos, aplicar el instrumento y preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Por lo tanto la recolección de datos implica diversas actividades; pero para investigaciones que son más intangibles de palpar, es más difícil de cuantificar algo abstracto como lo es en este caso la



Capítulo I: Marco Teórico de la Investigación

medición de las expectativas, sin embargo, existen herramientas que ayudan a la realización de este tipo de investigaciones.

Como lo son las que se mencionan a continuación:

La observación: como la define Knapp (1965) “es un conjunto de registros de incidentes de comportamiento que tienen lugar en el curso normal de los acontecimientos y que son destacados como significativos para describir modelos de desarrollo”. Donde son registros que no requieren participación. Se puede inferir que la observación es una técnica bastante adecuada para conseguir información acerca de lo que se pretende obtener como resultado.

La entrevista: es un modo muy utilizado para tener acceso a información más certera, sirve como complemento con otra técnica pero no debe considerarse como instrumento, dado que es una técnica muy propia de los estudios cualitativos.

El cuestionario: son instrumentos que permiten obtener un rápido levantamiento de información y de forma abundante respecto al tema a estudiar; el cual puede tomar información de forma aislada como conjunta, éste instrumento es una presentación escrita de en las que el individuo anota las valoraciones presentándose las preguntas de forma abierta o cerrada.

Por último la encuesta: se define como una investigación sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de forma objetiva de la población; estando compuesta además por una serie de preguntas dirigidas a los participantes o individuos objetos de la investigación, las cuales, pueden ser aplicadas en persona o vía correo electrónico, las encuestas son utilizadas para obtener información de forma masiva, fácil y rápida.



Capítulo II: Metodología de la Investigación

Capítulo II: “Metodología de la Investigación”



Capítulo II: Metodología de la Investigación

Tipo De Estudio

De acuerdo a los objetivos planteados para llevar a cabo la investigación, el tipo de estudio según Hernández, Fernández y Baptista (2003), hay estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. El presente estudio es de carácter descriptivo, ya que, la información obtenida no fue manipulada a través de las variables, dado que, solo fueron observadas y descritas tal y como se presentaron; con un enfoque cuantitativo, ya que, se recolectaron los datos sobre las diferentes expectativas del público y directores de la Municipalidad a los cuales se les aplicaron las encuestas diseñadas a los usuarios, es decir, al público en general que requieran de los servicios del Municipio y por otro lado se le aplicó la encuesta a cada director perteneciente al Municipio a través de una encuesta presencial.

Según la temporalidad del estudio, se considera de carácter transversal; ya que, la información se recopiló en un momento determinado y por un período de corto plazo, el cual corresponde al primer semestre del año 2015. Donde el enfoque de estudio de las expectativas aplicado a la Municipalidad de Ñiquén corresponde a una investigación mixta, es decir, por un lado tiene un enfoque cualitativo al utilizar información obtenida de manera subjetiva, ya que, se recopiló la información pertinente a través de encuestas como se ha mencionado; por otro lado tiene un enfoque cuantitativo, pues la información recopilada fue tabulada y analizada estadísticamente.

Con la finalidad de realizar un estudio riguroso y serio, se ha considerado la aplicación de los siguientes puntos como aspectos importantes de la metodología a utilizada:

- Para la realización del presente estudio, el cual tiene por objetivo medir las expectativas, se ha creado un instrumento de carácter cualitativo compuesto por afirmaciones con una escala Likert para su interpretación. Para lo cual se diseñaron dos cuestionarios, uno enfocado para los usuarios y otro enfocado para medir las expectativas de los directores de la Municipalidad.



Capítulo II: Metodología de la Investigación

- Para el diseño de los cuestionarios primeramente un instrumento de apoyo fue la encuesta servqual en la parte de expectativas para tener una idea de cómo medir este tipo de variable, otro instrumento de apoyo fue el ocupado en la tesis “Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán” (Aguilera N., Saavedra C., 2013).
- Para el diseño de ésta se recopiló información de las distintas estructuras y diseños de cómo crear una encuesta así como su interpretación vía páginas web.
- Luego se comenzó a diseñar esta encuesta (ver anexo n° 1 y 2) basándose en lo que esperan los usuarios en la atención; se trató de colocar en la postura de ellos como así en el lugar de los directores de la Municipalidad.
- Posteriormente se dio inicio a la etapa de validación. La cual se explica más abajo en un ítem dedicado a esta etapa.
- Los datos fueron obtenidos a través del método de encuestas aplicadas de forma presencial dirigidas a los usuarios (público en general) de la Municipalidad de Ñiquén.
- Paralelamente se ha aplicado de forma autoadministrada (es decir, se le entrega la encuesta a cada director y esta es contestada de forma personal) la encuesta a los Directores de cada departamento presente dentro de las instalaciones del municipio.
- Por otro lado recopilar la información pertinente a través de medios o fuentes secundarias tales como: material bibliográfico (libros, documentos relacionados con el tema en estudio), páginas webs, artículos, e información de instituciones relacionadas con el tema a investigar.



Capítulo II: Metodología de la Investigación

Definición De La Población Y Tipo De Muestra

La recopilación de los datos para la investigación que corresponde a contrastar las expectativas de atención usuaria de los directores y público en general de la Municipalidad de Ñiquén.

Para lo cual se ha definido a la población objetivo elegida para la aplicación de las encuestas siendo los usuarios aquellas personas que pertenezcan al tramo etario de 15 años y más, dado que, en ese rango de edad acceden a los servicios ofrecidos por parte del municipio, es por ello, que principalmente han sido seleccionados este tipo de personas que representaron la muestra. A su vez serán encuestados los directores de cada departamento que se encuentre dentro del edificio municipal para contrastar las expectativas sobre la atención usuaria.

Cálculo de la Muestra

La determinación del universo para el tipo de muestra que se utilizará para la investigación será una muestra de tipo probabilístico, es decir, de tipo aleatorio, donde todos los habitantes de la comuna de Ñiquén tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la aplicación de las encuestas.

Por lo que al definir la muestra se definió que esta sería de tipo finita donde el universo o la población se conoce, según datos obtenidos del censo 2002 la población total de la comuna de Ñiquén es de 11.421 habitantes, de donde el total de la población el total de habitantes igual o mayor a 15 años corresponde a 8.633 personas.

Capítulo II: Metodología de la Investigación

Donde Se Muestra A Continuación La Cantidad De Habitantes Según Género:

Tabla n°1

	Sexo	
	Hombres	Mujeres
Comuna Ñiquén	5.886	5.535
Total Población	11.421	

Fuente: elaboración propia, a partir de información de reporte comunal según censo 2002.

Cantidad De Habitantes Por Rango Etario (grupo objetivo):

Tabla n°2

Edad	Total
15-29	2.206
30-44	2.206
45-64	2.266
65 y más	1.349
Total	8.633

Fuente: elaboración propia, a partir de información de reporte comunal según censo 2002.

Por lo tanto para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir, contable y la variable es de tipo categórica, primero se debe conocer “N”. Para ello se ha de utilizar una fórmula que arroje una muestra que sea representativa estadísticamente, por lo cual se ocupará la siguiente fórmula estadística:



Capítulo II: Metodología de la Investigación

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N= tamaño de la población.
- Z_{α} = nivel de confianza 1.96 (con una confianza del 95%).
- p= proporción esperada o probabilidad de éxito, donde, en el caso de desconocerse se aplica la opción más desfavorable (en este caso 50%).
- q= probabilidad de fracaso 1-p (en este caso 1-p=0,5).
- d= precisión o error (en este caso 5%).

$$n = \frac{8.633 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (8.633 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 187,6 \cong 188 \text{ encuestas para los usuarios.}$$

Por lo que se requiere encuestar a no menos de 188 usuarios para poder tener una seguridad del 95%.

Total Encuestas a Aplicar:

Tabla n°3

	Habitantes	Directores
	188	5
Total	193	

Fuente: elaboración propia.



Capítulo II: Metodología de la Investigación

Características Del Instrumento

El instrumento para la recolección de la información ha sido diseñado personalmente en base a la encuesta servqual en la parte de expectativas y otro instrumento tomado de la tesis “expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán” dado que no se cuenta con algún instrumento o encuesta ya diseñada y validada para la aplicación e investigación sobre las expectativas en Municipalidades.

El instrumento para el público está conformado por dos partes:

- ❖ La primera parte lo conforman las preguntas de antecedentes generales, como la edad, género y sector de residencia de la comuna con el objetivo de tener una visión más amplia de las características de los usuarios e interpretar dichas variables.
- ❖ La segunda parte de la encuesta la conforman las 27 afirmaciones de las cuales se extraerán las mediciones de las expectativas del servicio, a su vez permitirá evaluar los elementos más importantes en la atención usuaria entregada considerando desde la infraestructura hasta las características del personal municipal.

El segundo instrumento de medición para los directores está conformado de la siguiente manera:

- ❖ El primer ítem solo contiene la información que identifica el departamento correspondiente de la Municipalidad, no se consideraron más datos para no influir de forma negativa el puesto de cada director dada su opinión respecto al servicio entregado.
- ❖ La segunda parte del instrumento es la más importante, ya que en ella se encuentran las 32 afirmaciones de las cuales se extraerán los datos para analizar las expectativas y poder formar una opinión de ellas como así los aspectos considerados como más importantes en la evaluación.



Capítulo II: Metodología de la Investigación

Dado lo mencionado anteriormente el instrumento diseñado para llevar a cabo el estudio está confeccionado a través de una escala Likert, el cual seleccionará el nivel o grado que más satisfaga su opinión respecto a la afirmación, donde la encuesta aplicada a los usuarios (público en general) consta de 27 afirmaciones y la encuesta aplicada a los directores de cada departamento está compuesta por 32 afirmaciones; donde las alternativas de respuesta está conformado por 5 alternativas de respuesta de las cuales se extrajo toda la información necesaria para contrastar las expectativas sobre la atención usuaria que entrega la Municipalidad de Ñiquén. Para este caso se utilizó el modelo descriptivo de la escala Likert, teniendo como opciones de respuesta: muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo, de las cuales se extraerán las cualificaciones y puntuaciones de la escala de valoración.

Luego de aplicar las encuestas, la información obtenida fue tabulada en el software Excel y será traspasada al programa estadístico llamado IBM SPSS Statistics, aplicándose un análisis descriptivo de las variables; y así finalmente analizar los datos obtenidos para lograr obtener conclusiones y entregar recomendaciones y/o sugerencias a la entidad que permitan mejorar la atención.

Validación del Instrumento

Primera etapa: se comenzó con la validación del instrumento a través de correcciones, de acuerdo a lo planteado por los directores de la Ilustre Municipalidad de Bulnes (en una primera instancia) y por otro lado la aplicación de la primera encuesta a cinco personas recogiendo todos los comentarios e información entregada por parte del público; donde se analizó la retroalimentación de cada una de las partes involucradas.

Segunda etapa: como segunda etapa se volvió a realizar lo antes mencionado con los directores para corroborar que la encuesta ya se entendía por completo; donde se modificaron las correcciones posteriores del instrumento. Pues para poder comenzar con la aplicación de la encuesta, era necesario ser aplicada en una comuna de características similares a la comuna de Ñiquén. Además de ser evaluada por una lingüística, para revisar



Capítulo II: Metodología de la Investigación

ortografía y redacción, en esta instancia las modificaciones se realizaron en conjunto con las primeras observaciones del público y de los directores de la Municipalidad de Bulnes.

Tercera etapa: la última modificación de la encuesta a aplicar; fue realizada gracias a las recomendaciones del Administrador General de la Municipalidad de Ñiquén, el cual planteó cambiar la redacción de algunas preguntas para el público con el fin de facilitar la comprensión de estos, al cambiarlas de una manera más sencilla. También, es necesario mencionar que con las distintas observaciones obtenidas se eliminaron algunas preguntas para los directores, ya que estas fueron consideradas como fuera de sus funciones. Además, de eliminar una pregunta para el público ya que de acuerdo al Administrador Municipal esta podría dar a entender al público que los funcionarios no están cumpliendo con sus tareas. Por lo tanto, cada una de las observaciones fue importante para lograr una encuesta acorde tanto para el público como para los directores.

Es importante destacar, que la encuesta fue revisada en cada ocasión por parte del profesor guía, con el fin de evaluar si estas cumplían con el objetivo de evaluar expectativas tanto para el público como los directores. Es de esta manera que se consiguió la validación del instrumento para su posterior aplicación.

Aplicación Del Instrumento

Procedimiento

Posterior a la validación de la encuesta, se comenzó con la aplicación en las dependencias de la Ilustre Municipalidad de Ñiquén a partir del día 18 de Mayo, terminándose de aplicar las encuestas el día lunes 15 de Junio de 2015.

En este proceso, se viajó a las dependencias de la Municipalidad los días lunes y martes de cada semana, pues es en esos días cuando existe la más alta afluencia de público. Cabe mencionar, que existió gran disponibilidad por parte del público para responderla individualmente dichas encuestas, por otro lado, se aplicó las encuestas a través de la lectura por parte de las encuestadoras a personas de mayor edad y que tenían dificultad visual. Sin embargo hubo una parte pequeña del público quien no accedió a responder la



Capítulo II: Metodología de la Investigación

encuesta, los motivos fueron simplemente porque estaban ocupados, les incomodaba participar en la aplicación de la encuesta, algunos pensaron que sus respuestas afectarían al procedimiento de sus trámites y finalmente algunos usuarios no quisieron responder.

En cuanto a los directores, cada uno de ellos respondió la encuesta personalmente y de manera privada, entregándose posteriormente. Es por esto, que dichas encuestas se recibieron en distintos días, pues cada uno se acomodó a su tiempo disponible, además esta se entregó a través del Jefe de Gabinete, quien estaba encargado de informar al Alcalde de los avances de la aplicación de encuestas y todo lo relacionado a la memoria de título.

Cabe destacar, que mientras era aplicada la encuesta se mantuvo informado al Jefe de Gabinete de los avances, en cuanto a la cantidad y disponibilidad del público para responder.

Tabulación de los datos

La tabulación de los datos se realizó en dos etapas:

- ❖ Primera Etapa: de la información extraída mediante el levantamiento de datos a través de la encuestas aplicadas, los datos obtenidos de las encuestas fueron tabulados de forma separada tanto los datos obtenidos por parte del público y de los directores en el programa computacional Excel con el objeto de obtener promedios generales e identificar las preguntas con mayor y menor respuestas como así identificar las mayores expectativas entre ambas partes.
- ❖ Segunda Etapa: la información de los datos tabulados en la primera etapa fueron introducidos al programa estadístico SPSS para su posterior análisis estadístico.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Capítulo III: *“Resultado de la Investigación y Análisis de Datos”*



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Análisis de los datos recopilados

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos sobre las expectativas en la atención usuaria entregada por la Municipalidad, como así las expectativas que tienen los directores en la atención usuaria del municipio de Ñiquén de cada una de las 27 preguntas de la encuesta para los usuarios y cada una de las 32 preguntas de la encuesta para cada director departamental; de acuerdo al análisis elaborado, el cual permitirá responder algunos objetivos de la investigación realizada.

A continuación se dará a conocer el análisis de los datos obtenidos mediante las encuestas; luego de haber aplicado las encuestas y una vez tabuladas las respuestas en el programa MS Excel 2013, se procedió a realizar un análisis estadístico descriptivo en el programa SPSS V.19.

CARACTERIZACIÓN DEL PÚBLICO

Luego de ingresar los datos al Programa Estadístico, se aplicó la frecuencia de cada uno de los datos del público de la Ilustre Municipalidad de Ñiquén, con el fin de obtener una caracterización de estos.

En cuanto, al sexo podemos decir que mayoritariamente el público que respondió la encuesta corresponde al sexo **femenino** con un 56,9% del total de muestra, mientras que el sexo **masculino** representa el 43,1% del total de la muestra. De esta, manera se puede destacar que a las dependencias de la Municipalidad concurren mayormente mujeres, como se puede observar a continuación: (Ver Tabla n°4)

Tabla N°4: tabla de frecuencia

TABLA N°4: SEXO			
	Frecuencia Absoluta	%	Frecuencia Acumulada
Femenino	107	56,9%	56,9%
Masculino	81	43,1%	100%



Capítulo III: Resultado de la Investigación

total	188	100%
--------------	-----	------

Fuente: elaboración propia.

En la tabla de edad, se puede destacar que el público que concurre mayoritariamente a la Municipalidad corresponde al rango de **entre 36 y 45 años** con un 30,3%, seguido por las personas de **entre 26 y 35 años** con un 20,7%. (Ver Tabla n° 5)

Tabla N°5: tabla de frecuencia

TABLA N°5: EDAD			
	Frecuencia Absoluta	%	Frecuencia Acumulada
15-25 años	33	17,6%	17,6%
26-35 años	39	20,7%	38,3%
36-45 años	57	30,3%	68,6%
46-55 años	37	19,7%	88,3%
56 y más	22	11,7%	100%
total	188	100%	

Fuente elaboración propia.

En cuanto, al sector de residencia de los encuestados se puede mencionar que corresponden a 32 sectores de la comuna, donde el mayor porcentaje corresponde al sector de **Chacay** con un 9,6% con un total de 18 encuestados, seguido de **San Gregorio** con un 9% con un total de 17 encuestados y la menor cantidad de encuestados fue del sector de Comillaún, Canchiuque, Santa Josefina, Lo Mellado, El Modelo y Paredones representando un 0,5% cada uno. (Ver Tabla n°6).

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla N°6: tabla de frecuencia

TABLA N°6: SECTOR			
	Frecuencia Absoluta	%	Frecuencia Acumulada
El Peumo	8	4,3%	4,3%
Los Indios	3	1,6%	5,9%
San José	5	2,7%	8,5%
San Vicente	8	4,3%	12,8%
Zemita	6	3,2%	16,0%
San Roque	11	5,9%	21,8%
Paque Sur	4	2,1%	23,9%
Virguin	11	5,9%	29,8%
Buli	9	4,8%	34,6%
Tiuquilemu	5	2,7%	37,2%
Las Rosas	8	4,3%	41,5%
La Gloria	3	1,6%	43,1%
La Pitrilla	5	2,7%	45,7%
Colvindo	4	2,1%	47,9%
Maitenes	6	3,2%	51,1%
Huenutil	14	7,4%	58,5%
Cabrería	4	2,1%	60,6%
San Jorge	7	3,7%	64,4%
Chacay	18	9,6%	73,9%



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Capítulo III: Resultado de la Investigación

San Gregorio	17	9,0%	83,0%
Comillaún	2	1,1%	84,0%
Chacay Bajo	2	1,1%	85,1%
Canchiuque	1	0,5%	85,6%
Ñiquén	4	2,1%	87,8%
Fundo Aline	1	0,5%	88,3%
Bucalemu	4	2,1%	90,4%
San Fernando	1	0,5%	91,0%
Otinhue Bajo	2	1,1%	92,0%
Las Miras	2	1,1%	93,1%
Santa josefina	1	0,5%	93,6%
Lo mellado	1	0,5%	94,1%
El modelo	1	0,5%	94,7%
Paque norte	5	2,7%	97,3%
El espinal	4	2,1%	99,5%
Paredone	1	0,5%	100%
Total	188	100%	

Fuente: elaboración propia.

Por último, es las respuestas que dan los encuestados se puede decir que mayoritariamente estos respondieron **De Acuerdo** con un 50,1% siendo así 2.550 respuestas del total. Seguida de la respuesta **Muy de Acuerdo** con un 36,6%, lo que representa 1.861 del total de respuestas. (Ver Tabla n°7)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla N°7: tabla de frecuencia

TABLA N°7: RESPUESTAS			
	Frecuencia Absoluta	%	Frecuencia acumulada
muy en desacuerdo	113	2,2%	2,2%
en desacuerdo	362	7,1%	9,3%
indeciso	199	3,9%	13,3%
de acuerdo	2550	50,1%	63,4%
muy de acuerdo	1861	36,6%	100%
total	5085	100%	

Fuente: elaboración propia

Información adicional

Los habitantes de la comuna de Ñiquén, se puede mencionar que en relación a la caracterización socioeconómica; se cuenta con 645 personas en la clasificación de pobres no indigentes y no pobres con un total de 8.315 siendo esta clasificación mayor respecto a la Región del Biobío e igual en comparación con el país (según encuesta casen 2011). Además al año 2013 en cuanto a la renta imponible promedio mensual es aproximadamente de 357,2 mil pesos siendo una cifra inferior en comparación al promedio regional y nacional encontrándose la población con un 40% de ellos con una renta promedio que los sitúa dentro del I y II quintil a nivel nacional (Reporte Comunal, 2014).

Respecto de la escolaridad de la población, es importante mencionar, que por tratarse de una comuna con actividad netamente rural, solo se cuenta con establecimientos municipales, por otro lado en nivel de escolaridad de la población al 2011, según Casen, 2011 el promedio de años de escolaridad es de 7 años siendo inferior respecto de la Región



Capítulo III: Resultado de la Investigación

del Biobío y del País. El nivel educacional de la población al 2011 según Casen son los siguientes:

- ✓ Sin educación: 467 personas.
- ✓ Básica incompleta: 2.786 personas.
- ✓ Básica completa: 1.209 personas.
- ✓ Media incompleta: 1.677 personas.
- ✓ Media completa: 1.336 personas.
- ✓ Superior incompleta: 155 personas.
- ✓ Superior completa: 227 personas.

Dado lo anterior la población de Ñiquén se caracteriza por poseer un nivel educacional bajo y un nivel socio económico medio bajo, a pesar que las tasas de desocupación han disminuido entre el periodo 2003-2011 contando al 2011 con cero por ciento de tasa de desocupación con una tasa de participación del 41% de la población. Por otro lado la edad de los habitantes se concentra mayormente entre los 34 y 64 años de edad (según reportes comunales año 2011) por lo que existe una mayor población adulta-adulto mayor que jóvenes, lo que se relaciona con el rango etario más representativo de las encuestas aplicadas en el Municipio.

Descripción y análisis de los resultados obtenidos

Análisis de las expectativas de los usuarios

Para el análisis de las expectativas de los usuarios se expone un análisis descriptivo, es decir, análisis de frecuencias para cada una de las preguntas, con el objetivo de extraer la valoración que se le dio a cada una de las afirmaciones de las respectivas preguntas del instrumento.

La primera pregunta está relacionada con el cumplimiento de respuesta en los trámites por parte de la Municipalidad, siendo la primera afirmación “La Municipalidad debe cumplir con los plazos de sus trámites” (ver tabla N°8).

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Se puede observar que en cuanto a las expectativas de los usuarios respecto a la primera pregunta la mayoría respondió en grado de acuerdo en cuanto a si la Municipalidad debía cumplir con los plazos, donde ya se observaba una predisposición a que las personas contestarían en una de las escala de valoración positiva. Donde un 57% de los encuestados tiene una visión positiva en cuanto a la gestión realizada por parte del Municipio la cual han calificado en la escala número 4 del instrumento.

Tabla N°8: recuento de respuestas según afirmación número uno.

		Pregunta 1.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	1,4	1,6	1,6
	Indeciso	6	2,7	3,2	4,8
	De acuerdo	127	57,5	67,6	72,3
	Muy de acuerdo	52	23,5	27,7	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

En la segunda pregunta; si algunos valores en el personal eran importantes en la atención al público, siendo la afirmación siguiente: “La amabilidad por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público” se pudo observar la siguiente respuesta. (Ver tabla N°9).

“El respeto por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público”

Los usuarios están bastante de acuerdo con que la amabilidad es fundamental a la hora de la atención; haciendo un recuento un 46,6% contesto la afirmación en esta escala de valoración y un 37,1% estuvo muy de acuerdo con la afirmación, donde se pudo observar que los usuarios consideran muy importante y/o valoran el trato que reciben a la hora de ser atendidos, pues manifestaban que los funcionarios en la mayoría de las veces tenían mucha predisposición a ayudar a los usuarios, de una forma muy amable. Por otro lado tan solo un 0,5% no estaba de acuerdo con la afirmación o estaba indeciso frente a la afirmación.

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla N°9: recuento de respuestas según afirmación número dos.

Pregunta 2.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	1	,5	,5	1,1
	Indeciso	1	,5	,5	1,6
	De acuerdo	103	46,6	54,8	56,4
	Muy de acuerdo	82	37,1	43,6	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Continuando con la información extraída, respecto a la pregunta número 3 si era importante el respeto por parte de los funcionarios hacia el público en el momento de la atención.

Se puede observar al igual que en la segunda pregunta se concentra la mayor cantidad de respuestas en la clasificación de “acuerdo” con una frecuencia de 100 afirmaciones cuyo porcentaje de la valoración dada por los usuarios corresponde al 45,2 % del total de los encuestados, es decir, se puede inferir que un gran porcentaje de los usuarios considera muy importante un gran respeto a la hora de ser atendidos cuando éstos requieren de una ayuda o información acerca de cualquier tipo de tramite; por lo que se supone que los usuarios esperan que los funcionarios posean una buena disposición en la atención cuando estos se están dirigiendo él. (Ver tabla n°10):

Tabla N°10: recuento de respuestas según afirmación número tres.

Pregunta 3.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	1	,5	,5	1,1
	De acuerdo	100	45,2	53,2	54,3
	Muy de acuerdo	86	38,9	45,7	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Con respecto si las características físicas que posee el municipio influye o influirán para entregar una buena atención; al preguntar si “Para una atención ágil se requiere de instalaciones modernas” haciendo referencia a la infraestructura y espacios de los que dispone la municipalidad, las respuestas más valoradas por los usuarios fue que un 38,9% considera que está de acuerdo que el poseer instalaciones modernas influye de manera significativa en la atención entregada hacia los habitantes de la comuna, lo que se esperaba que ocurriera era que las personas no respondieran en su mayoría en este ítem ya que no se puede medir la relación entre instalaciones y una atención ágil que entrega una institución, ya que por un lado se puede entregar una atención ágil sin necesariamente contar con instalaciones adecuadas, en contraste un porcentaje no menor considera que no está de acuerdo en que necesariamente debe relacionarse una atención ágil con unas instalaciones modernas del total de encuestados un 14,5% está en desacuerdo con esta afirmación. (Ver tabla n°11):

Tabla N°11: recuento de respuestas según afirmación número cuatro.

Pregunta 4.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	32	14,5	17,0	17,0
	Indeciso	13	5,9	6,9	23,9
	De acuerdo	86	38,9	45,7	69,7
	Muy de acuerdo	57	25,8	30,3	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la pregunta 5 si “Para una atención ágil se requiere de instalaciones adecuadas, se pudo ver una situación un tanto dispar en comparación a la de la pregunta anterior, puesto que, un 50,2% de los encuestados asegura estar de acuerdo con esta afirmación, ya que al preguntar sobre esta afirmación del establecimiento se puede observar que las respuestas más valoradas se encuentran en esta posición de la escala Likert, ya que la mayoría de los encuestados mencionaba que existen vías de acceso que son expeditas



Capítulo III: Resultado de la Investigación

para la mayoría de las personas hacia cualquier oficina o departamento que tiene el municipio. (Ver tabla n°12):

Tabla N°12: recuento de respuestas según afirmación número cinco.

Pregunta 5.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	6	2,7	3,2	3,7
	Indeciso	11	5,0	5,9	9,6
	De acuerdo	111	50,2	59,0	68,6
	Muy de acuerdo	59	26,7	31,4	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la pregunta 6 si “La información emitida por la Municipalidad debe ser clara, precisa y de fácil comprensión” para una atención que se espera que sea buena y de calidad para toda la comunidad a la cual pertenece, el resultado de esta afirmación confirma que la forma de comunicar los hechos importantes de distintas índoles por parte del municipio deben ser lo más clara y precisa posible y en este caso en un lenguaje sencillo dado el nivel de escolaridad que caracteriza a la población rural de la comuna. Se puede observar que un 43% de la población encuestada está de acuerdo con la afirmación y un 39,8% está muy de acuerdo donde la gran mayoría de los encuestados destaca este punto como un factor muy importante a la hora de contar con información relevante sobre los acontecimientos que aquejan a la población. (Ver tabla n°13):

Tabla N°13: recuento de respuestas según afirmación número seis.

Pregunta 6.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	2,3	2,7	2,7
	De acuerdo	95	43,0	50,5	53,2
	Muy de acuerdo	88	39,8	46,8	100



Capítulo III: Resultado de la Investigación

	Total	188	85,1	100	
--	-------	-----	------	-----	--

Fuente: elaboración propia.

Al observar las respuestas dadas correspondientes a la pregunta 7 si “Considera usted que debe ser atendido incluso después del horario de atención”.

Se puede extraer de la información proporcionada que un 22,6% del total de los encuestados considera que debiera existir un horario de atención extraordinario fuera del horario de atención establecido por la Municipalidad ya sea un día o dos a la semana, para aquellas personas que por motivos de trabajo o que se encuentren en otras situaciones (varios de los encuestados mencionaba que por problemas de locomoción, lejanía del lugar de residencia con el municipio se les dificultaba llegar a la hora correspondiente para la atención del público), sin embargo un 33,5% de los encuestados opinó que no están de acuerdo que se debiera atender fuera del horario ya establecido, aunque mencionaban que a veces si les gustaría dado que hay tramites que se demoran más de lo normal y en esos casos seria ventajoso para las personas, ya que, el volver al día siguiente significa un costo que no tenía presupuestado el usuario. (Ver tabla n°14):

Tabla N°14: recuento de respuestas según afirmación número siete.

		Pregunta 7.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	25	11,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	74	33,5	39,4	52,7
	Indeciso	27	12,2	14,4	67,0
	De acuerdo	50	22,6	26,6	93,6
	Muy de acuerdo	12	5,4	6,4	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la pregunta 8 si “Los funcionarios deben prestar la debida atención e interés al momento de atenderlo”, de las respuestas dadas por los encuestados la mayoría de ellos mostró una posición de acuerdo y muy de acuerdo en cuanto a la afirmación, puesto que, consideraban lógico que una buena atención partiría por el esmero que les proporcionan los



Capítulo III: Resultado de la Investigación

funcionarios que les atienden, esto reflejaría la importancia que maneja la municipalidad en cuanto a la atención correspondiente por todos los funcionarios, donde se puede apreciar que en total más del 70% de los usuarios encuestados valoran positivamente este factor en los funcionarios, donde además mencionan que es importante dado que de esta forma no se sienten discriminados. (Ver tabla n°15):

Tabla N°15: recuento de respuestas según afirmación número ocho.

Pregunta 8.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	Indeciso	8	3,6	4,3	5,3
	De acuerdo	103	46,6	54,8	60,1
	Muy de acuerdo	75	33,9	39,9	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a que si “Debería ser atendido en el menor tiempo posible” correspondiente a la pregunta número 9, era lógico pensar que la gran mayoría de las personas esperan una rápida atención y en el menor tiempo posible, para que la gestión realizada por los funcionarios sea calificada como eficiente, donde un 44,8% mostro un grado de acuerdo frente a la afirmación siendo la escala más valorada de las cinco opciones con la que cuenta la escala de valoración de la encuesta. (Ver tabla n°16):

Tabla N°16: recuento de respuestas según afirmación número nueve.

Pregunta 9.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	16	7,2	8,5	9,6
	Indeciso	16	7,2	8,5	18,1
	De acuerdo	99	44,8	52,7	70,7
	Muy de acuerdo	55	24,9	29,3	100



Capítulo III: Resultado de la Investigación

	Total	188	85,1	100	
--	-------	-----	------	-----	--

Fuente: elaboración propia.

Continuando con las afirmaciones del instrumento aplicado; en relación a la pregunta número 10 si “Los trámites debieran ser realizados con rapidez y diligencia por parte de los funcionarios” un importante número de encuestados mostró una inclinación por la escala de valoración “de acuerdo” contabilizando un total del 48,4% de los encuestados, a pesar de que la afirmación conto con un gran número de acuerdo otro 3,6% de los usuarios encuestados no estaban seguros con que si realmente los tramites debieran ser realizados bajo esas circunstancias, dado que aquellas personas les era indiferente la situación planteada siendo una proporción muy menor a la de los encuestados. (Ver tabla n°17):

Tabla N°17: recuento de respuestas según afirmación número diez.

Pregunta 10.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	6	2,7	3,2	3,7
	Indeciso	8	3,6	4,3	8,0
	De acuerdo	107	48,4	56,9	64,9
	Muy de acuerdo	66	29,9	35,1	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la afirmación 11, relacionada con que si “La atención al público mediante un sistema de turno es eficaz” un 13,6% estaba en desacuerdo con que este tipo de sistema ayudaría a que la atención para el público sea más eficaz, por otra parte un total de 44,3% mostro una posición de “acuerdo” con que al implementarse un sistema de turno sería eficaz en cuanto a la atención, ya que, de esta forma seria mucho más ordenada la atención hacia el público y se evitaría conflictos por orden de llegada como lo es hasta ahora, aunque para las personas que requieren atenderse con el Sr. Alcalde; éste cuenta con una persona a



Capítulo III: Resultado de la Investigación

cargo de registrar a las personas que van llegando y es quien da el orden de entrevista para comunicarse con él. (Ver tabla n°18):

Tabla N°18: recuento de respuestas según afirmación número once.

Pregunta 11.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	2,3	2,7	2,7
	En desacuerdo	30	13,6	16,0	18,6
	Indeciso	14	6,3	7,4	26,1
	De acuerdo	98	44,3	52,1	78,2
	Muy de acuerdo	41	18,6	21,8	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la pregunta número 12 si “es muy importante tener la información precisa de las fechas de postulación a las diversas ayudas o beneficios que otorga la Municipalidad”, lógicamente las respuestas fueron con más calificaciones positivas, clasificándolas como entre la escala 4 y 5 donde un 45,2% mostro una posición de acuerdo y un 36,7% mostro una posición de muy de acuerdo, esto quiere decir, que la Municipalidad debe estar en constante actualización de todos los antecedentes más relevantes que vallan en directo beneficio de la comunidad, a los cuales les permitirá postular a tiempo a cualquier beneficio que se le haya adjudicado el gobierno. Por ende se debe velar por la adecuada forma de comunicar las fechas a postulaciones específicas a los habitantes de la comuna. (Ver tabla n°19):

Tabla N°19: recuento de respuestas según afirmación número doce.

Pregunta 12.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	1	,5	,5	1,6
	Indeciso	4	1,8	2,1	3,7
	De acuerdo	100	45,2	53,2	56,9
	Muy de acuerdo	81	36,7	43,1	100

Capítulo III: Resultado de la Investigación

	Total	188	85,1	100	
--	-------	-----	------	-----	--

Fuente: elaboración propia

Siguiendo con el análisis de las expectativas de los usuarios y continuando con la afirmación número 13 si “Las oficinas de los funcionarios deben estar señalizadas como corresponde para evitar errores”, la gran mayoría de los usuarios estuvo bastante conforme con que las señaléticas que proporciona la Municipalidad son claras y están bien ubicadas y a la vista para cualquier persona, las cuales tienen un toque moderno, donde pueden dirigirse sin ningún problema; de esto se destaca que un 50,2% estaba de acuerdo y agregándole a ello el otro 31,2% quien respondieron que estaban muy de acuerdo con la afirmación planteada, quienes además confirmaban que una buena señalética ayuda a ahorrar tiempo e inconvenientes frente a cualquier trámite que los usuarios realicen. (Ver tabla n°20):

Tabla N°20: recuento de respuestas según afirmación número trece.

Pregunta 13.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	3	1,4	1,6	2,7
	Indeciso	3	1,4	1,6	4,3
	De acuerdo	111	50,2	59,0	63,3
	Muy de acuerdo	69	31,2	36,7	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

En la afirmación número 14, si en caso de “Al solicitar un trámite de mayor prioridad, los funcionarios debieran realizarlo en un menor tiempo” se pudo observar que en consecuencia del tiempo u otro factor que acelere al proceso de realización de algún trámite en situación normal, el público esperaría que el personal a cargo les realizara en forma lo más rápida posible sus trámites o documentos por lo que se pudo observar una valoración



Capítulo III: Resultado de la Investigación

positiva respecto a este ítem con un 57,5% del total de encuestados confirmaba la afirmación. (Ver tabla n°21):

Tabla N°21: recuento de respuestas según afirmación número catorce.

Pregunta 14.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	7	3,2	3,7	4,8
	Indeciso	4	1,8	2,1	6,9
	De acuerdo	123	55,7	65,4	72,3
	Muy de acuerdo	52	23,5	27,7	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Frente a la afirmación número15 respecto a que si “La Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata al solicitar ayuda para servicios médicos”, un total de 43,4% de los usuarios encuestados confirmo estar de acuerdo con ante esta situación, lo que llamo bastante la atención es que varias personas encuestadas no tenía conocimiento acerca de este servicio que otorga la Municipalidad, puesto que al momento de hacer la consulta se sorprendían acerca de ésta información, pero de todas maneras ellos esperan siempre tener una ayuda en este tipo de situación en aquellas personas que sufran alguna enfermedad que les impida abastecerse por solas, por otro lado los usuarios manifestaron un gran interés de tener una mayor y mejor información acerca de las prestaciones médicas que otorga el municipio, dado que no estaban en conocimiento acerca de esta información. (Ver tabla n°22):

Tabla N°22: recuento de respuestas según afirmación número quince.

Pregunta 15.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	7	3,2	3,7	3,7
	Indeciso	9	4,1	4,8	8,5
	De acuerdo	96	43,4	51,1	59,6



Capítulo III: Resultado de la Investigación

	Muy de acuerdo	76	34,4	40,4	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Considerando la afirmación número 16; acerca de la capacidad por parte de cada departamento de resolver las dudas o consultas de cada usuario frente a la pregunta “Los departamentos de la Municipalidad debieran ser capaces de resolver todas las dudas respecto algún trámite o consulta” un 52,9% aseguro estar de acuerdo con dicha situación dado que esperan tener siempre una respuesta idónea o adecuada frente a cualquier problemática o consultas que ellos consideren pertinentes, pues este es una variable que consideran clave en la prestación del servicio ofrecido hacia la comunidad, por otro lado tan solo un 4,5% de los encuestados respondió una valoración negativa frente a este escenario, los cuales indicaban que no necesariamente todos los departamento están dirigidos a la atención al público lo que por ende se entiende que pensarán de esta forma, aunque la mayor parte de los encuestados aseguro estar conforme con la atención entregada por los departamentos. (Ver tabla n° 23):

Tabla N°23: recuento de respuestas según afirmación número dieciséis.

Pregunta 16.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	10	4,5	5,3	5,9
	Indeciso	4	1,8	2,1	8,0
	De acuerdo	117	52,9	62,2	70,2
	Muy de acuerdo	56	25,3	29,8	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

En consecuencia de la pregunta número 17 en relación sobre el horario de atención si, “La Municipalidad debe cumplir con el inicio del horario de atención establecido” un gran



Capítulo III: Resultado de la Investigación

porcentaje consideraba de forma lógica esta afirmación contabilizando un total de 48,9% en la posición de muy de acuerdo y un 34,4% en la posición de acuerdo. (Ver tabla n° 24):

Tabla N°24: recuento de respuestas según afirmación número diecisiete.

Pregunta 17.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	3	1,4	1,6	2,1
	De acuerdo	76	34,4	40,4	42,6
	Muy de acuerdo	108	48,9	57,4	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la pregunta número 18 si “Al realizar la ficha de protección social ésta debiera reflejar realmente mi situación”, la mayoría de los usuarios encuestados aseguro que eso era lo que se pretendía que la ficha de protección reflejara realmente la situación de cada individuo del grupo familiar por lo que un total de 52% valoro esta afirmación positivamente dado los beneficios que se pueden obtener a tener una baja ficha de protección social para las personas que realmente lo necesitan; por otro lado un porcentaje menor valoro esta afirmación de forma negativa dado que ellos mismos manifestaron que se ocultaba u omitía información al momento de la evaluación socioeconómica. (Ver tabla n°25):

Tabla N°25: recuento de respuestas según afirmación número dieciocho.

Pregunta 18.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	5	2,3	2,7	3,7
	Indeciso	2	,9	1,1	4,8
	De acuerdo	64	29,0	34,0	38,8
	Muy de acuerdo	115	52,0	61,2	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Relacionado a los resultados de la afirmación número 19; acerca de que si “Los funcionarios debieran cumplir con la visita fijada a su casa para validar la información dada” se puede observar que un total contabilizado de 33,5% está de acuerdo con esto, complementando la aseveración un total de 43,4% respondió positivamente frente a esta situación, puesto que, mencionaban que los funcionarios cumplían con las visitas fijadas en cuanto a la verificación de información como en el caso del departamento de DIDECO donde se emplean proyectos agrícolas quienes deben visitar en terreno la información dada y así ratificarla para la confirmación de ésta entre otras actividades. (Ver tabla n°26):

Tabla N°26: recuento de respuestas según afirmación número diecinueve.

Pregunta 19.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	8	3,6	4,3	4,8
	Indeciso	9	4,1	4,8	9,6
	De acuerdo	74	33,5	39,4	48,9
	Muy de acuerdo	96	43,4	51,1	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a las respuestas dadas en la pregunta número 20 con relación al ambiente de espera “El ambiente dentro de la Municipalidad no debiera ser grato durante la espera”, como era de esperar que en relación al ambiente de espera un total de 55,9% de las personas estuvo en desacuerdo con la afirmación valorándola como negativa dado que el ambiente de espera debe ser acorde a las especificaciones del servicio, eso es lo que manifestaron los encuestados, por lo que un porcentaje de 3,6% estuvo indeciso frente a este ítem indicando que para ellos era indiferente, lo que importaba realmente era que los atendieran sin considerar la relación de ambiente con la eficacia de la atención. (Ver tabla n°27):



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla N°27: recuento de respuestas según afirmación número veinte.

Pregunta 20.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	49	22,2	26,1	26,1
	En desacuerdo	105	47,5	55,9	81,9
	Indeciso	8	3,6	4,3	86,2
	De acuerdo	18	8,1	9,6	95,7
	Muy de acuerdo	8	3,6	4,3	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la afirmación número 21 respecto a “Al solicitar autorización para actividades benéficas, la Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata o en un periodo corto” un gran porcentaje mostro estar muy de acuerdo puesto que consideran que una buena atención y apoyo hacia la comunidad la Municipalidad debe presentar siempre una predisposición a ayudar a los habitantes frente a cualquier evento en apoyo o beneficio directo de las personas que se ven afectadas, dada ciertas circunstancias. (Ver tabla n°28):

Tabla N°28: recuento de respuestas según afirmación número veintiuno.

Pregunta 21.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	8	3,6	4,3	5,3
	Indeciso	8	3,6	4,3	9,6
	De acuerdo	121	54,8	64,4	73,9
	Muy de acuerdo	49	22,2	26,1	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Relacionado con la afirmación número 22 respecto si “Los funcionarios debieran apoyarse entre sí para entregar una atención más completa”, se puede observar que un 47,5% de los encuestados manifestó una valoración positiva frente a esta pregunta, dada la importancia



Capítulo III: Resultado de la Investigación

que el personal tiene dentro de la organización frente a la atención al público concuerdan que debe haber una colaboración mutua entre ellos para así entregar una mejor atención y de forma más expedita haciendo más agradable ir a las dependencias y realizar algún trámite. Por otro lado un porcentaje muy menor no concuerda con esta afirmación, afirmando que no les interesaba ese aspecto solo que les atendieran y pudieran solucionar su problemática lo más rápido y fácil posible la cantidad que representa esta condición corresponde a un 0,9% siendo casos muy particulares. (Ver tabla n°29):

Tabla N°29: recuento de respuestas según afirmación número veintidós.

Pregunta 22.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	2	,9	1,1	2,1
	Indeciso	2	,9	1,1	3,2
	De acuerdo	105	47,5	55,9	59
	Muy de acuerdo	77	34,8	41	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las respuestas dadas por los encuestados en la afirmación número 23 relacionado a la “La atención que brinda la Municipalidad a los habitantes debiera ser personalizada”, entendiéndose por atención personalizada una atención de forma individual con el personal la mayoría de los usuarios indicó que le gustaría tener una atención más individual frente a consultas que en muchas ocasiones son de carácter privadas y en consecuencia hay lugares en que existe una gran cantidad de público cerca de los funcionarios a los cuales se les está realizando la consulta; se puede observar una frecuencia de 110 personas correspondiente a un 49,8% del total de encuestados tienen una relación positiva respecto a este ítem y un 3,2 % estaba en desacuerdo con la afirmación mostrando una posición negativa. (Ver tabla n°30):



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla N°30: recuento de respuestas según afirmación número veintitrés.

Pregunta 23.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	7	3,2	3,7	4,3
	Indeciso	11	5	5,9	10,1
	De acuerdo	110	49,8	58,5	68,6
	Muy de acuerdo	59	26,7	31,4	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación número 24 del instrumento aplicado relacionado con las habilidades de los funcionarios consultando si “Los funcionarios debieran ser capaces de comprender la solicitud de cada persona” los usuarios encuestados manifestaron que la mayoría de las ocasiones en que se han acercado al municipio a solicitar información o ayuda el personal a comprendido de forma correcta cada solicitud a pesar de que algunas personas les cuesta más expresar de manera clara su petición (esto se ve afectada por el nivel de educación que poseen las personas de edad más avanzada), por lo que un 48% calificó como positiva la capacidad de recepción de los funcionarios, tan solo un porcentaje menor estuvo en desacuerdo argumentando que no necesariamente todos los funcionarios debieran ser capaces de entender lo solicitado por todas las personas. (Ver tabla n°31):

Tabla N°31: recuento de respuestas según afirmación número veinticuatro.

Pregunta 24.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	3	1,4	1,6	2,1
	Indeciso	2	,9	1,1	3,2
	De acuerdo	106	48,0	56,4	59,6
	Muy de acuerdo	76	34,4	40,4	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

En cuanto a la pregunta número 25 del cuestionario haciendo mención a si “La atención por parte del Señor Alcalde debiera ser accesible y personalizada”, los usuarios manifestaron que en esta situación particular están muy de acuerdo, puesto que, la municipalidad entrega esta atención de forma personalizada y accesible dado que existe un horario de atención al público por parte del alcalde y que por lo tanto la valoran de forma positiva concentrando un total de 46,2% en esta acepción y un 31,2% muestra una calificación de “acuerdo” por lo que se interpreta que se tiene un buen sistema en atención en esta sección en particular del municipio. Por contrario un 1,8% de los encuestados opino estar en desacuerdo con la afirmación. (Ver tabla n°32):

Tabla N°32: recuento de respuestas según afirmación número veinticinco.

		Pregunta 25.			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	4	1,8	2,1	2,7
	Indeciso	12	5,4	6,4	9,0
	De acuerdo	69	31,2	36,7	45,7
	Muy de acuerdo	102	46,2	54,3	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Referido a la afirmación número 26 de la encuesta relacionada con “Al solicitar ayuda por catástrofe natural, incendio, etc., el Municipio debiera entregar una respuesta inmediata” como era de esperarse la mayoría de los encuestados tuvo una respuesta de “muy de acuerdo” valorándola en el lugar de la puntuación más alta del instrumento donde un total de 44,8% de los usuarios la calificaron como un aspecto muy positivo, donde ellos esperan que el municipio les otorgue ayuda frente ante un eventual accidente o catástrofe de índole natural, punto que consideran significativo a la hora de evaluar el servicio ofrecido. Por el contrario un 1,8% estuvo en desacuerdo con la afirmación. (Ver tabla n°33):



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla N°33: recuento de respuestas según afirmación número veintiséis.

Pregunta 26.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	1,4	1,6	1,6
	En desacuerdo	4	1,8	2,1	3,7
	Indeciso	3	1,4	1,6	5,3
	De acuerdo	79	35,7	42,0	47,3
	Muy de acuerdo	99	44,8	52,7	100
	Total	188	85,1	100	

Fuente: elaboración propia.

Finalmente los resultados de la última afirmación de la encuesta relacionada con la información que proporciona la municipalidad, donde se consultó lo siguiente “Debiera representar para usted una ayuda la información entregada por la Municipalidad por medio de folletos, trípticos y carteles”, se pudo observar que para una porcentaje representativo del 46,2% la califico con una de las segundas ponderaciones más altas del instrumento, quienes manifestaban que la información encontrada en folletos y murales en las dependencias de la municipalidad, les significa una gran ayuda en cuanto al ahorro de tiempo y que ellos esperan que eso siga así y/o que mejoren la manera de entregar la información, en contraste con un total de 6,3% de los encuestados estaban en desacuerdo en que la información proporcionada por esos medios de comunicación no les atribuía ninguna ayuda o les era indiferente, quienes no cambiaran su valoración respecto a este tipo de información. (Ver tabla n°34):

Tabla N°34: recuento de respuestas según afirmación número veintisiete.

Pregunta 27.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	,9	1,1	1,1
	En desacuerdo	14	6,3	7,4	8,5
	Indeciso	5	2,3	2,7	11,2
	De acuerdo	102	46,2	54,3	65,4
	Muy de acuerdo	65	29,4	34,6	100



Capítulo III: Resultado de la Investigación

	Total	188	85,1	100	
--	-------	-----	------	-----	--

Fuente: elaboración propia.

Expectativas según el sector de residencia

A continuación se muestra las puntuaciones respecto a cada pregunta en relación al sector de residencia de la población encuestada con cada una de las afirmaciones de la encuesta dirigida a los habitantes; de las cuales de un total de 42 sectores que conforman la comuna de Ñiquén se encuestó a usuarios provenientes de 32 lugares de la comuna.

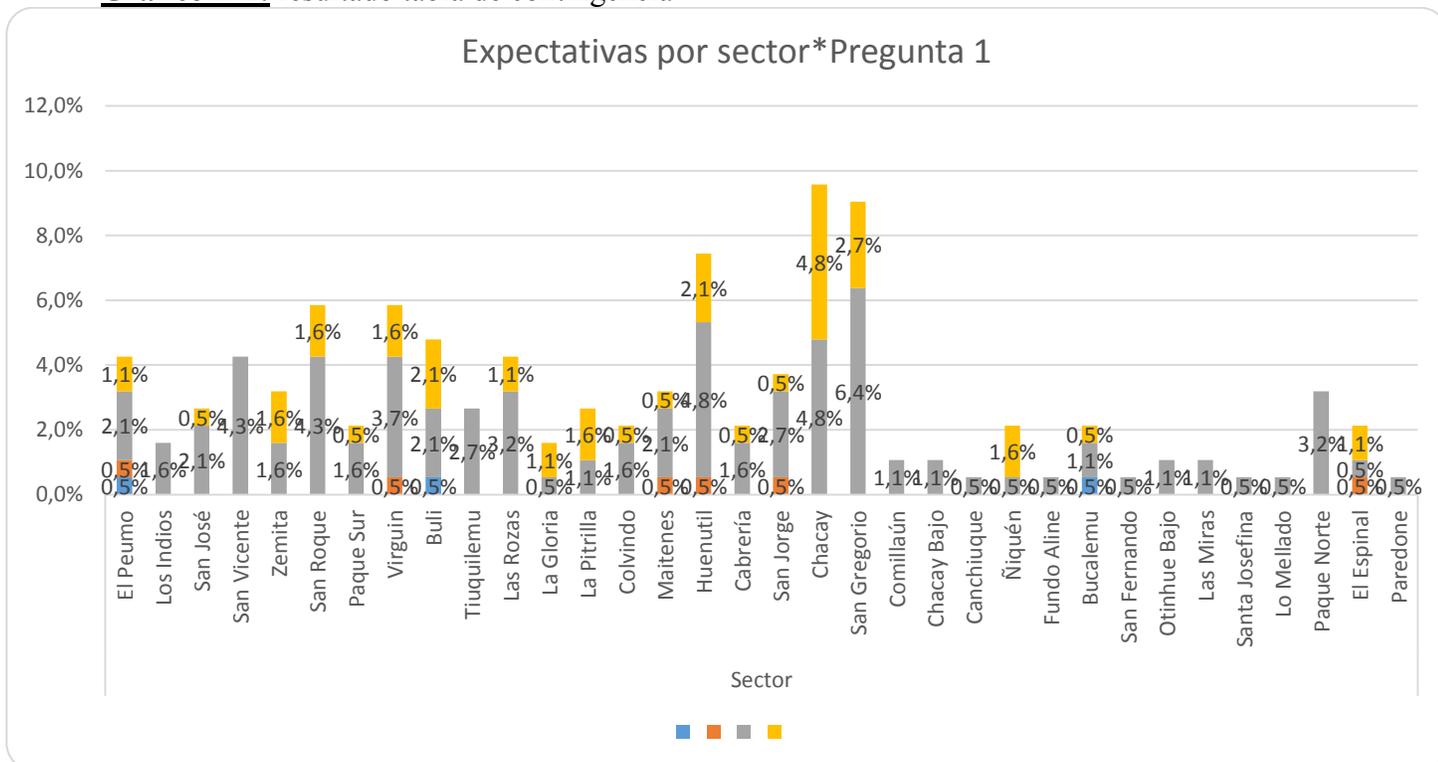
PREGUNTA 1

Se puede observar que en relación al lugar de residencia las respuestas valoradas con las distintas de todas las alternativas para la primera pregunta: “La Municipalidad debe cumplir con los plazos de sus trámites” tan solo un 0,5% correspondientes a los sectores del Peumo, Buli y Bucalemu contestaron en esta posición frente a la afirmación calificándola como una ponderación negativa, estando en total desacuerdo. En cuanto a la respuesta de indeciso se puede observar que un 0,5% de los usuarios correspondiente a los sectores Del Peumo, Virgüin, Maitenes, Huenutil, San Jorge y del Espinal respondieron en una posición neutral. De los sectores con mayor grado de acuerdo según la escala de la encuesta frente a la afirmación fueron con un 4,8% Chachay, 2,7% San Gregorio y un 2,1% Huenutil, siendo los porcentajes más representativos de los encuestados según el lugar de donde viven en relación a la pregunta número 1. Por lo tanto las personas que viven en el sector de Chachay, San Gregorio y Huenutil tienen un mayor grado de asociación (Ver gráfico n°1).



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico n°1: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 2

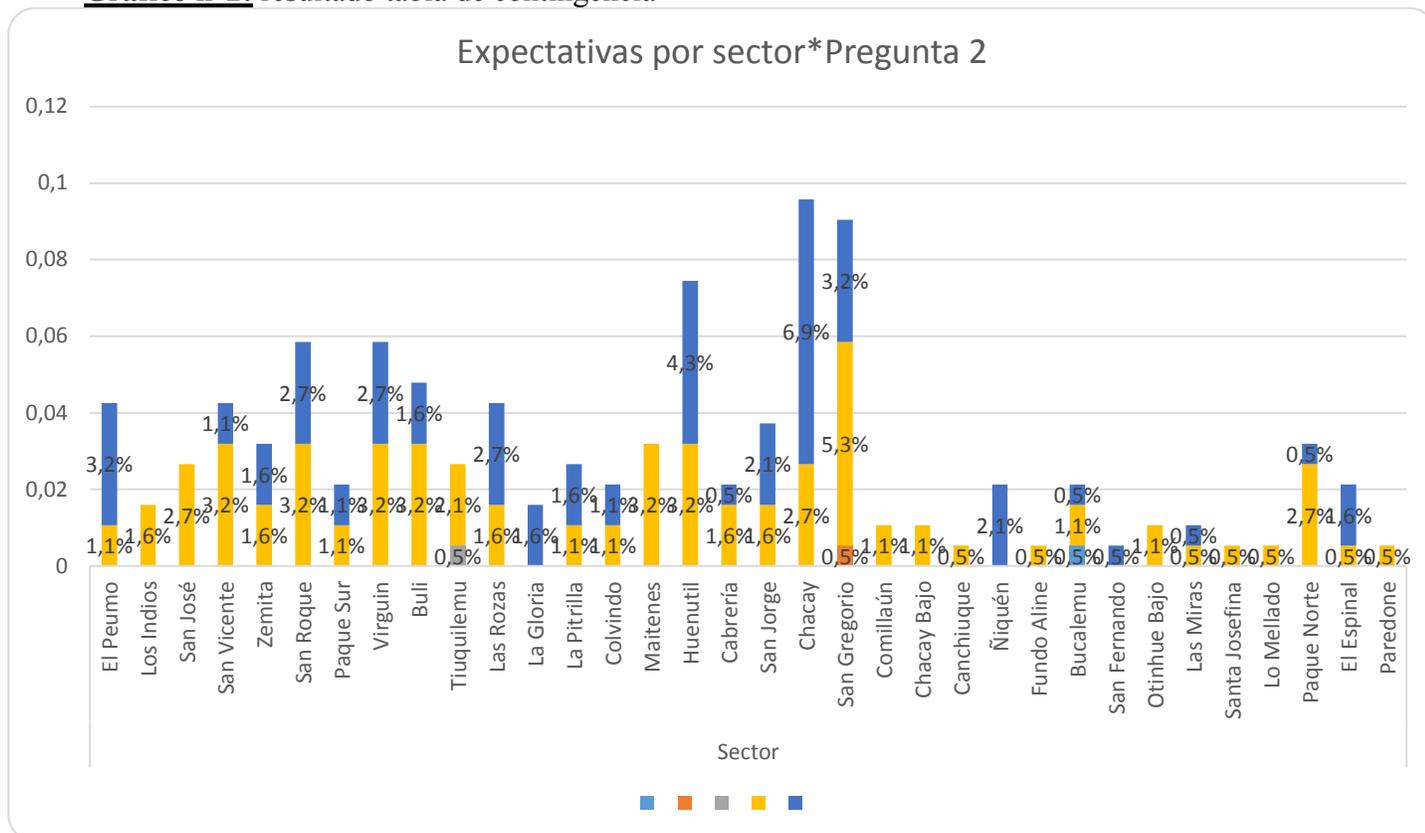
En relación a la afirmación número dos “La amabilidad por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público” y la calificación dependiendo de la localidad de donde viven los usuarios, se puede observar, que existe una tendencia hacia la respuesta de “muy de acuerdo” concentrando las mayores porcentajes en las localidades de Chacay con un 3,9%, San Gregorio un 3,2%, el peumo 3,2% y Huenutil 4,3% quienes valoraron como una característica positiva del personal en la escala de la encuesta.

Además se puede observar que la mayoría de los sectores se inclinaron por la respuesta “de acuerdo” donde los usuarios de las localidades de san Gregorio, Maitenes, San Roque, San Vicente, Paque Norte y Buli le dieron una calificación de 4 puntos. Y un pequeño porcentaje respondió a la afirmación con una calificación mínima siendo los usuarios de los sectores: Paredones, El Espinal y Tiuquilemu. (Ver gráfico n°2).



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico n°2: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

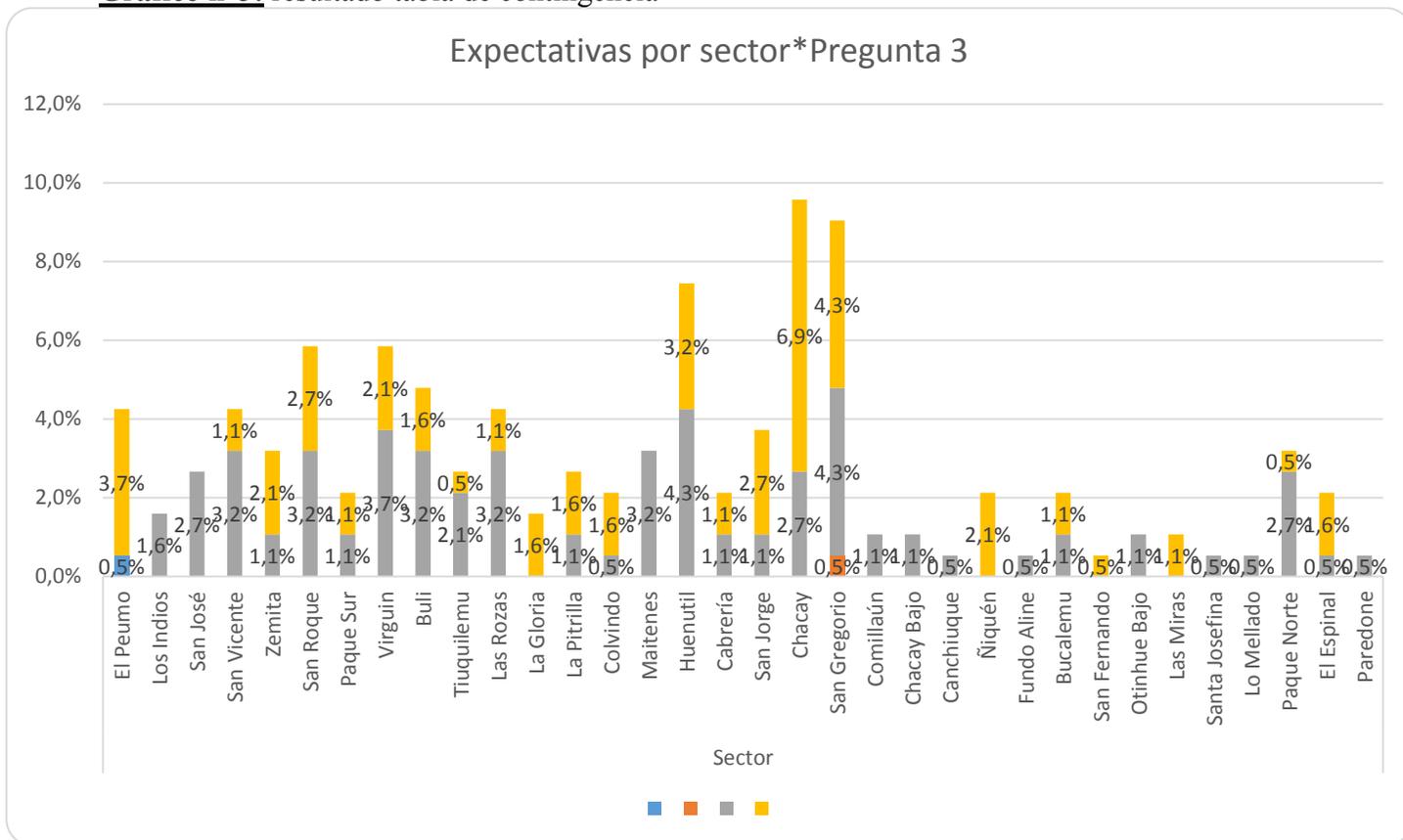
PREGUNTA 3

“El respeto por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público”, se puede observar que existe una mayor tendencia en concentrar las respuestas hacia una calificación positiva (entendiéndose por las puntuaciones de 4 y 5 puntos por cada pregunta) en los sectores de: El Peumo, Huenutil, Chacay, San Gregorio y Ñiquén, siendo los porcentajes más representativos del total de la pregunta y en una menor cantidad se encuentra la localidad de el peumo del total de los usuarios encuestados de ese sector un 0,5% no estuvo de acuerdo con la afirmación calificándola con una ponderación de 1 puntos de la escala la cual corresponde al total desacuerdo frente a la pregunta número tres. (Ver gráfico n°3).



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico n°3: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

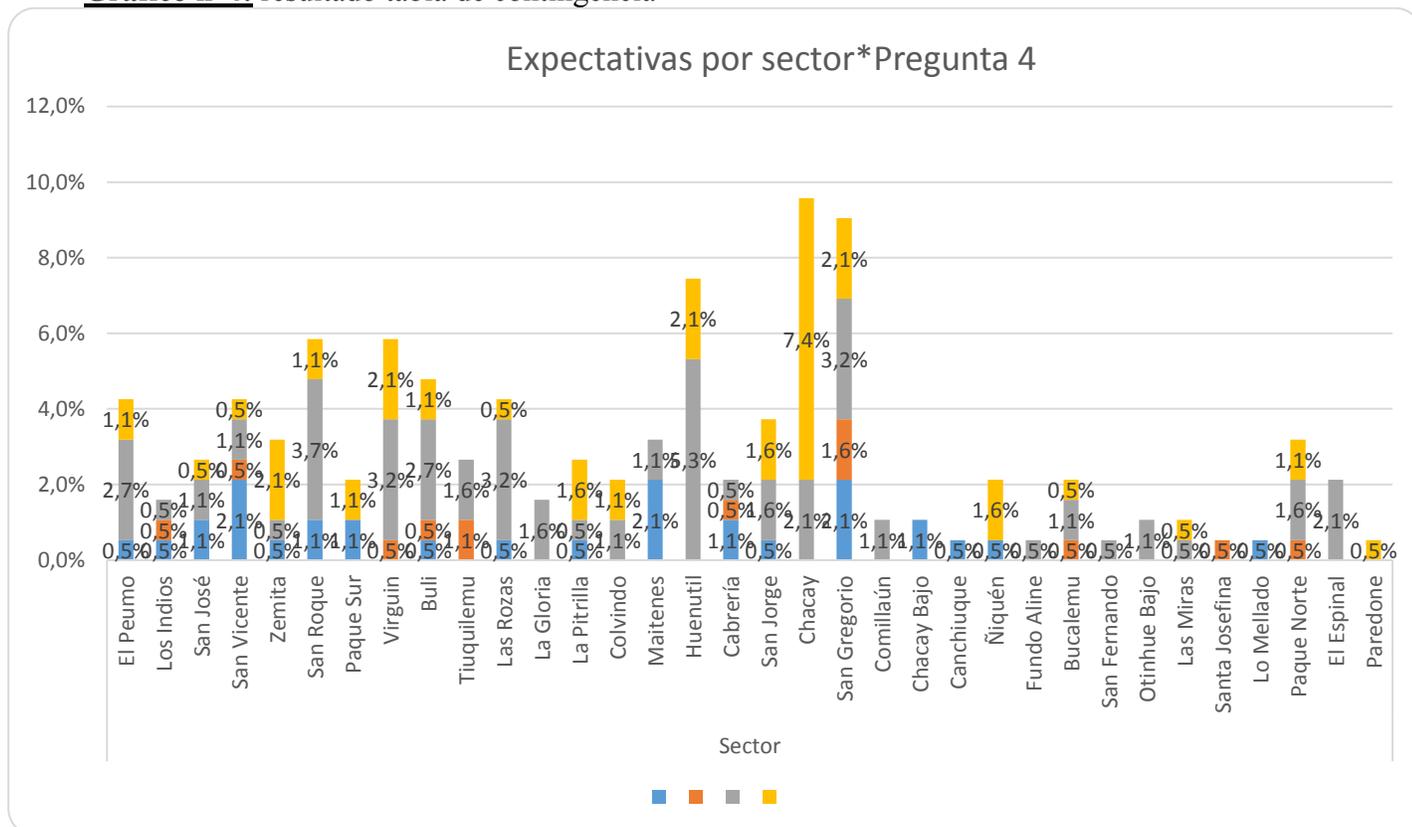
PREGUNTA 4

De las respuestas frente a la pregunta número cuatro se puede observar que hubo una tendencia hacia responder en la posición de “acuerdo” donde usuarios de 20 sectores de la comuna clasificaron la afirmación “Para una atención ágil se requiere de instalaciones modernas” en esta categoría, por otro lado se puede observar una variada cantidad de respuestas en diversas categorías donde usuarios de diferentes sectores respondieron; siendo un total de 27 sectores distintos, un porcentaje de 0,5% de varios sectores respondieron estar en desacuerdo con la pregunta planteada, sin embargo la mayoría de los usuarios de los distintos sectores respondieron con una valoración positiva situándose en la escala de 4 puntos del instrumento. (Ver gráfico n°4).



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico n°4: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

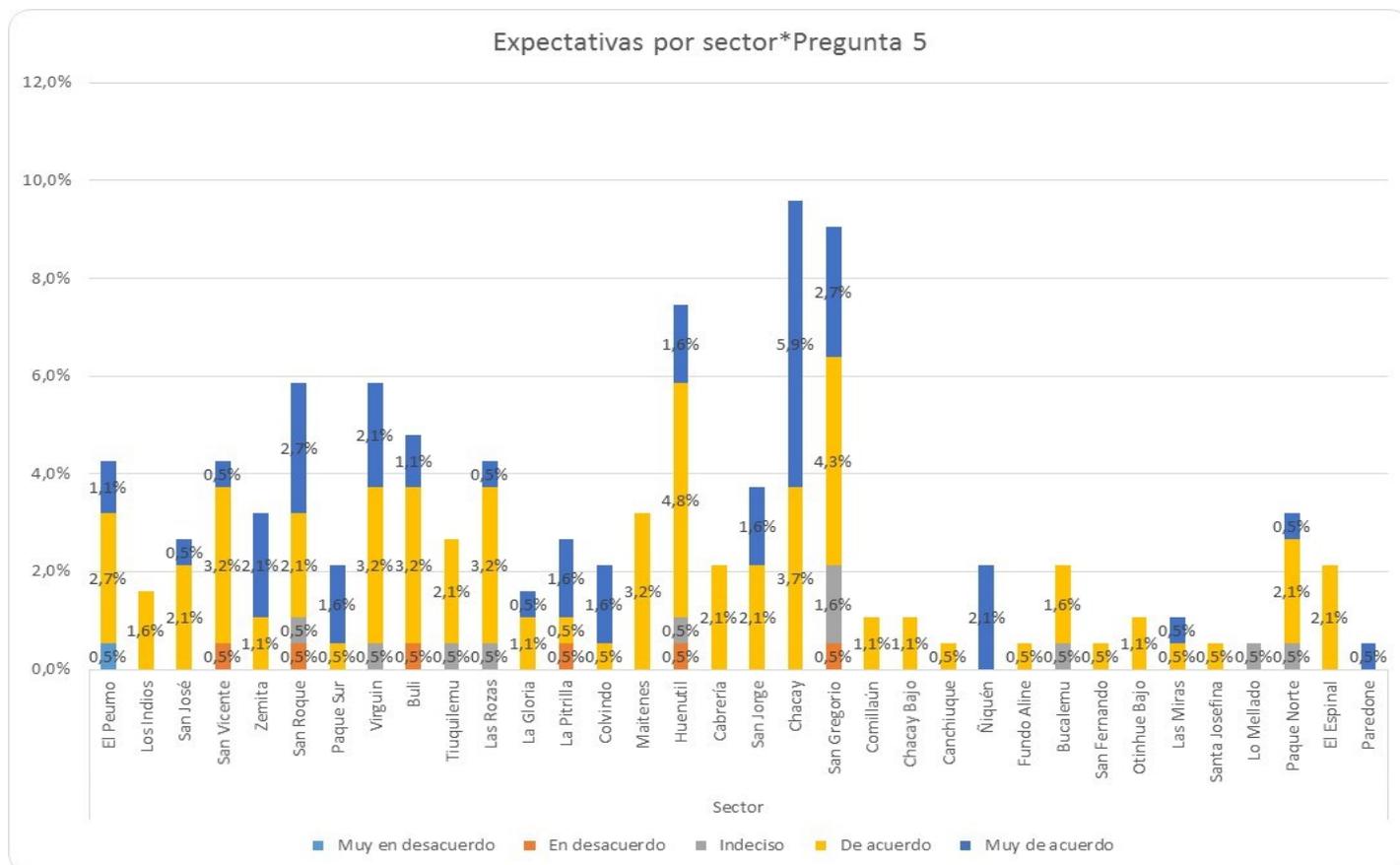
PREGUNTA 5

En relación a la pregunta “Para una atención ágil se requiere de instalaciones adecuadas” los usuarios de los sectores Chacay, San Jorge, Zemita, Ñiquén Y San Roque clasificaron a esta pregunta con una puntuación muy positiva dentro de la escala, en contraste a los usuarios del sector el Peumo, del total de encuestados un 0,5% de esta localidad estaba muy en desacuerdo con la afirmación planteada, en tanto un total de seis sectores se encontraron usuarios que estaban indecisos con la afirmación respondiendo de manera neutral: (Ver gráfico n°5).



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico n°5: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 6

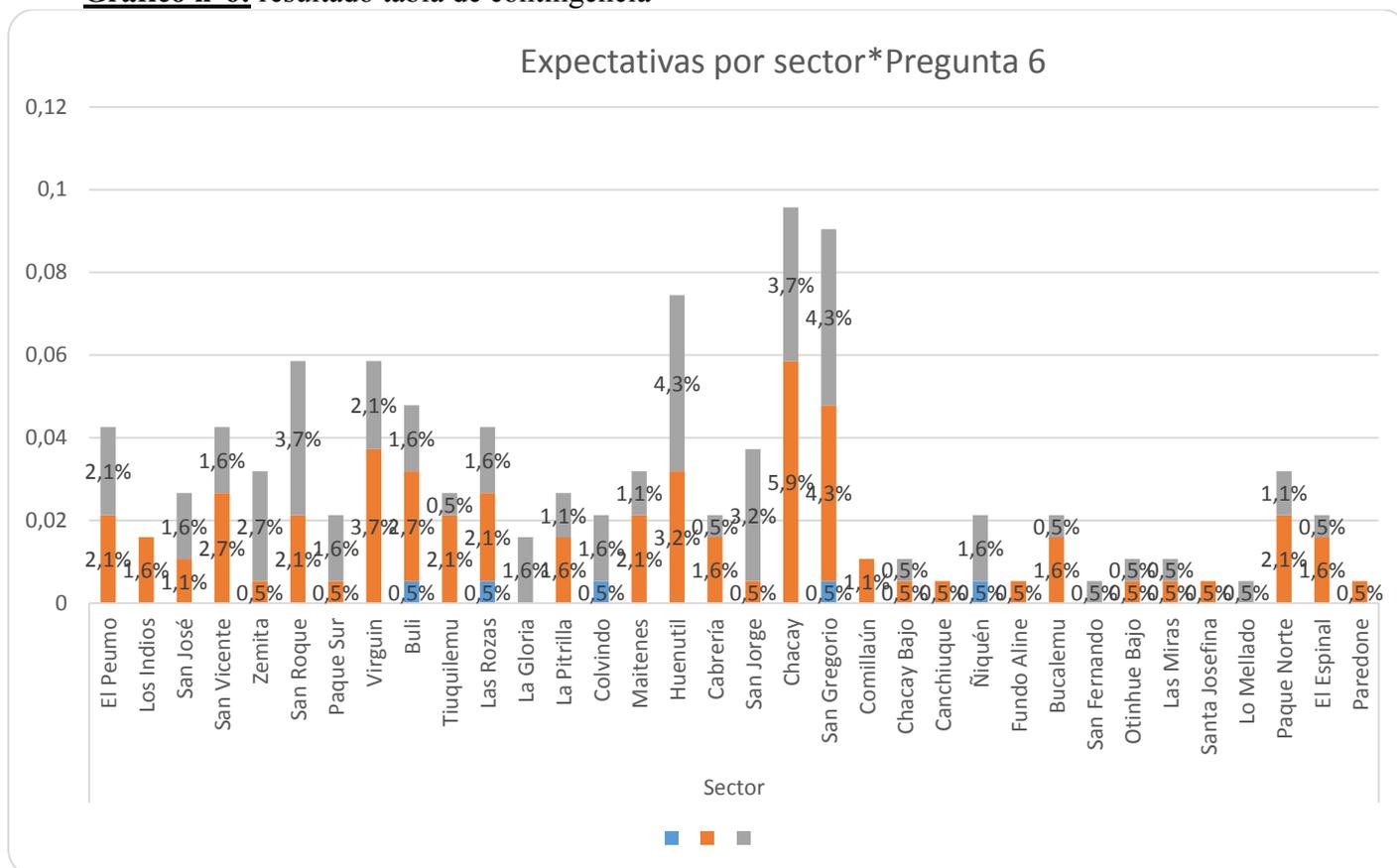
En concordancia con la información explicada en la sección de las expectativas de los usuarios frente a la afirmación “La información emitida por la Municipalidad debe ser clara, precisa y de fácil comprensión”, las respuestas dadas por los usuarios de los diferentes sectores se enfocaron principalmente en tres de las cinco categorías de respuesta de la encuesta donde un gran porcentaje tendió a responder en la cuarta posición de valoración donde se observa que las respuestas se concentran en 32 sectores del total de éstos, además es importante mencionar que un porcentaje no menor de usuarios no está conforme con la afirmación, por otro lado la mayor tendencia de responder de forma “muy



Capítulo III: Resultado de la Investigación

de acuerdo” se observa en sectores como Chacay, La Pitrilla, Maitenes, El Peumo, San Gregorio, entre otros. (Ver gráfico n°6).

Gráfico n°6: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 7

Frente a la pregunta número siete relacionada con “Considera usted que debe ser atendido incluso después del horario de atención”, en catorce sectores consideraron estar muy de acuerdo con que debieran ser atendidos después del horario de atención sumando cerca de un 10% de entre los sectores de los usuarios que respondieron en aquella ponderación; en tanto en diecinueve sectores no consideraron esta variable como importante clasificando su respuesta como “en desacuerdo” donde mayoritariamente en la localidad del Chacay, San Gregorio, Ñiquén y Paque Norte suman un total de 16% aproximadamente calificándolo

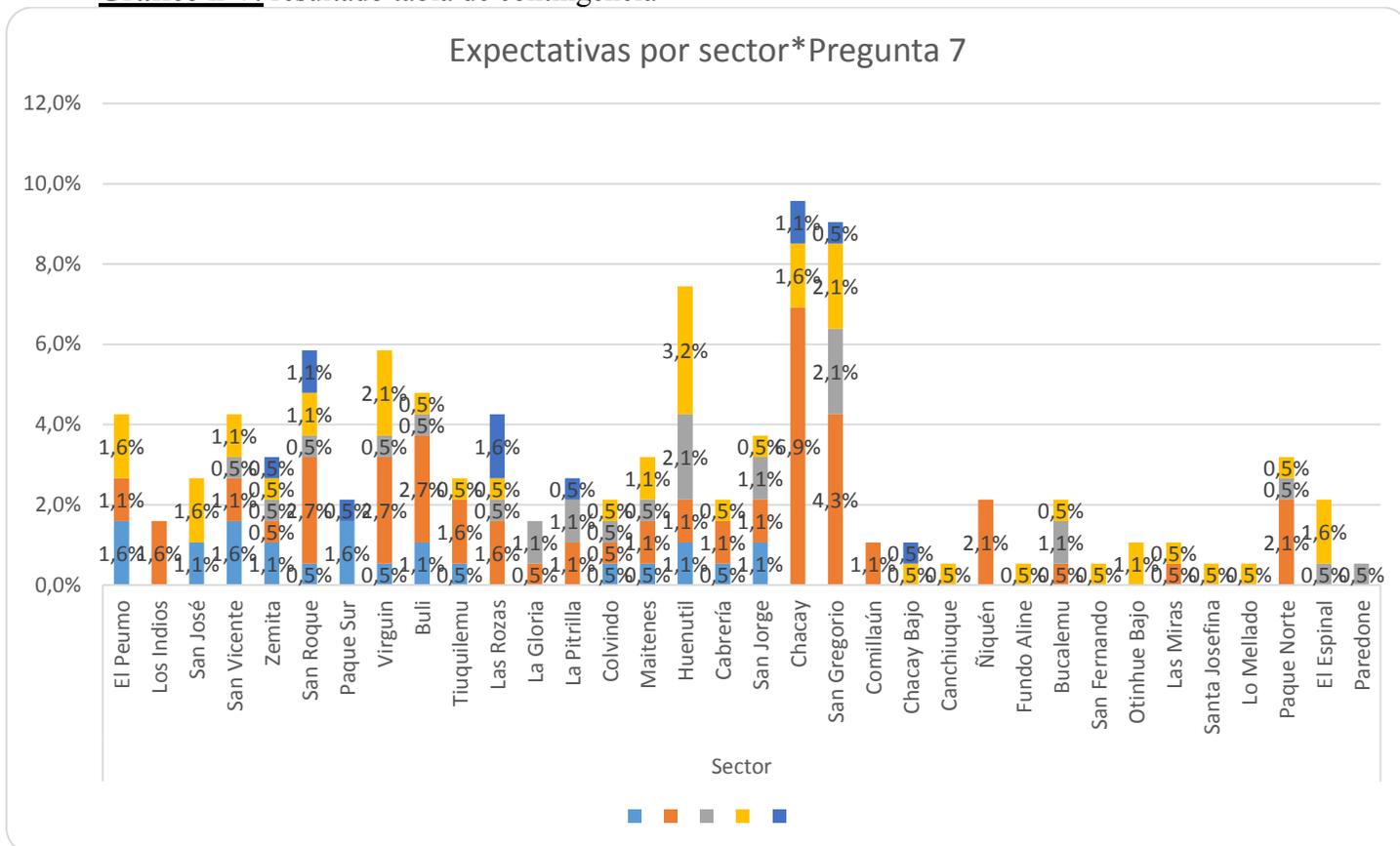


Capítulo III: Resultado de la Investigación

con una baja puntuación siendo una variable poco significativa a la hora de ser atendido.

(Ver gráfico n°7).

Gráfico n°7: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 8

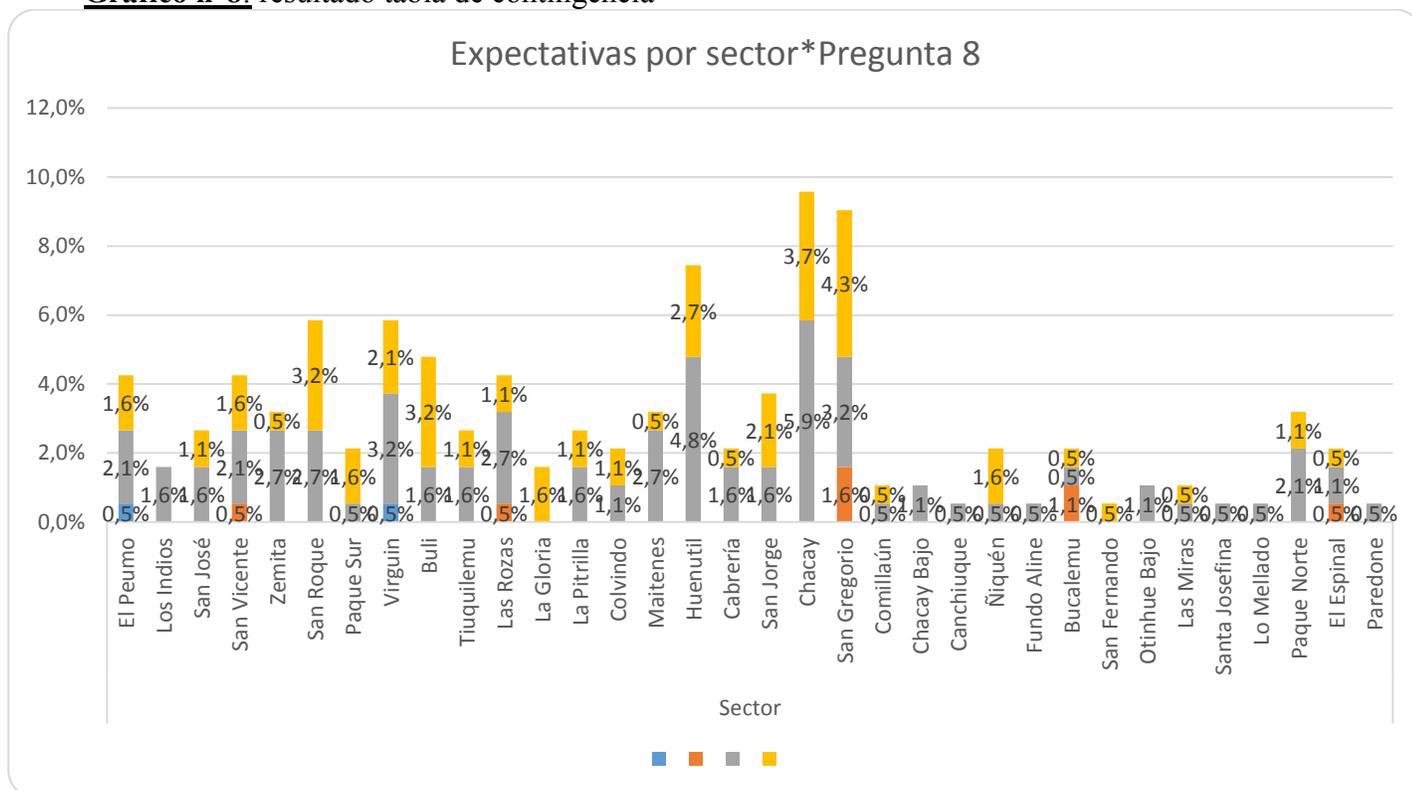
En cuanto a consultar por el interés y atención de los funcionarios hacia el público “Los funcionarios deben prestar la debida atención e interés al momento de atenderlo”; se pudo observar que en el sector del peumo un 0,5% de los encuestados estaba en total desacuerdo con la afirmación planteada, no obstante un 2,1% y un 1,6% frente a la pregunta mostro estar en acuerdo y muy de acuerdo, porcentaje muy similar se obtuvo de sectores como San Vicente, Buli, Las Rozas. En otros sectores como Comillaún tan solo un 1,1% se encontró



Capítulo III: Resultado de la Investigación

de acuerdo y muy de acuerdo con la Pregunta. Observándose que tan solo un 0,5% del total de los encuestados de tres sectores de la comuna, respondieron que están en total desacuerdo con la pregunta. (Ver gráfico n°8).

Gráfico n°8: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 9

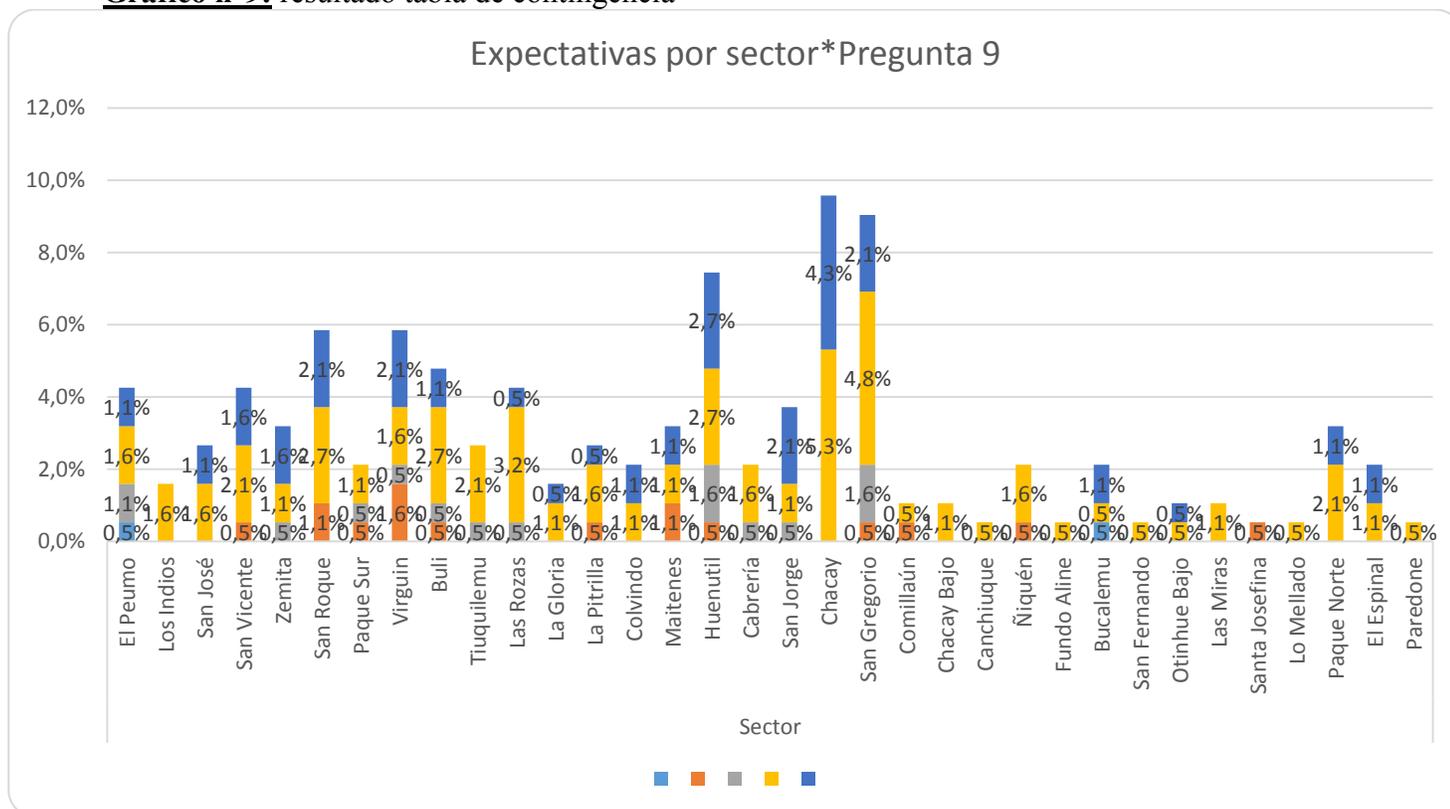
En relación a la afirmación “Debería ser atendido en el menor tiempo posible”, los usuarios en la respuesta Muy en Desacuerdo solo un 0,5% la dio en el sector de El Peumo y Bucalemu. En la respuesta en Desacuerdo los sectores que dieron dicha respuesta son San Vicente, Paque Sur, Virguin, entre otros con un 0,5% respectivamente; mientras que la repuesta de “Indeciso” usuarios de los sectores de Zemita, Buli, Cabrería entre otros represento tan solo un 0,5% de respuestas. Mientras que la respuesta de Acuerdo se presenta principalmente en los sectores de San Gregorio con un 4,8%, Chacay con un 4,3%, Huenutil con un 3,2%, Maitenes, San Roque, Virguin y Buli con un 2,7% respectivamente; y por último con la respuesta Muy de Acuerdo los sectores que más la respondieron fueron



Capítulo III: Resultado de la Investigación

San Gregorio con 2,1%, Chacay con 4,3% y Huenutil con un 2,7%. Por lo que un 52,7% respondió de acuerdo y 29,3% muy de acuerdo, valorando en su mayoría de manera positiva la afirmación. (Ver gráfico n°9).

Gráfico n°9: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 10

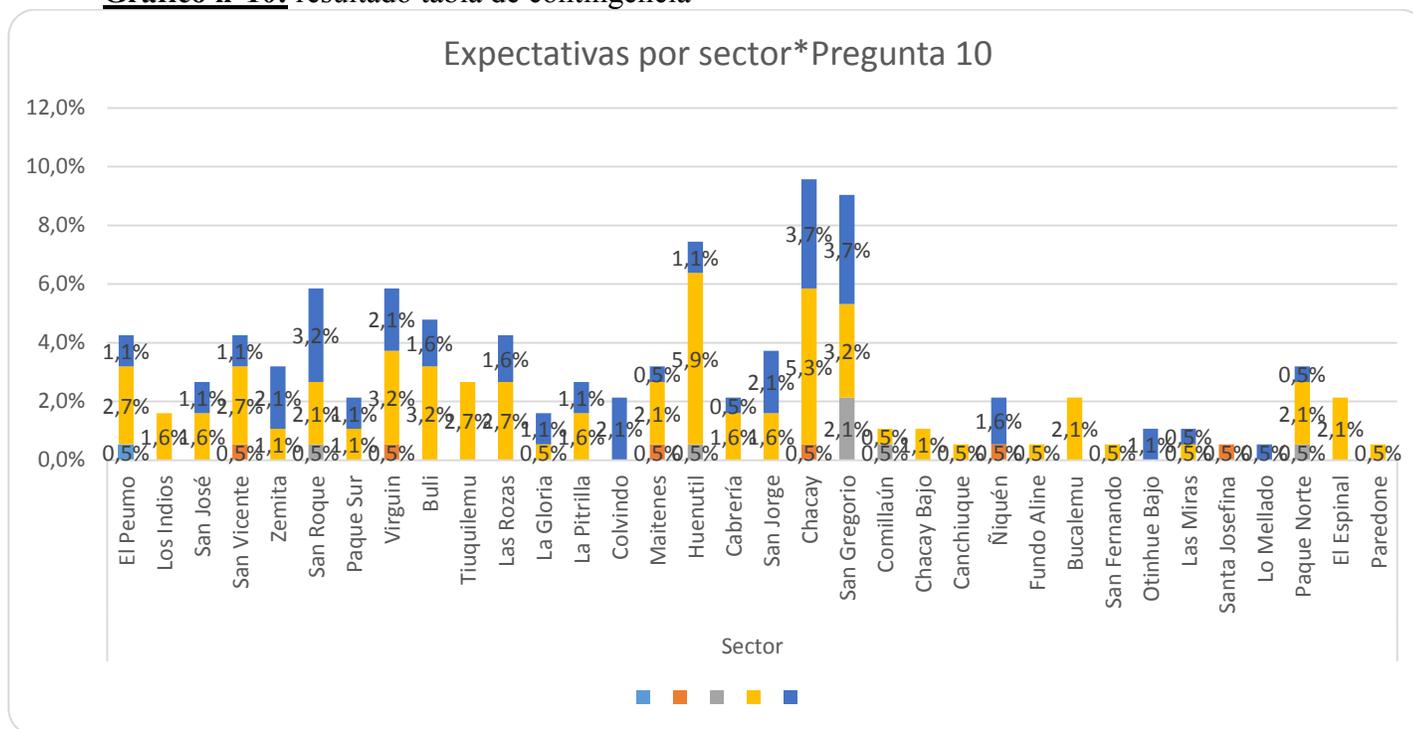
Con relación a la afirmación “Los trámites debieran ser realizados con rapidez y diligencia por parte de los funcionarios”, los usuarios dan una valoración positiva destacando la respuesta Muy de Acuerdo con un 35,1%, siendo los sectores San Roque, Chacay y San Gregorio quienes le dan esta calificación en esta puntuación con un 3,7% respectivamente. En cuanto a la respuesta de acuerdo esta tiene una ponderación de 56,9%, siendo los sectores de Chacay con un 5,3% y San Gregorio con un 3,2% quienes le dan una mayor calificación. Mientras que la respuesta Indeciso solo presenta un 2,1%, siendo el sector de San Gregorio y Paque Norte quienes le entregan dicha calificación con un 0,5%



Capítulo III: Resultado de la Investigación

respectivamente. En Desacuerdo, los sectores de San Vicente, Virgüin, Ñiquén, Santa Josefina con un 0,5% respectivamente dan dicha calificación. Por último Muy en desacuerdo se presenta en los sectores de El Peumo con un 0,5% respectivamente. (Ver gráfico n° 10).

Gráfico n°10: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 11

En relación a la afirmación “La atención al público mediante un sistema de turno es eficaz”, los usuarios dan una valoración mayormente positiva predominando las respuestas Muy de Acuerdo y de Acuerdo con un 21,8% y 52,1% respectivamente. Siendo los sectores de Huenutil, San Jorge y Chacay con 3,7% aproximadamente en cada sector, y San Gregorio con un 5,3% que dan la calificación muy de acuerdo; y de acuerdo los sectores de Chacay con 4,8%, Huenutil, Buli y Virgüin con 3,2%. En cuanto a la respuesta Indeciso esta cuenta con un 4,8%, siendo los sectores de El Espinal, Bucalemu, Huenutil, Chacay y Zemita y Paque Norte quienes dan dicha valoración.

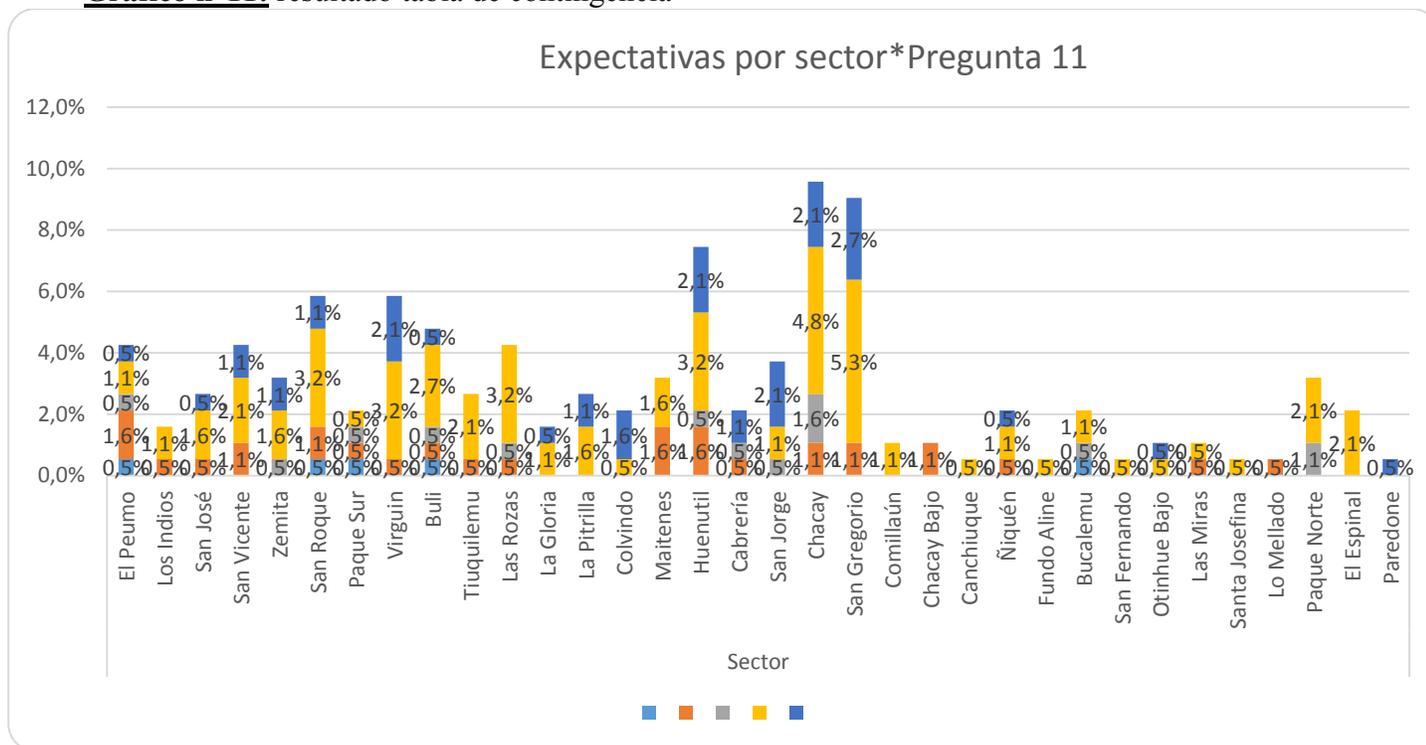
Mientras que las respuestas en Desacuerdo y Muy en desacuerdo presentan un 2,7% y 16% respectivamente, siendo principalmente Lo Mellado, Paque Sur, Buli, Chacay, Paque Sur,



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Ñiquén y El Peumo, lo que dan estas calificaciones en menor porcentaje. (Ver gráfico n°11).

Gráfico n°11: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia

PREGUNTA 12

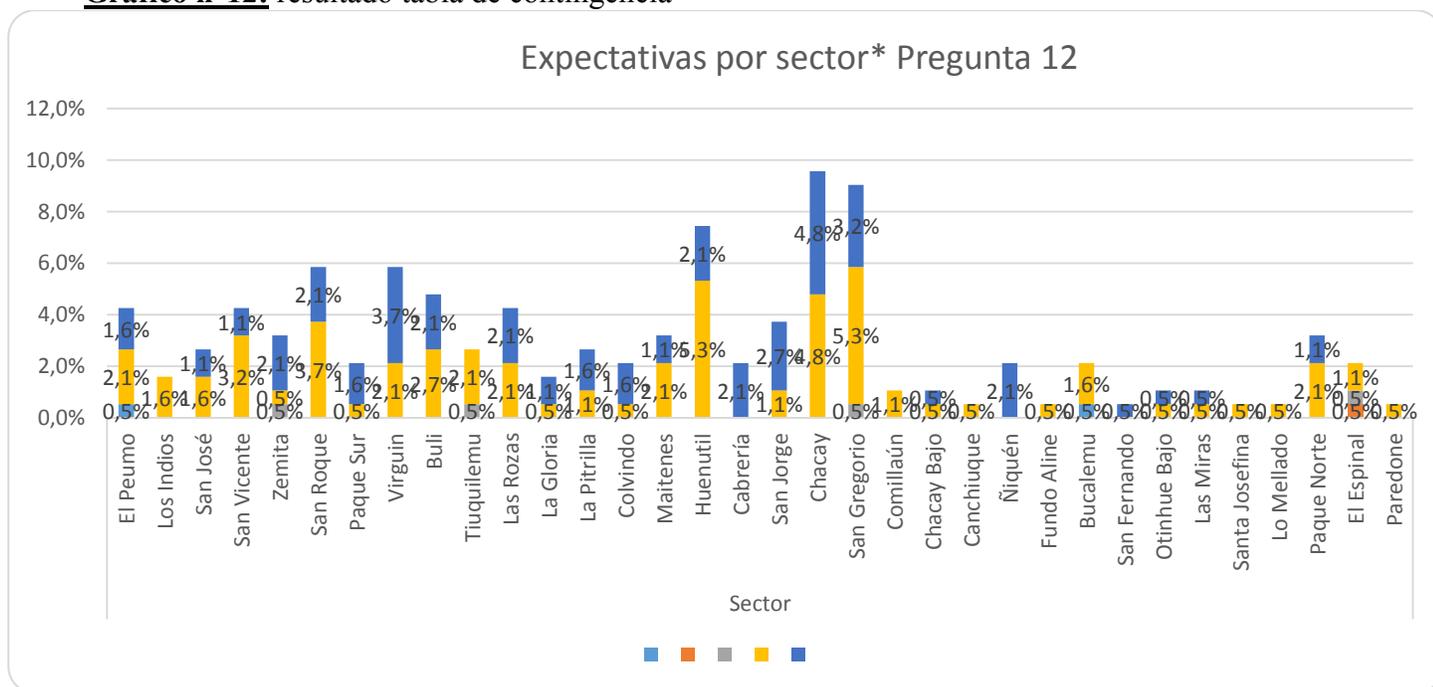
Con relación a la afirmación “Es muy importante tener la información precisa de las fechas de postulación a las diversas ayudas o beneficios que otorga la Municipalidad”, las respuestas de Acuerdo con 53,2% y Muy de Acuerdo con 43,1%; siendo los sectores que predominan en “muy de acuerdo” respuesta Chacay con 4,8%, San Gregorio con 3,2% y Huenutil con 2,1% respectivamente, mientras que en “de acuerdo” predominan los sectores de Virguin, San Vicente, San Roque con 2,1% cada uno, San Gregorio con 2,7%, Chacay con 2,1% y Huenutil con 3,2%. Mientras que Indeciso representa un 2,1%, donde los sectores que asignaron esta valoración El espinal, Fundo Aline, Tiuquilemu con 0,5% respectivamente. En a cuanto usuarios que respondieron en Desacuerdo de los distintos



Capítulo III: Resultado de la Investigación

sectores un porcentaje no menor representado por un 16% siendo los sectores de Lo Mellado, San Gregorio y Las Miras con 0,5% cada uno quienes le dan esta valoración. En cuanto a la valoración más negativa, Muy en Desacuerdo representa tan solo un 1,1%, siendo dada por los sectores de Bucalemu y el Peumo con 0,5% los que le asignan esta valoración. En consecuencia la mayoría de los sectores entrega una valoración positiva a la afirmación esperando que esta se lleve a en las dependencias de la Municipalidad. (Ver gráfico n°12).

Gráfico n°12: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 13

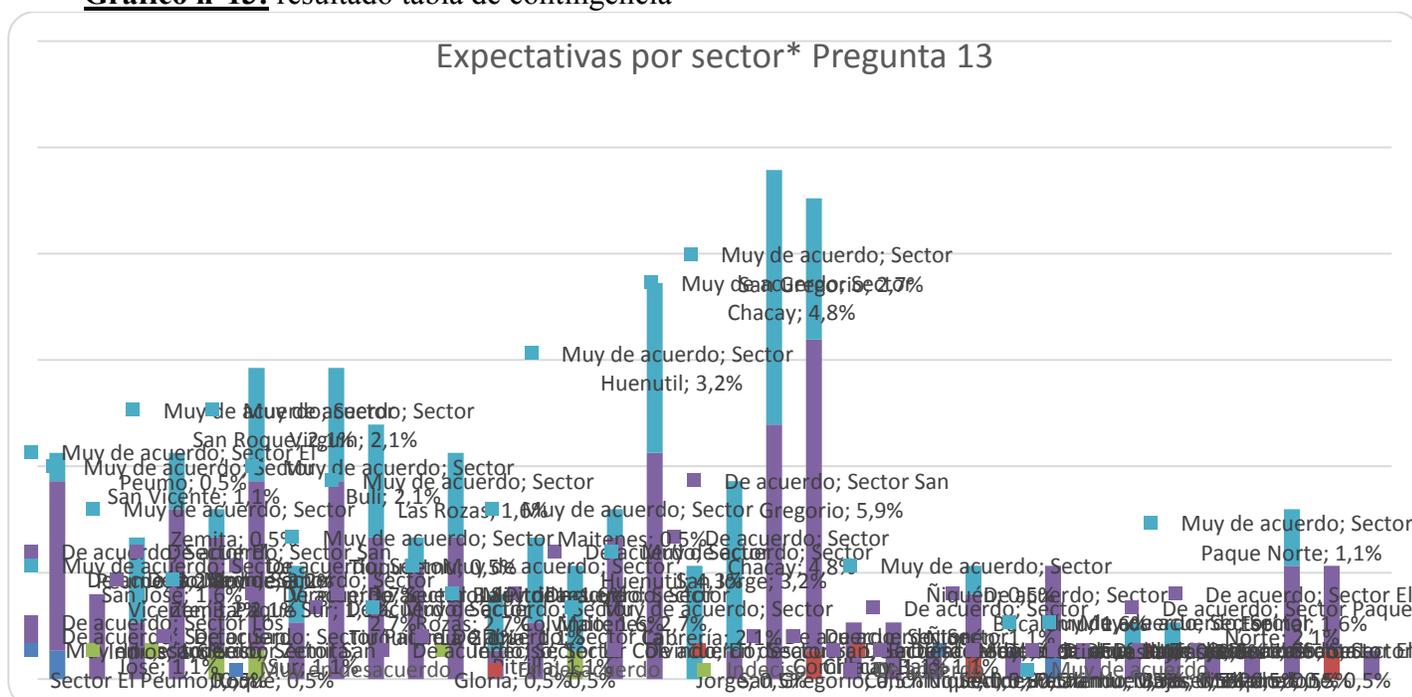
Con relación a la afirmación “las oficinas de los funcionarios deben estar señalizadas como corresponde para evitar errores”, los usuarios tienden mayormente a las respuestas Muy de Acuerdo con 36,7% y de Acuerdo con 59%; siendo los sectores que predominan en la primera respuesta Chacay con 4,8%, San Gregorio con 2,7%, San Jorge y Huenutil con 3,2% respectivamente, mientras que en la segunda predominan los sectores de El Peumo, San Vicente, San Roque con 3,2% cada uno, Virguin con 3,7%, San Gregorio con 5,9%, Chacay con 4,8% y Huenutil con 4,3%. Mientras que Indeciso representa un 1,6%, donde



Capítulo III: Resultado de la Investigación

los sectores que asignaron esta valoración Colvindo, San Roque y Zemita con 0,5% respectivamente. En cuanto a en Desacuerdo también representa un 1,6% siendo los sectores de El Espinal, San Gregorio y Ñiquén con 0,5% cada uno quienes le dan esta valoración. En cuanto a la valoración más negativa, Muy en Desacuerdo representa tan solo un 1,1%, siendo dada por los sectores de Bucalemu y El Peumo con 0,5% los que le asignan esta valoración. En consecuencia la mayoría de los sectores entrega una valoración positiva a la afirmación esperando que esta se lleve a en las dependencias de la Municipalidad. (Ver gráfico n°13).

Gráfico n°13: resultado tabla de contingencia





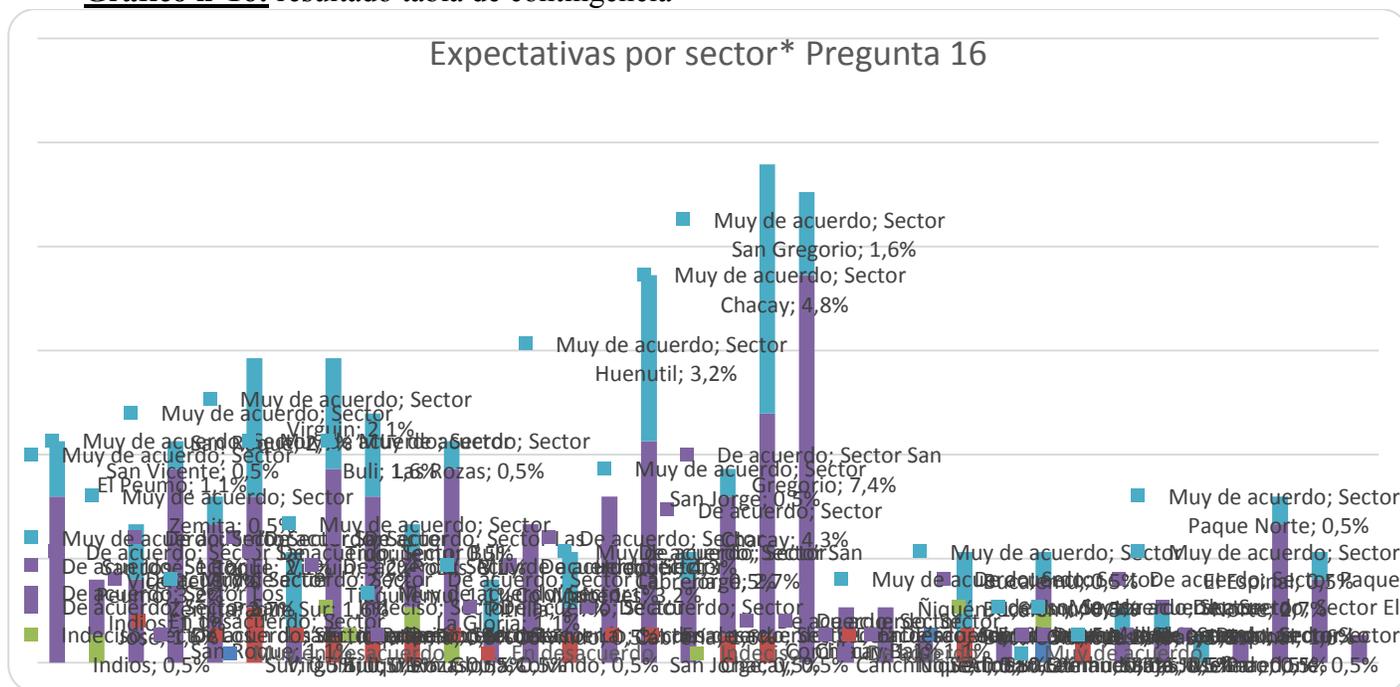
Capítulo III: Resultado de la Investigación

29,8% respondió Muy de Acuerdo y 62,2% de Acuerdo; siendo en la primera los principales sectores que aportan una mayor proporción a esta valoración son Chacay con 4,8%, Huenutil con 3,2% y San Roque con 2,7%, mientras que en la segunda son San Vicente con 3,7%, Huenutil y Chacay con 4,3%, y San Gregorio un 7,4%.

En cuanto a Indeciso, presenta un menor porcentaje solo 2,1%, donde los sectores son Bucalemu, Las Rosas, Tiuquilemu y Los Indios con un 0,5% respectivamente. Mientras que la respuesta en Desacuerdo presenta un 5,3% donde los sectores corresponden a San Fernando, Ñiquén, Chacay, San Jorge, Colvindo, Tiuquilemu, Buli y Virguin con 0,5% respectivamente y San Roque con un 1,1%. En cuanto a la respuesta Muy en Desacuerdo presenta solo 0,5% siendo el sector de Bucalemu que entrega dicha valoración.

Por lo tanto se debe mencionar, que en la mayoría de los sectores la respuesta es positiva, por lo que se espera que se puedan resolver todas las dudas de los usuarios. (Ver gráfico n°16).

Gráfico n°16: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 17

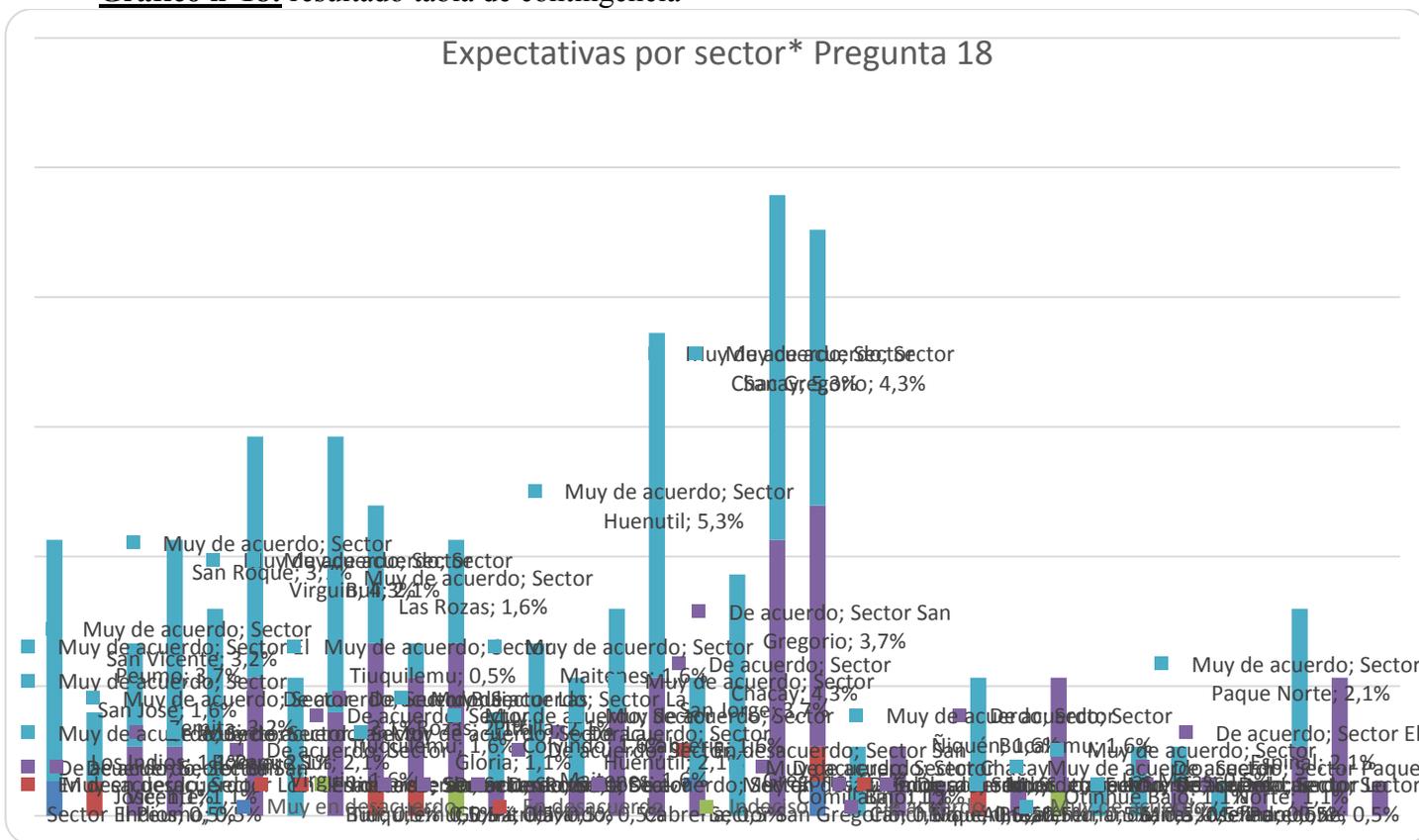


Capítulo III: Resultado de la Investigación

PREGUNTA 18

Con relación a la afirmación “al realizar la ficha de protección social ésta debiera reflejar realmente mi situación”, los usuarios dan una valoración positiva destacando la respuesta Muy de Acuerdo con un 61,2%, siendo los sectores Huenutil y Chacay quienes le dan esta calificación con un 5,3% respectivamente. En cuanto a la respuesta de acuerdo esta tiene una ponderación de 34%, siendo los sectores de Chacay con un 4,3% y San Gregorio con un 3,7% quienes le dan una mayor calificación. Mientras que la respuesta Indeciso solo presenta un 1,1%, siendo el sector de Bucalemu y Las Rosas quienes le entregan dicha calificación con un 0,5% respectivamente. En Desacuerdo, los sectores de Ñiquén, Gregorio, Tiuquilemu y Buli con un 0,5% respectivamente dan dicha calificación. Por último Muy en desacuerdo se presenta en los sectores de El Peumo y San Gregorio con un 0,5% respectivamente. (Ver gráfico n°18).

Gráfico n°18: resultado tabla de contingencia





Capítulo III: Resultado de la Investigación

Fuente: elaboración propia.

PREGUNTA 19

En relación a la afirmación “los funcionarios debieran cumplir con la visita fijada a su casa para validar la información dada”, los usuarios dan una valoración mayormente positiva predominando las respuestas Muy de Acuerdo y de Acuerdo con un 51,1% y 39,4% respectivamente. Siendo los sectores de Huenutil, San Jorge y Chacay con 3,7%, y San Gregorio con un 4,3% que dan la calificación muy de acuerdo; y de acuerdo los sectores de Chacay con 3,7%, Huenutil, Buli y Virguin con 3,2%. En cuanto a la respuesta Indeciso esta cuenta con un 4,8%, siendo los sectores de El Espinal, Bucalemu, Huenutil, Chacay y San Gregorio quienes dan dicha valoración.

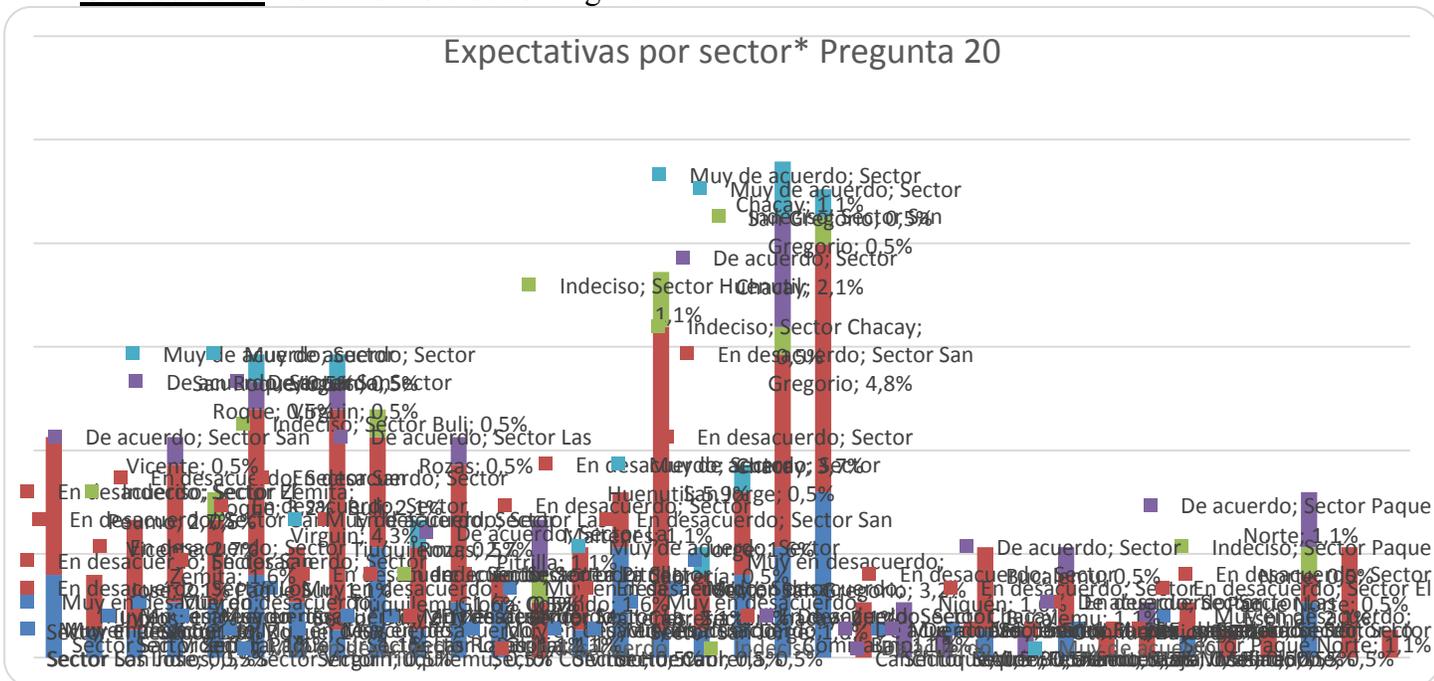
Mientras que las respuestas en Desacuerdo y Muy en desacuerdo presentan un 4,3% y 0,5% respectivamente, siendo principalmente Lo Mellado, Ñiquén, San Gregorio, Chacay, Paque Sur, Virguin y El Peumo, lo que dan estas calificaciones en menor porcentaje. (Ver gráfico n°19).

Gráfico n°19: resultado tabla de contingencia



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico n°20: resultado tabla de contingencia



Fuente: elaboración propia

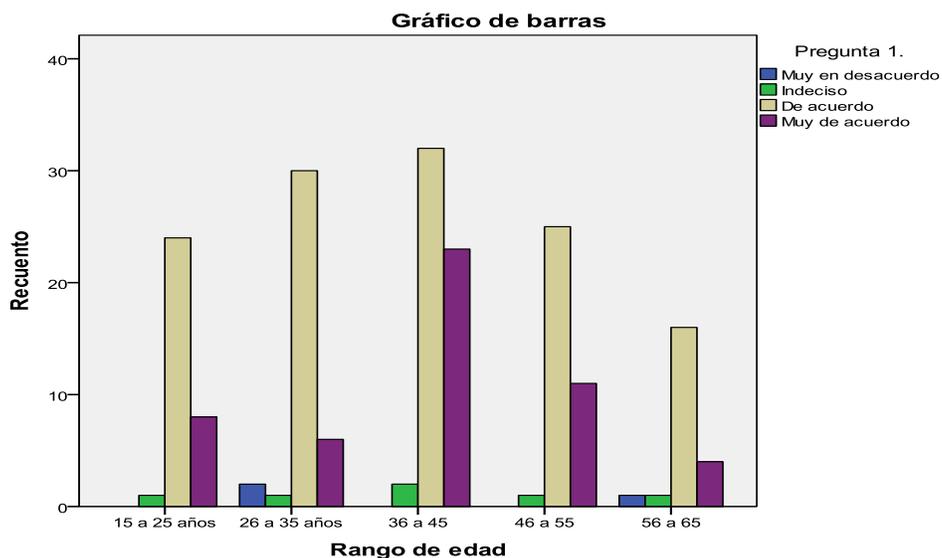
PREGUNTA 21

En relación a la afirmación “ al solicitar autorización para actividades benéficas, la Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata o en un periodo corto”, los usuarios dan una valoración positiva, dando en un 64,4% de Acuerdo y 26,1% Muy de Acuerdo, siendo los sectores de Chacay, Virguin, San Roque y El peumo los que entregan una mejor valoración. Mientras que en Indeciso se presenta 4,3% al igual que en Desacuerdo, siendo principalmente los sectores de Ñiquén, Bucalemu, San Gregorio, Tiuquilemu y Virguin los que entregan esta valoración.

Por último, en la respuesta Muy en Desacuerdo solo un 1,1% entrega esta valoración siendo los sectores de Bucalemu y El Peumo con 0,5% respectivamente. (Ver gráfico n°21).

Gráfico n°21: resultado tabla de contingencia

Capítulo III: Resultado de la Investigación

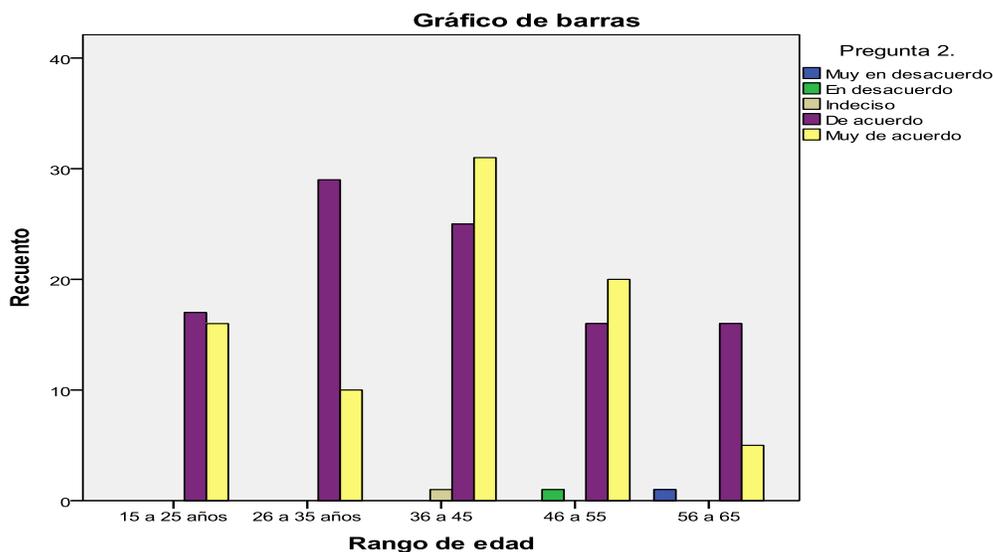


Fuente: elaboración propia.

En la pregunta siguiente relacionada con la amabilidad de los funcionarios, los encuestados respondieron en cada rango de edad mayoritariamente Muy de Acuerdo, destacando en este sentido los usuarios de 36-45 años. También, se debe destacar que solo existe presencia mínima de las respuestas Indeciso y Muy en Desacuerdo, siendo presentadas en los rangos 36-45 años y 46-55 años respectivamente. (Ver Gráfico 29)

Gráfico N°29: rango de edad con pregunta 2.

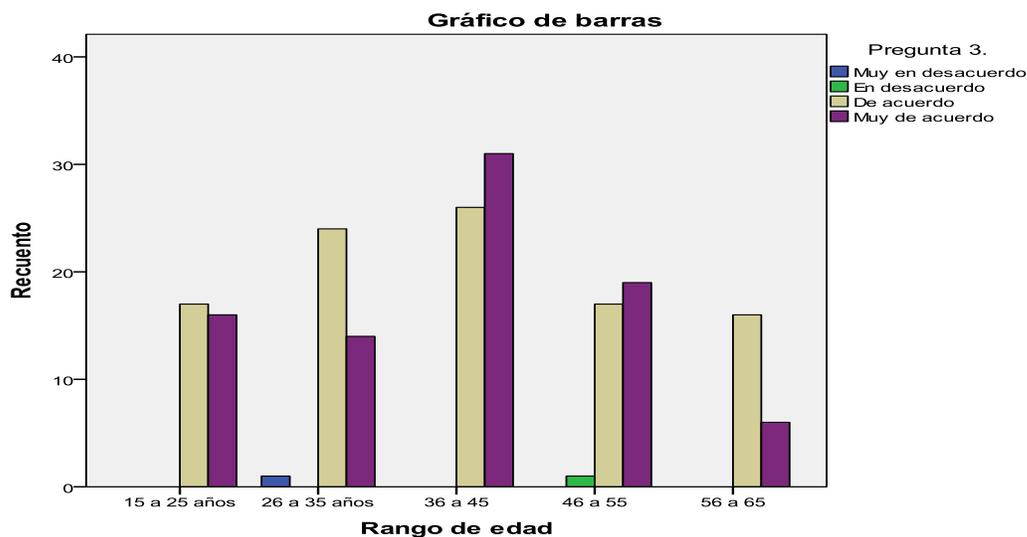
Capítulo III: Resultado de la Investigación



Fuente: elaboración propia.

En la pregunta que está relacionada con el respeto por parte de los funcionarios, los encuestados respondieron Muy de Acuerdo principalmente en el rango de 36-45 años, seguida de la respuesta De Acuerdo en el rango de 26-35 años. (Ver Gráfico 30)

Gráfico N°30: rango de edad con pregunta 3.

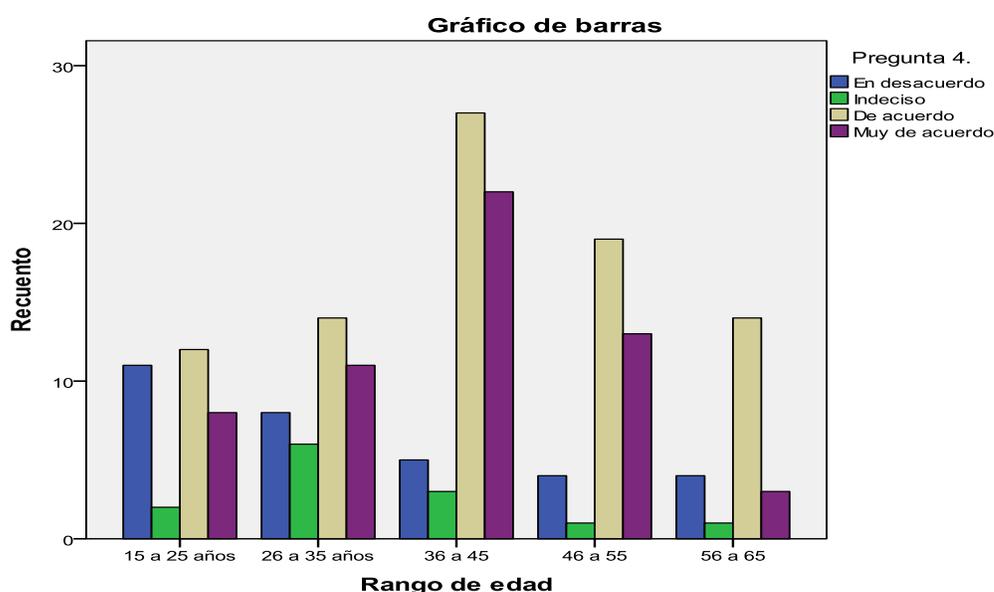


Fuente: elaboración propia.

Capítulo III: Resultado de la Investigación

En cuanto a la pregunta relacionada con si se requieren de instalaciones modernas, los encuestados respondieron mayormente De acuerdo, en los rangos de 36-45 años y 46-55 años. Sin embargo, el rango de 15-25 años y 26-35 años, una alta cantidad de respuestas en Desacuerdo, por lo que se puede mencionar que para las personas con menor edad no es necesario que las instalaciones sean modernas para recibir una adecuada atención. (Ver Gráfico 31)

Gráfico N°31: rango de edad con pregunta 4.

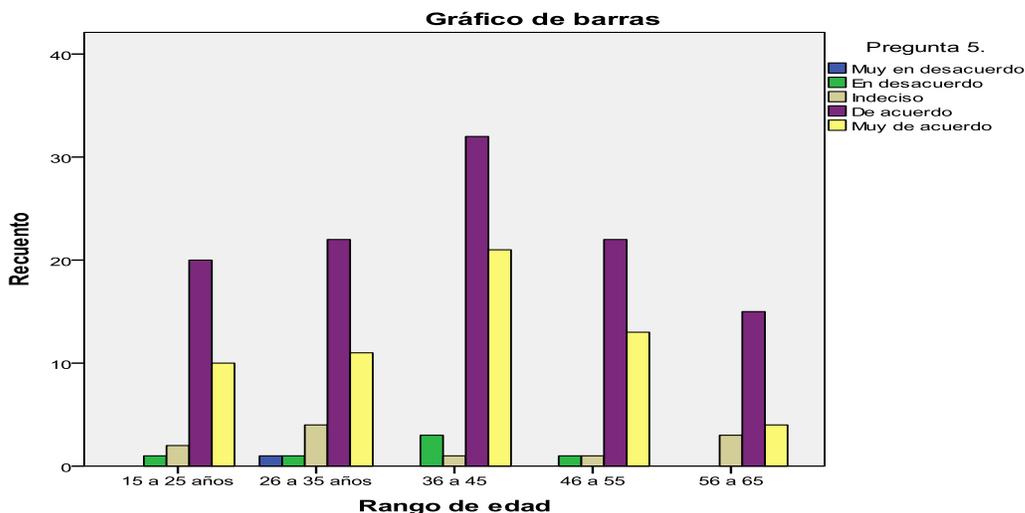


Fuente: elaboración propia.

En cuanto que a la pregunta que se relaciona con que las instalaciones deben ser adecuadas, los encuestados respondieron principalmente de acuerdo, dominando dicha respuesta en el rango de 36-45 años, seguida en igual medida en los rangos de 26-35 años y 46-55 años. Presentando solo una respuesta en Desacuerdo en el rango de 26-35 años. (Ver Gráfico 32)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

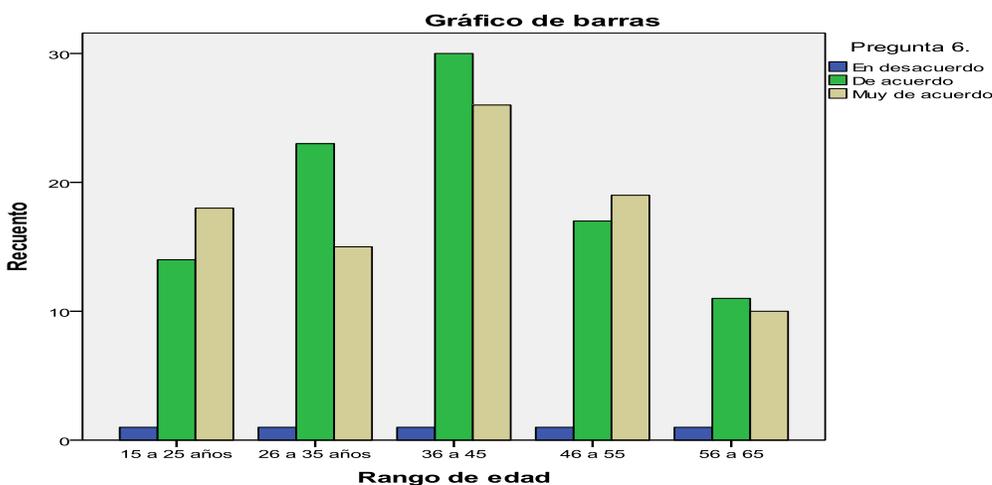
Gráfico N°32: rango de edad con pregunta 5.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la pregunta con la calidad de la información de la Municipalidad, los encuestados respondieron mayormente De Acuerdo en los rangos de 36-45 años, seguida de 26-35 años y 46-55 años. Además, de presentar una mínima parte en Desacuerdo en cada uno de los rangos de edad. (Ver Gráfico 33)

Gráfico N°33: rango de edad con pregunta 6.

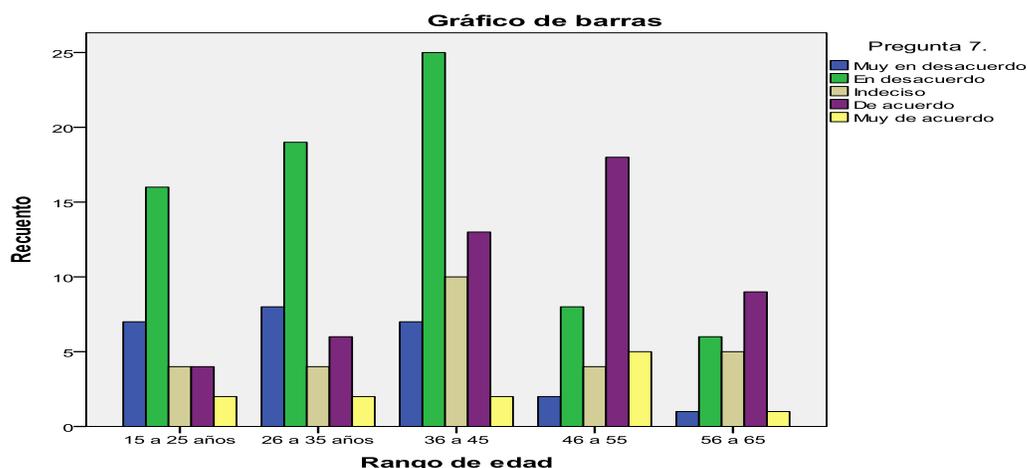


Fuente: elaboración propia.

Capítulo III: Resultado de la Investigación

En cuanto con la atención después del horario de atención establecido, los encuestados respondieron en Desacuerdo principalmente en los rangos de 36-45 años seguido de 26-35 años y 15-25 años. Cabe destacar que el rango de 46-55 años, es el que más respuestas de Acuerdo tiene, por lo que para estas personas es importante ser atendido después del horario al igual que para las personas de 56-65 años. (Ver Gráfico 34)

Gráfico N°34: rango de edad con pregunta 7.

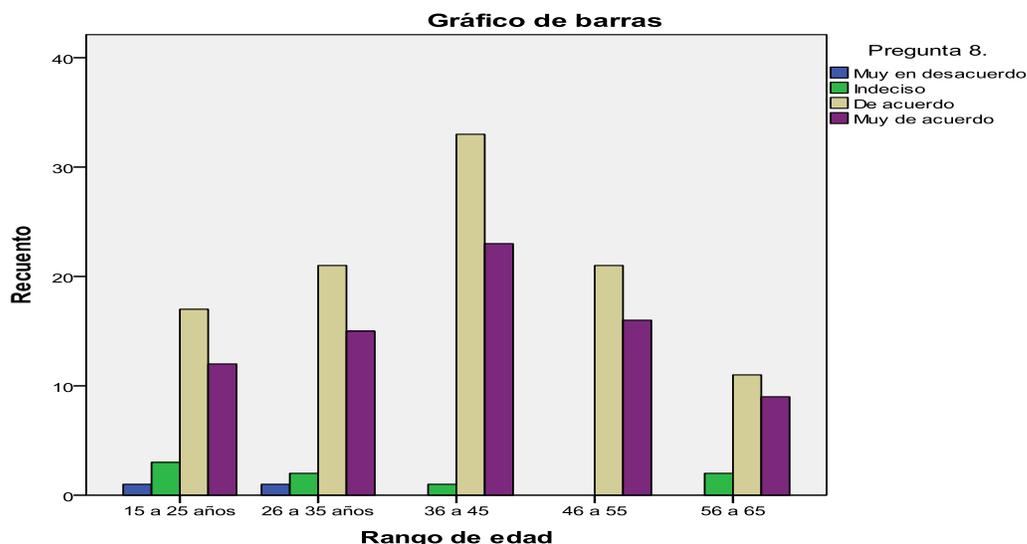


Fuente: elaboración propia.

En la pregunta relacionada con prestar debido interés por parte de los funcionarios, los encuestados respondieron mayormente de Acuerdo en el rango de 36-45 años, seguida de Muy de Acuerdo en el mismo rango, seguido de 26-35 años y 46-55 años. Cabe destacar que dentro del rango 15-25 años se presenta una parte que está Indecisos y Muy en Desacuerdo, por lo que para este grupo etario es menos relevante que los funcionarios estén dedicados exclusivamente a su atención. (Ver Gráfico 35)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico N°35: rango de edad con pregunta 8.

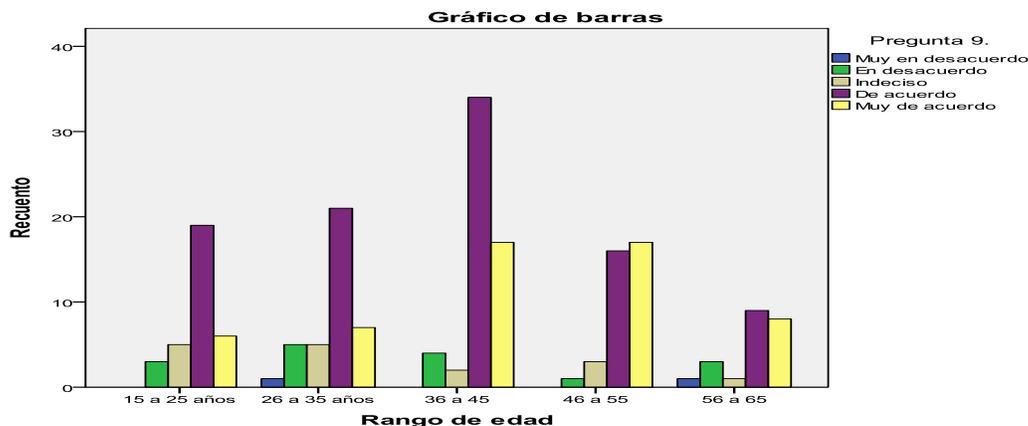


Fuente: elaboración propia.

En la pregunta relacionada con si debiera ser atendido en el menor tiempo posible, los encuestados respondieron mayormente de Acuerdo en los tres primeros rangos de edad, seguida de la respuesta Muy de Acuerdo en los mismos rangos, mientras que en los rangos de 46-55 años y 56-65 años ambas respuestas se dan en igual medida. Cabe destacar que todos los rangos existe una pequeña cantidad de encuestados que están en Desacuerdo al igual que Indeciso, por lo que existe una mayoría que espera que los funcionarios sean capaces de atenderlos en el menor tiempo posible optimizando el horario disponible. (Ver Gráfico 36)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

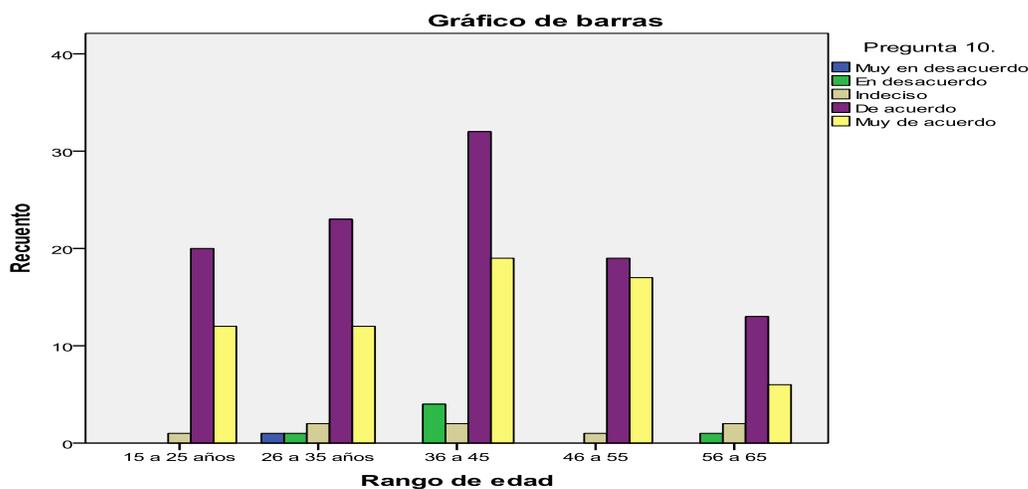
Gráfico N°36: rango de edad con pregunta 9.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a si los tramites debieran ser realizados con rapidez, los encuestados respondieron en su mayoría de Acuerdo y Muy de Acuerdo, en todos los rangos de edad obteniendo más respuestas en el rango de 36-45 años. Sin embargo, este mismo rango presenta una pequeña minoría que está en Desacuerdo. (Ver Gráfico 37)

Gráfico N°37: rango de edad con pregunta 10.



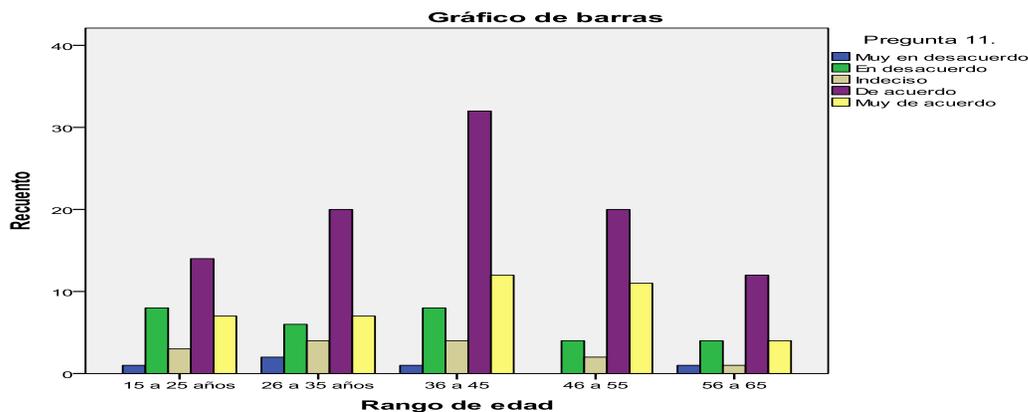
Fuente: elaboración propia.

Mientras que en la pregunta relacionada con si el sistema de turno es eficaz, los encuestados respondieron en su mayoría de Acuerdo en el rango de 36-45 años seguido de 26-35 años y 46-55 años. Además de presentar en el rango 15-25 años respuestas variadas

Capítulo III: Resultado de la Investigación

en proporciones similares de en Desacuerdo y Muy de Acuerdo. Por lo que existe en su mayoría expectativas de que el sistema de turno sea eficaz y se respete el listado que existe. (Ver Gráfico 38)

Gráfico N°38: rango de edad con pregunta 11.

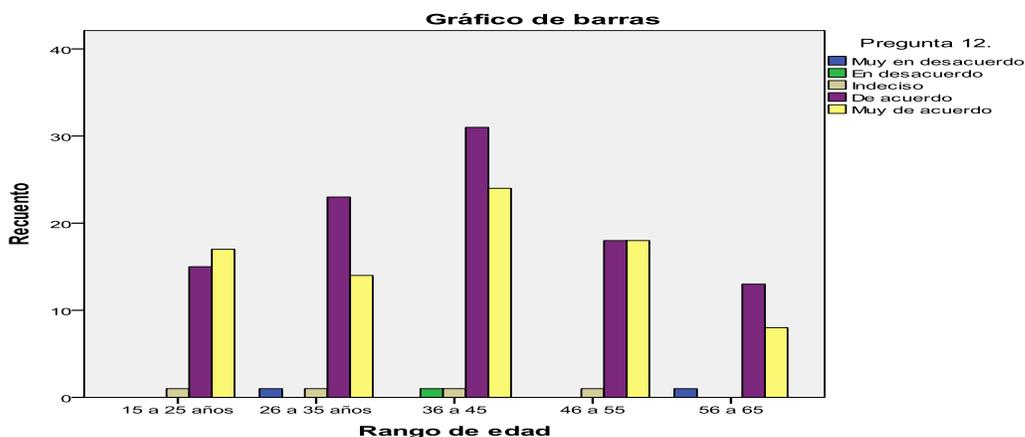


Fuente: elaboración propia.

En la pregunta con respecto a las fechas de postulación de los beneficios, los encuestados respondieron en una gran proporción de Acuerdo y Muy de Acuerdo en todos los rangos de edad, presentando solo una mínima parte de respuestas en Desacuerdo solo en el rango de 46-55 años e Indeciso en los 4 primeros rangos de edad. Por lo que predomina una alta expectativa de que los funcionarios entreguen las fechas a tiempo para las diversas ayudas de la Municipalidad. (Ver Gráfico 39)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

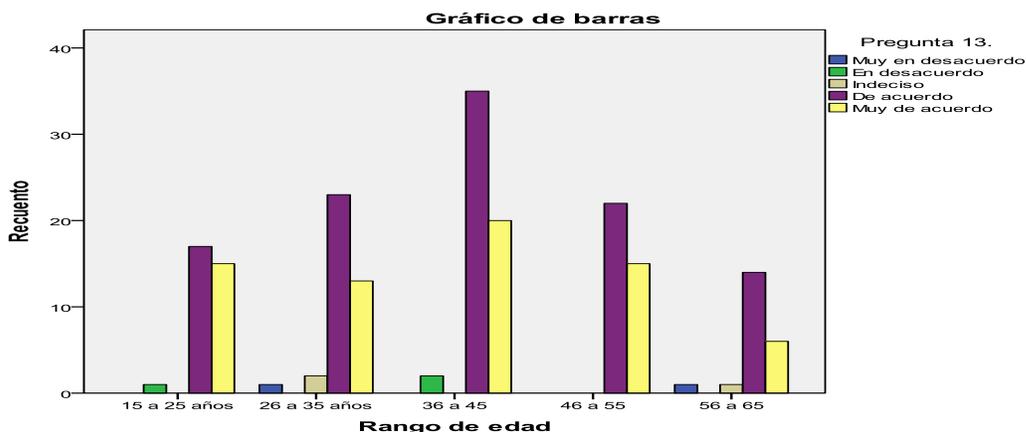
Gráfico N°39: rango de edad con pregunta 12.



Fuente: elaboración propia

Con respecto a si las oficinas deben estar señalizadas, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de acuerdo, siendo la respuesta predominante en los rangos de edad, presentando solo una pequeña parte en Desacuerdo en los rangos de 15-25 años y 36-45 años. Por lo que los encuestados tienen altas expectativas de que las oficinas de cada uno de los funcionarios estén señalizadas para encontrarlas rápidamente y no equivocarse. (Ver Gráfico 40)

Gráfico N°40: rango de edad con pregunta 13.



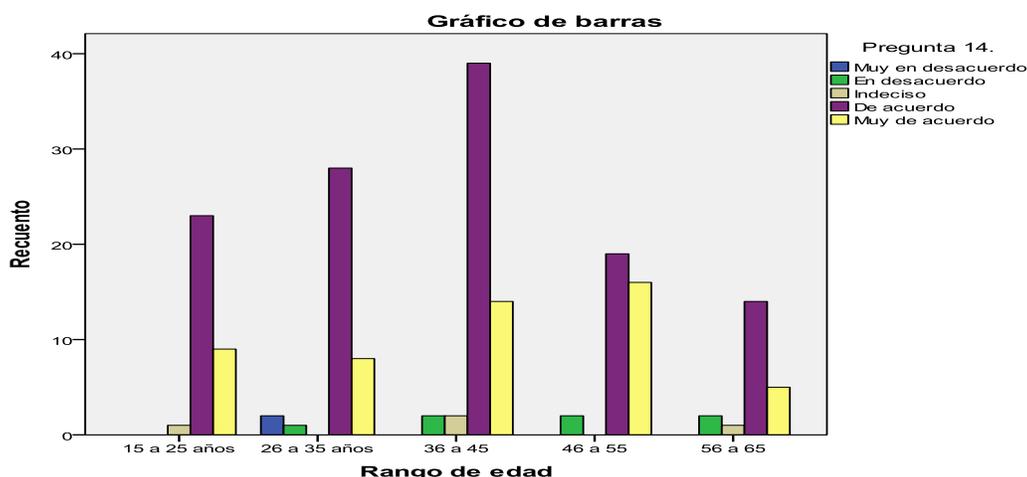
Fuente: elaboración propia



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Con respecto al solicitar un trámite de mayor prioridad, los encuestados respondieron en su mayoría de Acuerdo y Muy de Acuerdo en los rangos de edad, predominando la respuesta de Acuerdo en cada uno de ellos. Además, de presentar en una menor cuantía en Desacuerdo a partir del rango de 26-35 años hasta 56-65 años y presentar Muy en Desacuerdo en el rango de 26-35 años. Por lo tanto los encuestados tienen altas expectativas con respecto a que los funcionarios realicen un trámite de mayor prioridad en un menor tiempo. (Ver Gráfico 41)

Gráfico N°41: rango de edad con pregunta 14.

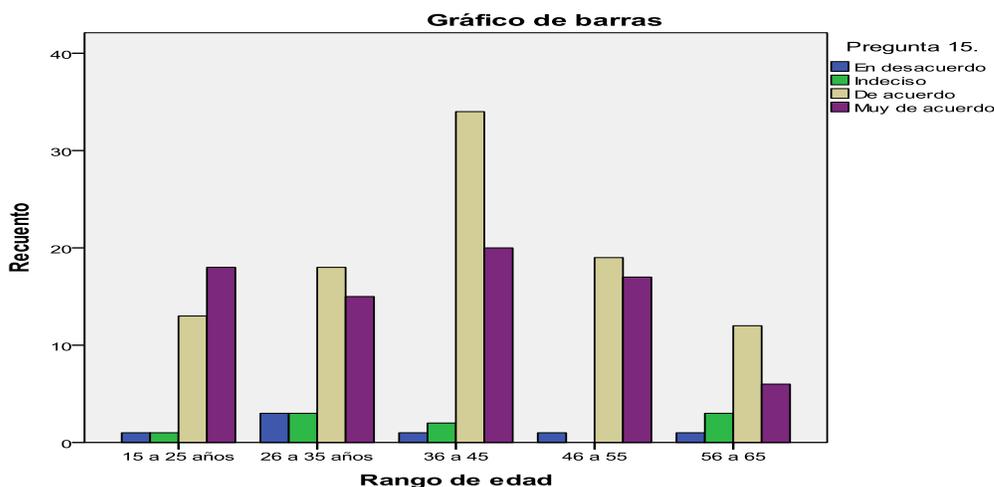


Fuente: elaboración propia

Con respecto a si se debiera entregar una respuesta inmediata para servicios médicos, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de Acuerdo, predominando dichas respuestas en los rangos de edad principalmente en el de 36-45 años, mientras que en los demás están muy similares en cuanto a cantidad. Presentando solo una minoría respuestas en Desacuerdo en cada uno de los rangos de edad. Es por esto que las expectativas de los encuestados son altas, por lo que se espera que la Municipalidad entregue una respuesta en el momento con respecto a servicios médicos. (Ver Gráfico 42)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

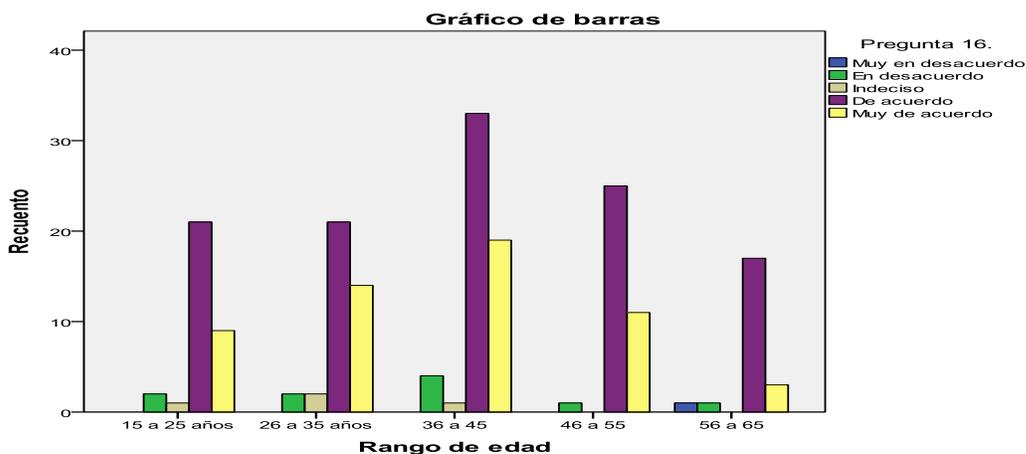
Gráfico N°42: rango de edad con pregunta 15.



Fuente: elaboración propia

En relación a si los departamentos debieran resolver todas las dudas, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de Acuerdo en cada rango de edad, presentando una minoría en Desacuerdo. Además, de presentar en los rangos de 15-25 años hasta 36-45 años una pequeña parte de Indecisos. Por lo que en su mayoría se presenta una alta expectativa con respecto a que los departamentos sean capaces de resolver cada una de las dudas de los usuarios. (Ver Gráfico 43)

Gráfico N°43: rango de edad con pregunta 16.

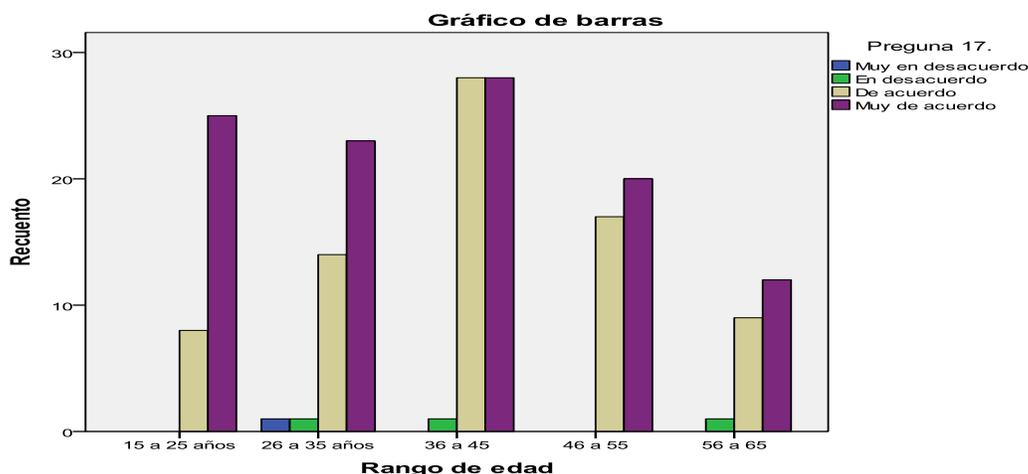


Fuente: elaboración propia

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Con respecto a si debe cumplirse con el inicio del horario de atención, los encuestados respondieron Muy de Acuerdo y de Acuerdo, predominando ambas respuestas en cada uno de los rangos de edad, presentando solo una pequeña cantidad de respuestas Muy en Desacuerdo solo en el rango de 26-35 años, y en Desacuerdo en los rangos de 26-35 años, 36-45 años y 56-65 años. Por lo tanto las expectativas son altas, por lo que esperan que los funcionarios comiencen a la hora establecida a atender para los distintos tramites y consultas. (Ver Gráfico 44)

Gráfico N°44: rango de edad con pregunta 17.

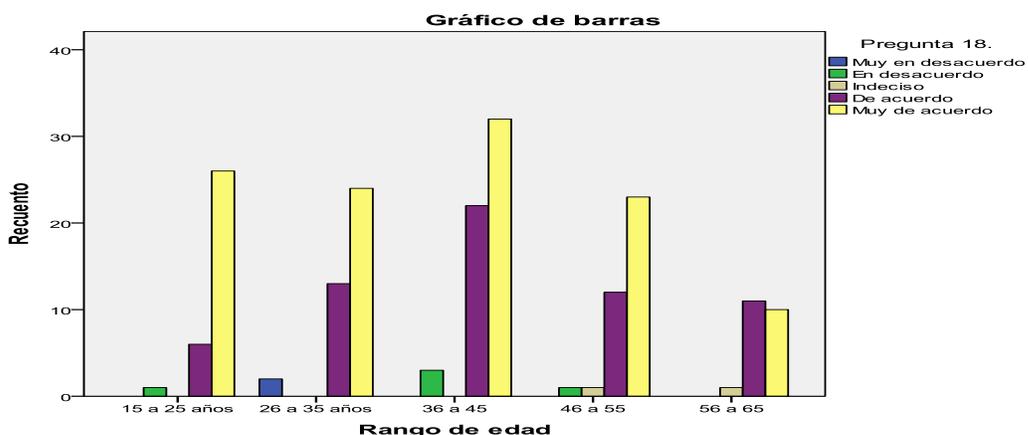


Fuente: elaboración propia

La pregunta 18 relacionada con si la ficha de protección social debiera reflejar la situación de los usuarios, los encuestados respondieron en su mayoría Muy de Acuerdo y de Acuerdo en cada uno de los rangos de edad, presentando una minoría de respuestas en Desacuerdo en los rangos de 15-25 años, 36-45 años y 46-55 años. Por lo que los usuarios tienen altas expectativas con respecto a que la ficha de protección social refleje su situación actual, representando sus condiciones de vida y económicas. (Ver Gráfico 45)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

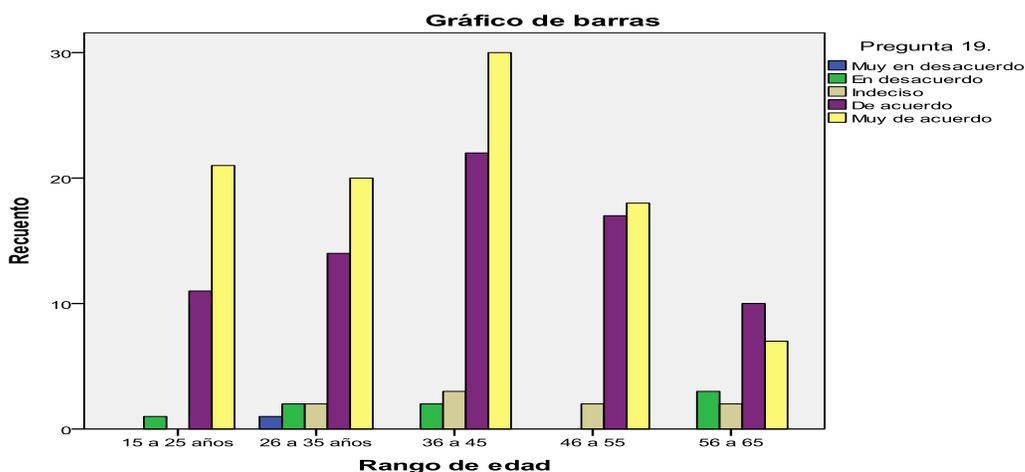
Gráfico N°45: rango de edad con pregunta 18.



Fuente: elaboración propia

En la pregunta con respecto a que se cumpla con la fecha de visita a terreno, los encuestados respondieron en su mayoría Muy de Acuerdo y de Acuerdo, presentando una parte menor de respuestas en Desacuerdo e Indeciso, donde los indecisos están en los rangos de 26-35 años hasta 56-65 años. Por lo que los usuarios esperan que los funcionarios encargados de la ficha de protección social cumplan con la fecha establecida para verificar la información, pues de esta manera se encuentran disponibles. (Ver Gráfico 46)

Gráfico N°46: rango de edad con pregunta 19.

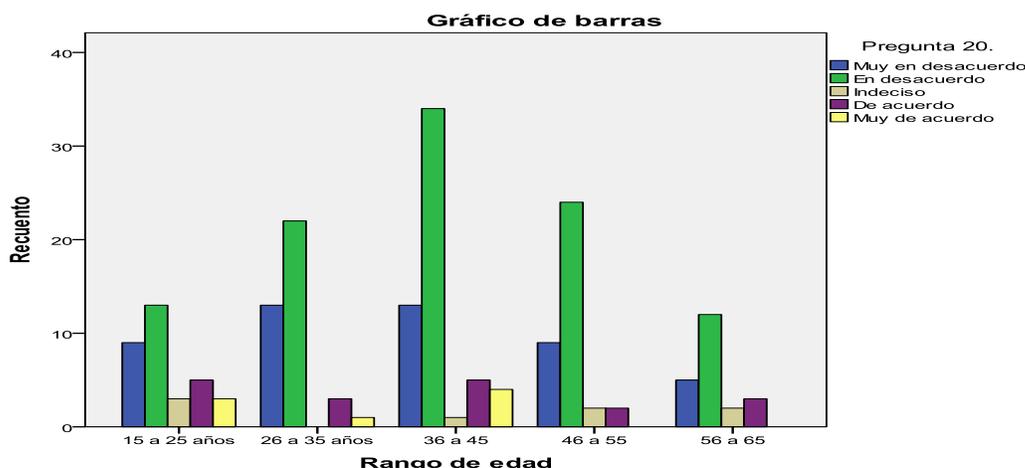


Fuente: elaboración propia

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Con respecto a con que el ambiente de espera no debiera ser grato, los encuestados están principalmente en Desacuerdo y Muy en desacuerdo, por lo que la mayoría espera que el ambiente dentro de las dependencias municipales sea agradable a la hora de esperar ser atendido. Sin embargo, existe una parte que no espera que el ambiente sea agradable presentándose en los rangos 15-25 años hasta 36-45 años. (Ver Gráfico 47)

Gráfico N°47: rango de edad con pregunta 20.



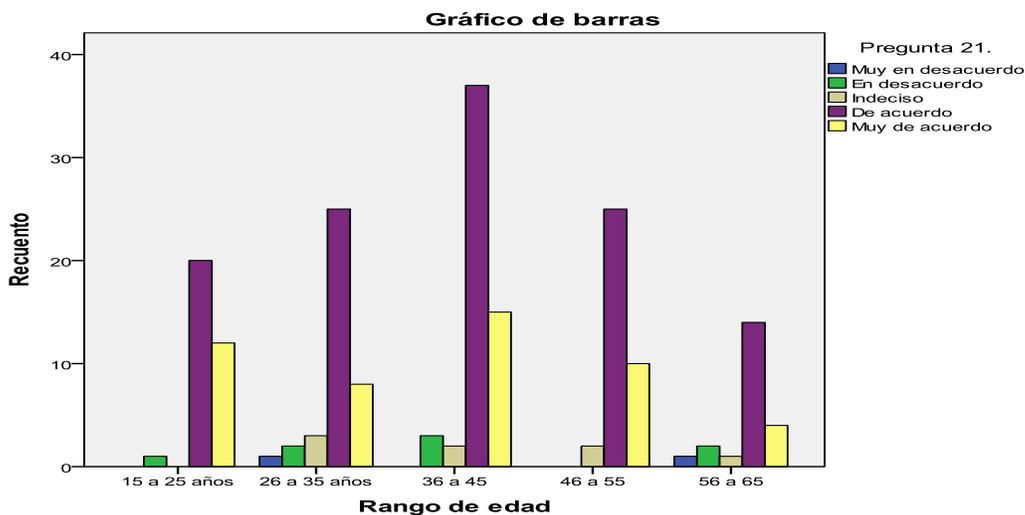
Fuente: elaboración propia

En cuanto a si la Municipalidad debiera entregar una respuesta en un periodo corto para actividades benéficas, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de Acuerdo principalmente en cada uno de los rangos de edad, teniendo Indecisos en los rangos de 26-35 años hasta 56-65 años, en una menor cantidad. Por lo que la mayoría espera que al solicitar autorización para actividades benéficas la Municipalidad entregue una respuesta inmediata o en un periodo corto. (Ver Gráfico 48)



Capítulo III: Resultado de la Investigación

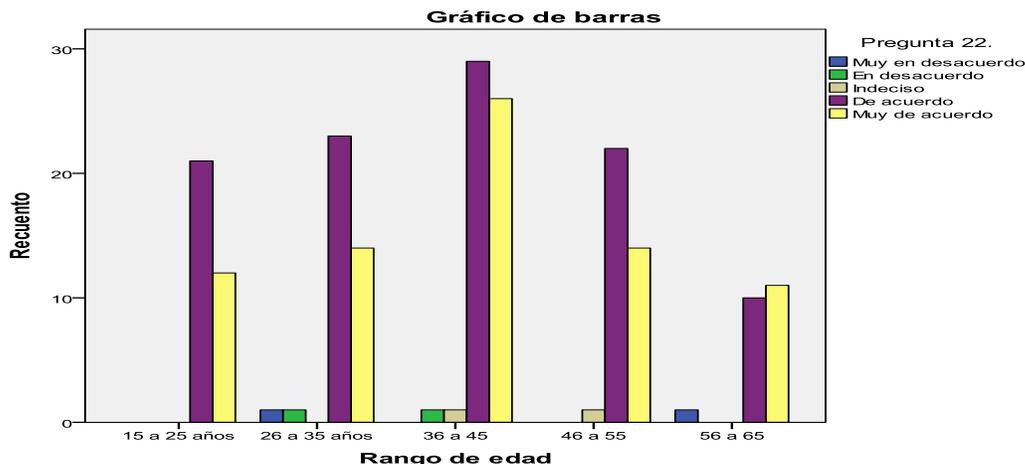
Gráfico N°48: rango de edad con pregunta 21.



Fuente: elaboración propia

Con relación a si los funcionarios debieran apoyarse entre si, los encuestados respondieron principalmente de Acuerdo y Muy de Acuerdo en cada uno de los rangos, presentado una minoría de respuestas en Desacuerdo en los rangos de 26-35 años y 36-45 años. Por lo que se espera que los funcionarios se apoyen con sus compañeros para entregar una atención más completa a los usuarios y estos no queden con dudas. (Ver Gráfico 49)

Gráfico N°49: rango de edad con pregunta 22.



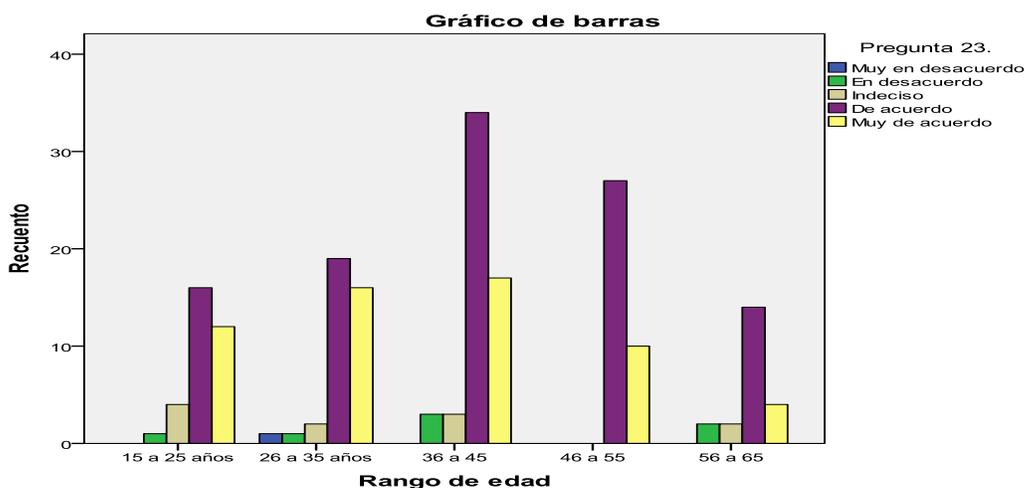
Fuente: elaboración propia



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Con respecto a si la atención debiera ser personalizada, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de acuerdo principalmente en cada rango de edad, presentando Desacuerdo en casi todos los rangos a excepto de 46-55 años, pero esto en una menor cantidad. Por lo tanto, los usuarios esperan que cada funcionario entregue una atención personalizada y única al momento de ser atendido. (Ver Gráfico 50)

Gráfico N°50: rango de edad con pregunta 23.

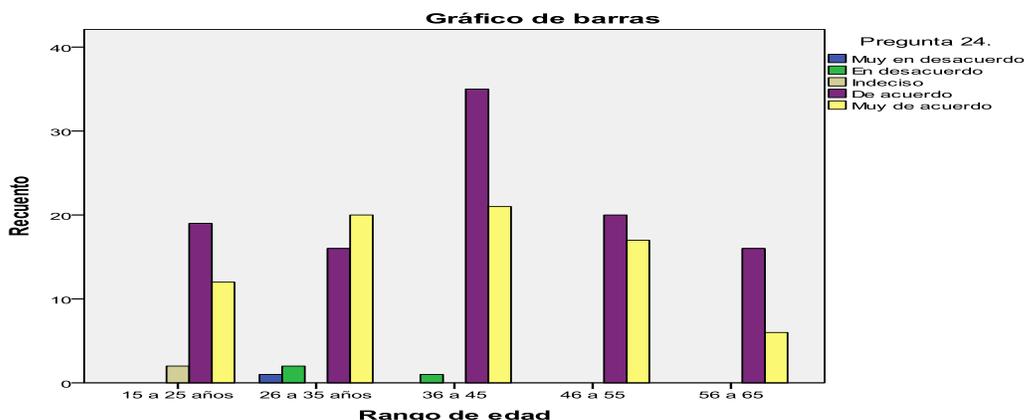


Fuente: elaboración propia

En relación a si se comprende la solicitud de cada usuario, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de Acuerdo en los rangos de edad, presentado una mínima respuesta en Desacuerdo en los rangos de 25-36 años y 36-45 años y solo Indeciso en el rango de 15-26 años. Por lo tanto, los usuarios esperan que los funcionarios sean capaces de comprender cada solicitud que realizan. (Ver Gráfico 51)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

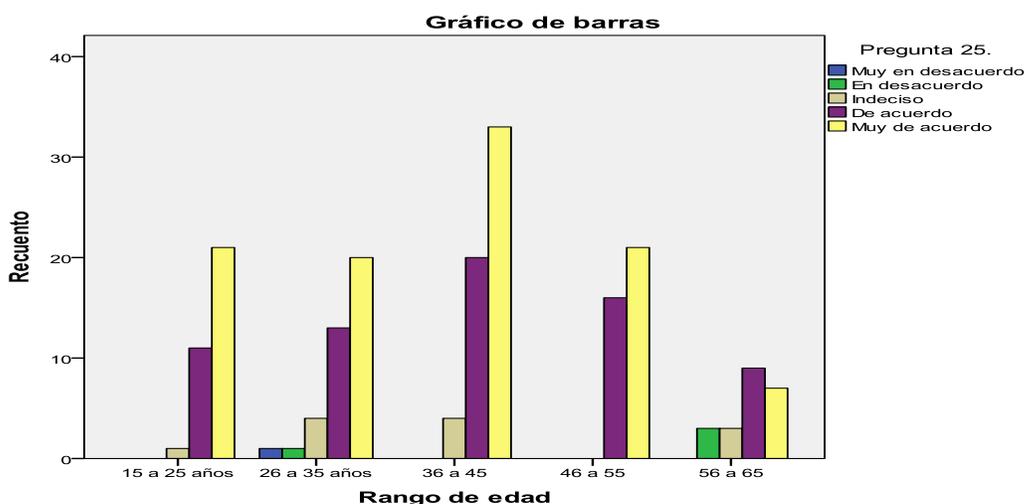
Gráfico N°51: rango de edad con pregunta 24.



Fuente: elaboración propia

Mientras que en la pregunta relacionada con si la atención del Alcalde debiera ser accesible, los encuestados respondieron Muy de Acuerdo y de Acuerdo en su mayoría en cada rango de edad, presentando Desacuerdo solo en los rangos de 26-35 años y 56-65 años en una menor cantidad. Por lo que lo usuarios esperan que la atención que da el Alcalde sea accesible y personalizada a la hora de acudir a la Municipalidad. (Ver Gráfico 52)

Gráfico N°52: rango de edad con pregunta 25.

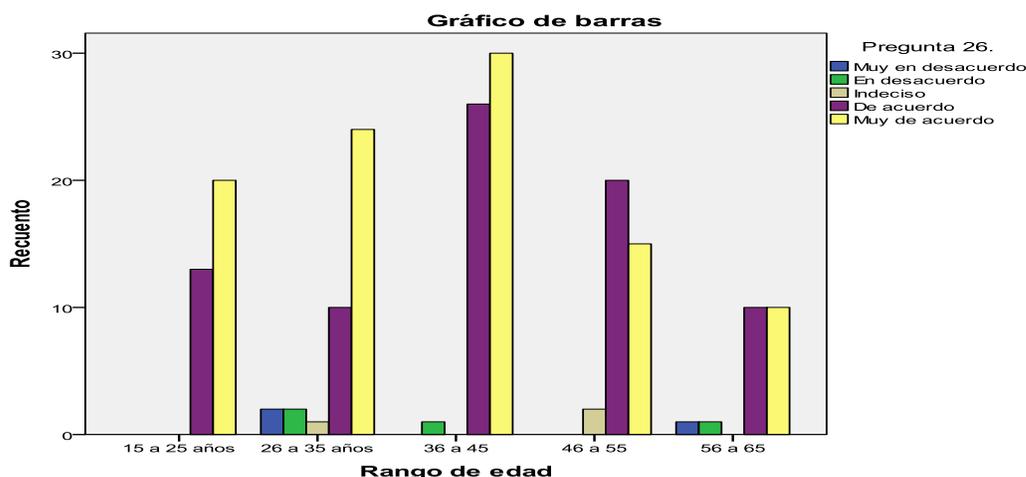


Fuente: elaboración propia

Capítulo III: Resultado de la Investigación

En relación a solicitar ayuda por algún hecho catastrófico y recibir una respuesta inmediata, los encuestados respondieron Muy de Acuerdo y de Acuerdo principalmente en cada rango de edad, presentado una minoría de respuestas en Desacuerdo en los rangos de 26-35 años, 36-45 años y 56-65 años. Por lo que los usuarios esperan que si les ocurre algún hecho catastrófico ya sea de carácter natural o incendio la Municipalidad entregue ayuda inmediata si es solicitada. (Ver Gráfico 53)

Gráfico N°53: rango de edad con pregunta 26.

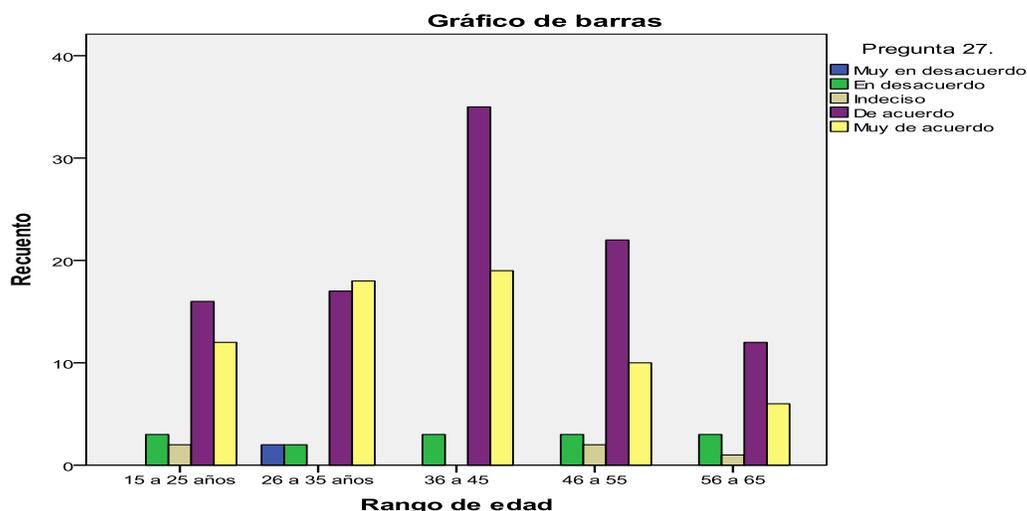


Fuente: elaboración propia

Por último, con relación a si es útil la información que se entrega por medio de folletos, los encuestados respondieron de Acuerdo y Muy de Acuerdo en su mayoría en los rangos de edad, presentando una menor proporción de Desacuerdos en cada rango, y solo Indecisos en los rangos de 46-55 años y 56-65 años. Por lo que los usuarios esperan que los folletos o trípticos que son entregados por la Municipalidad entreguen información que sea útil para responder dudas o informar sobre algún trámite. (Ver Gráfico 54)

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Gráfico N°54: rango de edad con pregunta 27.



Fuente: elaboración propia

Análisis de las expectativas de los directores

A continuación se presenta un análisis de las expectativas de los directores, a través de tablas de frecuencias para cada una de las preguntas que se llevo a cabo en las encuestas.

Para la primera pregunta, con respecto al cumplimiento de los plazos se puede mencionar que los directores en un 60% respondieron Muy de Acuerdo, lo que significa que estos tienen una alta expectativas con respecto a la afirmación.

En cuanto a la pregunta relacionada con que la amabilidad de los funcionarios no es fundamental se puede destacar que los directores respondieron en un 80% muy en desacuerdo, por lo que es importante para ellos que los funcionarios entreguen una atención basada en la amabilidad.

En la pregunta relacionada con el respeto por parte de los funcionarios se puede decir que los directores respondieron en un 100% muy de acuerdo, por lo tanto es primordial para ellos que los funcionarios logren atender a cada persona con respeto.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

En la pregunta relacionada con las condiciones físicas de las dependencias municipales, se puede mencionar que los directores en un 60% respondieron de acuerdo, por lo tanto representa un punto importante pero no primordial para entregar una atención de calidad.

En la pregunta relacionada con las características de la información emitida, se puede destacar que los encuestados respondieron en un 100% muy de acuerdo por lo tanto este aspecto es esencial en para comunicarse y entregar una atención de calidad a los usuarios.

En la pregunta relacionado con si se debe atender al público cada vez que se requiera, se puede mencionar que los encuestados respondieron en un 60% muy de acuerdo por lo que existe una alta disponibilidad del departamento a atender las veces que sea necesario cada uno de los usuarios.

En la pregunta relacionada con prestar la debida atención e interés a los usuarios, los directores respondieron en un 80% muy de acuerdo, por lo que es esencial para estos que los funcionarios logren entregar una debida atención sin distracciones.

La pregunta relacionada con entregar una atención en el menor tiempo posible, los encuestados respondieron 40% muy de acuerdo y 40% muy en desacuerdo, por lo que las expectativas de los directores están divididas, donde 2 de ellos esperan que los funcionarios atiendan a los usuarios en el menor tiempo posible y 2 que no sea en el menor tiempo posible.

La pregunta relacionada con si los tramites debieran realizarse con rapidez, se puede decir que los encuestados respondieron un 60% muy de acuerdo, por lo que los directores de cada departamento espera que sus subordinados realicen los tramites de los usuarios en el menor tiempo posible.

En cuanto a la afirmación relacionada con si el sistema de turno es eficaz dentro del departamento, los encuestados respondieron en 40% muy de acuerdo, sin embargo, cabe destacar que uno de los departamentos respondió Indeciso (20%) y uno No Corresponde (20%), por lo que se puede decir que no están seguros de que este sistema logre funcionar para la atención de los usuarios.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

En la pregunta relacionada con si el departamento cuenta con la información de las fechas de postulación a los diversos beneficios de la Municipalidad, los encuestados respondieron un 80% Muy de Acuerdo, por lo que los directores esperan que los funcionarios de sus departamentos tengan la información de estas fechas para ser entregadas a los usuarios cuando la soliciten.

En la pregunta relacionada con si las oficinas de funcionarios están señalizadas como corresponde, los encuestados respondieron un 60% Muy de Acuerdo, por lo que en cada uno de estos departamentos las oficinas están bien señalizadas para evitar que los usuarios cometan errores al buscar a un funcionario.

En cuanto a la pregunta que se relaciona con si los funcionarios debieran realizar en un menor tiempo si esto es prioritario para el usuario, los encuestados respondieron un 40% Muy de Acuerdo y De acuerdo, por lo que es esperado que los funcionarios si realicen dicho trámite en un menor tiempo. Sin embargo, existe un departamento que respondió en Desacuerdo, por lo que espera que los funcionarios de su departamento cumplan con los plazos establecidos.

En la pregunta relacionada con si la Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata para servicios médicos, los encuestados respondieron el 80% No corresponde, por lo que no están relacionados con este tema dentro de la Municipalidad y el 20% restante Indeciso, por lo que no sabe si se debe entregar una respuesta inmediata.

En la pregunta relacionada con si el departamento debiera resolver todas las dudas con respecto algún trámite, los encuestados respondieron 60% Muy de Acuerdo y 40% De Acuerdo, por lo que los directores esperan que los funcionarios de su departamento sean capaces de responder cada una de las dudas de los usuarios.

En la pregunta relacionada con si se debe cumplir con el inicio del horario de atención establecido, los encuestados respondieron 80% Muy de acuerdo por lo que esperan que los funcionarios atiendan a la hora establecida a los usuarios, y un 20% respondió No Corresponde.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

En la pregunta relacionada con si la ficha de protección debiera reflejar la situación de los usuarios, los encuestados respondieron 80% No Corresponde a esta área y 20% De Acuerdo, por lo que se espera que los funcionarios reflejen realmente la situación de cada uno de los usuarios.

En cuanto a la pregunta relacionada con si los funcionarios debieran cumplir con la visita establecida a las casas de los usuarios para validar la información que dan, los encuestados respondieron en un 40% que No Corresponde, un 20% Muy de Acuerdo y un 40% De Acuerdo, por lo que los directores de los departamentos relacionados con visitas a terreno esperan que sus funcionarios cumplan con la fecha establecida a las casas de los usuarios.

En la pregunta relacionada con si el ambiente dentro de las dependencias municipales debiera ser grato, los encuestados respondieron en un 80% Muy de Acuerdo por lo que los directores esperan que este sea agradable y cálido para los usuarios y a si a su vez para los funcionarios.

En a la pregunta relacionada con la autorización para actividades benéficas y si se debiera entregar una respuesta inmediata, los encuestados respondieron un 60% Muy de Acuerdo, por lo que los directores esperan entregar una respuesta lo más rápido posible a los usuarios.

En la pregunta relacionada con si los funcionarios debieran apoyarse entre si para entregar una atención más completa, los encuestados respondieron en un 100% Muy de Acuerdo, por lo que los directores esperan que sus funcionarios pidan apoyo si es necesario a otro departamento para entregar una mejor atención a los usuarios.

En cuanto a la pregunta relacionada con si la atención debiera ser personalizada, los encuestados respondieron un 40% en Desacuerdo, por lo que los directores esperan en su mayoría la atención que brindan sus funcionarios no debiera ser personalizada a cada uno de los usuarios.

En la pregunta relacionada con si los funcionarios comprenden a cada una de las personas, los encuestados respondieron un 60% Muy de Acuerdo, por lo que los funcionarios



Capítulo III: Resultado de la Investigación

debieran ser capaces de comprender lo solicitado por cada uno de los usuarios de la Municipalidad.

En la pregunta relacionada con solicitar ayuda por algún hecho catastrófico y si se debiera entregar una respuesta inmediata, los encuestados respondieron un 60% Muy de Acuerdo, por lo que estos esperan que los funcionarios sean capaces de entregar una respuesta rápida a los usuarios afectados por algún hecho catastrófico.

En la pregunta relacionada con si las personas entienden las explicaciones dadas por los funcionarios, los encuestados respondieron un 40% Muy de Acuerdo y 40% De Acuerdo, por lo que los directores esperan que los funcionarios entreguen respuestas que los usuarios fáciles de comprender para que estos no se confundan y queden satisfechos con esta.

En la pregunta relacionada con si los usuarios entregan información fidedigna, los encuestados respondieron un 40% Indeciso, por lo que los directores no están seguros si los usuarios entregan realmente información real respecto a ciertos temas.

En la pregunta relacionada con si los usuarios cumplen con lo solicitado, los encuestados respondieron un 60% De Acuerdo por lo que los directores esperan que los usuarios cumplan con los documentos que los funcionarios solicitan para la realización de algún trámite.

En la pregunta relacionada con si los usuarios cumplen con la fecha de entrevista, los encuestados respondieron un 60% De acuerdo y 40% Muy de Acuerdo, por lo que se espera que todos los usuarios cumplan con las fechas de entrevistas fijadas por los funcionarios para entregar antecedentes con respecto algún beneficio o trámite.

En la pregunta relacionada con la conformidad de los usuarios con el ambiente de espera, los encuestados respondieron un 100% Muy de Acuerdo por lo que los directores esperan que los usuarios se sientan cómodos en las dependencias municipales mientras deben esperar para ser atendidos por los funcionarios.

En cuanto a la pregunta relacionada con si los usuarios están conformes con la respuesta que reciben, los encuestados respondieron 60% Muy de Acuerdo por lo que los directores



Capítulo III: Resultado de la Investigación

esperan que los funcionarios sean capaces de entregar una respuesta que deje conforme a los usuarios.

En la pregunta relacionada con si el usuario es capaz de expresarse claramente, los encuestados respondieron 60% De Acuerdo, por lo que se espera que cada usuario sea capaz de expresar la información que se le solicita o al momento de realizar alguna consulta.

Por último, en la pregunta relacionada con si los usuarios son capaces de comprender la negación de un beneficio, los encuestados respondieron un 40% De Acuerdo, por lo que se espera que estos sean capaces de comprender las razones por la que se le niega algún beneficio o se les rechaza algún documento a la hora de realizar un trámite.

Comparación de expectativas de los directores y usuarios

A continuación se realiza una comparación de las expectativas que tienen los usuarios y los directores de departamento de la Municipalidad, con el fin de determinar si estas son las mismas o tienen algún grado de discrepancia.

Tabla nº 35: Comparación de la afirmación número uno.

“La Municipalidad debe cumplir con los plazos de sus trámites”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En relación a la afirmación con los plazos de los trámites, existe una leve discrepancia entre los usuarios y los directores, dando de esta manera que los directores creen que los usuarios esperan que esto sea realizado en lo establecido, mientras que los usuarios tienen una menor expectativa con dicha afirmación. Sin embargo, a pesar de la leve diferencia ambos



Capítulo III: Resultado de la Investigación

valorizan la afirmación de manera positiva, teniendo una pequeña diferencia en las expectativas.

Tabla n°36: Comparación de la afirmación número dos.

“La amabilidad por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy en desacuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación relacionada con la amabilidad por parte de los funcionarios, se puede mencionar que a pesar de responder en primer lugar lo contrario, las expectativas para ambos son casi las mismas, pues a los directores se le realizó la afirmación en negación por lo tanto la respuesta Muy en Desacuerdo representa en este sentido altas expectativas con respecto a lo que esperan los usuarios, mientras que para los usuarios el responder De Acuerdo, representa expectativas medias altas lo que sigue siendo una valoración importante para la afirmación.

Tabla n°37: comparación de la afirmación número tres.

“El respeto por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Siguiendo con la afirmación relacionada con el respeto por parte de los funcionarios, se puede mencionar que de acuerdo a la cantidad de respuestas, los directores tienen más altas las expectativas que los usuarios. De esta manera, se puede decir que los usuarios esperan que los funcionarios sean respetuosos pero en este sentido sus expectativas son menos que la de los directores.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla n°38: comparación de la afirmación número cuatro y cinco.

Para una atención ágil se requiere de instalaciones modernas y adecuadas.	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación que se relaciona con la infraestructura, los usuarios y directores tienen las mismas expectativas, pues ambos tienen la misma respuesta en primer lugar. Por lo tanto, ambos esperan que las instalaciones sean acordes para la atención a usuarios, ya sea esto por los equipamientos e infraestructura física.

Tabla n°39: comparación de la afirmación número seis.

“La información emitida por la Municipalidad debe ser clara, precisa y de fácil comprensión”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En relación con la afirmación sobre información emitida por la Municipalidad, al observar las respuestas se puede decir que los usuarios tienen menores expectativas que la de los directores, es decir, los directores creen que lo que esperan los usuarios es que la información debiera ser clara y cumplir con las características necesarias para que cada persona las comprenda. Sin embargo, existe una leve diferencia por lo que ambos esperan que se cumpla esta afirmación.

Tabla n°40: comparación de la afirmación número siete.

“Considera usted que debe ser atendido incluso después del horario de atención”	
Usuarios	Directores



Capítulo III: Resultado de la Investigación

• En desacuerdo	• Muy de acuerdo
-----------------	------------------

Fuente: elaboración propia.

En la afirmación relacionada con ser atendido después del horario de atención, los usuarios en su mayoría tienen bajas expectativas pues consideran que los funcionarios deben cumplir con el horario y que por eso existe. Sin embargo, los directores respondieron muy de acuerdo, pues a ellos se les preguntó de otra manera, donde la afirmación estaba relacionada con ser atendido cada vez que se requiera, es por esto que los directores tienen mayores expectativas que los usuarios. Es así que en esta afirmación, al ser distintas tienen expectativas muy diferentes.

Tabla n°41: comparación de la afirmación número ocho.

“Los funcionarios deben prestar la debida atención e interés al momento de atenderlo”	
Usuarios	Directores
• De acuerdo	• Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación relacionada con que los funcionarios presten interés al momento de la atención, los directores tienen la más alta valoración por lo que ellos esperan más expectativas por parte de los usuarios. Mientras que los usuarios tienen menores expectativas con respecto a la afirmación, siendo de esta manera que existen más usuarios que esta afirmación no sea cumplida a cabalidad pues no presentan las mas alta valoración.

Tabla n°42: comparación de la afirmación número nueve.

“Debería ser atendido en el menor tiempo posible”	
Usuarios	Directores
• De acuerdo	• Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

En cuanto a la afirmación relacionada con ser atendido en el menor tiempo posible, una los directores creen que los usuarios presentan las más altas expectativas, sin embargo, esto no es así. Los usuarios presentan una leve disminución en lo que esperan que sea cumplido por la Municipalidad, dando referencia de que es necesario esperar para que cada persona sea atendida de manera completa y no apurando el proceso.

Tabla n°43: comparación de la afirmación número diez.

“Los trámites debieran ser realizados con rapidez y diligencia por parte de los funcionarios”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Mientras en la afirmación relacionada con que los trámites debieran ser realizados con rapidez, los usuarios tienen una leve diferencia con los directores en cuanto a lo que esperan que se realice por los funcionarios. Sin embargo, ambos esperan que esta sea cumplida para entregar una respuesta más rápida.

Tabla n°44: comparación de la afirmación número once.

“La atención al público mediante un sistema de turno es eficaz”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación relacionada con el sistema de turno, los directores siguen teniendo mayores expectativas que los usuarios, pues entregan la mejor valoración mientras que los usuarios entregan en primer lugar De Acuerdo, disminuyendo sus expectativas con respecto de la de los directores. De esta manera, los usuarios manifestaron que el sistema de turno muchas veces no es respetado.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla n°45: comparación de la afirmación número doce.

“Es muy importante tener la información precisa de las fechas de postulación a las diversas ayudas o beneficios que otorga la Municipalidad”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Siguiendo con la afirmación relacionada con tener la información de los beneficios, existe una leve discrepancia entre las expectativas sobre lo que espera el usuario y lo que el funcionario cree que espera el usuario sobre esta afirmación; dando así que los directores tienen mayores expectativas en contraste con la respuesta que entregan los usuarios. Sin embargo, ambos dan una valoración positiva a la afirmación por lo que se espera que se entregue la información precisa de las postulaciones a los beneficios.

Tabla n°46: comparación de la afirmación número trece.

“Las oficinas de los funcionarios deben estar señaladas como corresponde para evitar errores”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación relacionada con la señalización de las oficinas, los directores tienen las más altas expectativas, mientras que los usuarios siguen manteniendo las expectativas más bajas que los directores. Sin embargo, la leve diferencia valora la afirmación de ambas partes de manera positiva por lo que se espera que cada oficina este señalizada para no equivocarse o demorarse en encontrarlas.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla n°47: comparación de la afirmación número catorce.

“Al solicitar un trámite de mayor prioridad, los funcionarios debieran realizarlo en un menor tiempo”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la afirmación que se relaciona con si al solicitar un trámite de mayor prioridad los funcionarios debieran realizarlo, se debe decir que las más altas expectativas siguen siendo las de los directores, mientras que los usuarios siguen manteniendo en primer lugar la valoración de acuerdo, lo que significa que son más bajas que la de los directores. Por lo que a pesar de entregar ambos una valoración positiva, los usuarios tienen menores esperanzas de que esto sea realizado por parte de los funcionarios de la Municipalidad.

Tabla n°48: comparación de la afirmación número quince.

“La Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata al solicitar ayuda para servicios médicos”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que al comparar la afirmación respecto a la afirmación si la municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata al solicitar ayuda para servicios médicos, existe una leve discrepancia entre las expectativas sobre lo que espera el usuario y lo que el funcionario cree que espera el usuario sobre este ítem; siendo mayor las expectativas por parte de los directores en contraste con la repuesta de los usuarios las expectativas de ellos son menores en comparación con lo que esperan los directores departamentales, aunque los niveles de expectativas difieren ambos califican con una ponderación positiva a esta afirmación, donde en este ítem se concentró la mayor cantidad de repeticiones de respuesta en las puntuaciones más altas de la escala.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla n°49: comparación de la afirmación número dieciséis.

“Los departamentos de la Municipalidad debieran ser capaces de resolver todas las dudas respecto algún trámite o consulta”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Frente a la afirmación se puede concluir que al esperar que los funcionarios debieran ser capaces de resolver las dudas de los usuarios, existe una mayor concordancia en lo que el usuario espera y lo que el funcionario piensa que el usuario espera, dada la baja discrepancia de la clasificación ambas partes tienen una expectativa positiva frente a la atención por parte del municipio, lo que a simple vista se puede inferir que la población tiene una buena percepción del servicio entregado por parte de la municipalidad transformándose en una característica importante en cuanto a la atención que recibe la población y que entrega el municipio.

Tabla n°50: comparación de la afirmación número diecisiete.

“La Municipalidad debe cumplir con el inicio del horario de atención establecido”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a que si la municipalidad debe cumplir con el inicio de horario de atención establecido, un gran porcentaje de los usuarios concuerda con estar muy de acuerdo con la afirmación siendo superior sus expectativas en relación a lo que los directores creen que piensan los usuarios; en donde los directores tienen una menor expectativas en cuanto al inicio del horario de atención al público, pues para los usuarios este factor es decisivo dado del tiempo que éstos disponen para la realización de sus trámites. A pesar de esta diferencia de igual forma califican como punto crítico este aspecto de la atención al usuario que entregan y el cual cumplen en la medida de lo posible según manifestaciones de los encuestados.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Tabla n°51: comparación de la afirmación número dieciocho.

“Al realizar la ficha de protección social ésta debiera reflejar realmente mi situación”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • -

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a esta información en particular, las expectativas de los directores son casi nulas salvo por un solo departamento que emitió su opinión calificándola como un aspecto positivo, en contraste para los usuarios sus expectativas son muy superiores dado que existe una gran frecuencia de respuestas en la escala de muy de acuerdo; donde para los usuarios significa un documento de gran valor dado los beneficios que éstos pueden acceder al ser considerados dentro de las familias vulnerables, en esta ocasión las expectativas que tienen los usuarios superan a las que tienen los directores.

Tabla n°52: comparación de la afirmación número diecinueve.

“Los funcionarios debieran cumplir con la visita fijada a su casa para validar la información dada”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a esta afirmación existe una concordancia entre las expectativas de los directores y lo que creen que piensan los usuarios sobre este aspecto, posicionando la respuesta en la puntuación más alta del instrumento en la escala de “muy de acuerdo”, aquí el departamento de DIDECO, ya que, es la unidad encargada del desarrollo comunitario tiene funciones encargadas de las salidas a terreno para validar la información de carácter consultiva, que les proporcionan a los pobladores en cuanto a los distintos proyectos que se realizan en conjunto con el municipio. Por otro lado también hace referencia a la ficha de protección social donde la municipalidad es la encargada de aplicar la ficha confirmando



Capítulo III: Resultado de la Investigación

día de visita, es aquí donde los usuarios esperan que cumplan con esta actividad dada la importancia que ésta tiene para los habitantes.

Tabla n°53: comparación de la afirmación número veinte.

“El ambiente dentro de la Municipalidad no debiera ser grato durante la espera”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a esta afirmación se debe mencionar que los usuarios dieron una de las más bajas valoraciones debido a que la afirmación estaba redactada de manera negativa, por lo tanto estos esperan que el ambiente dentro de las dependencias sea grato al momento de esperar ser atendido. Mientras que los directores le dieron la valoración más positiva, debido a que la afirmación estaba positiva, por lo tanto creen que los usuarios esperan que el ambiente sea grato. Es de esta manera que ambas expectativas son similares, pues ambas partes esperan que el ambiente percibido en las dependencias sea agradable y grato a la hora de requerir el servicio. En los usuarios se pudo observar que más del 90% de los encuestados manifestó que el ambiente la mayoría de las veces es bueno y que esperan que siga así y/o que pudieran mejorar aún más.

Tabla n°54: comparación de la afirmación número veintiuno.

“Al solicitar autorización para actividades benéficas, la Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata o en un periodo corto”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

De los resultados obtenidos tras aplicar las encuestas, en esta pregunta existe una discrepancia de expectativas menor pero no menos significativa donde lo que esperan los directores frente a lo que creen que esperan los usuarios existe una mínima brecha, en donde las expectativas en este caso de los usuarios son menores y las expectativas de los



Capítulo III: Resultado de la Investigación

directores son mayores, sin embargo ambas partes tiene expectativas muy altas respecto a esta situación y de cómo la municipalidad enfrenta y enfrentaría este tipo de situación, quienes valoran muy bien esta cualidad en el servicio que entregan a la comunidad.

Tabla n°55: comparación de la afirmación número veintidós.

“Los funcionarios debieran apoyarse entre sí para entregar una atención más completa”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la afirmación si los funcionarios debieran apoyarse entre sí para entregar una atención más completa; se puede observar que tanto los usuarios como los directores tienen altas expectativas sobre esta pregunta; se espera que haya sinergia y que debiera existir entre el personal para lograr cada objetivo en común tanto por departamento como individualmente; en esta ocasión las expectativas son positivas clasificándolas en las puntuaciones más altas del instrumento ponderándolas con puntuaciones de 4 y 5 puntos en esta ocasión donde la mayor frecuencia de respuestas se situó en estas escalas de medida.

Tabla n°56: comparación de la afirmación número veintitrés.

“La atención que brinda la Municipalidad a los habitantes debiera ser personalizada”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a esta característica de atención usuaria si la atención entregada debiera ser de forma personalizada, en esta ocasión existe una discrepancia entre lo que esperan los directores y lo que creen que esperan los usuarios, donde las expectativas de los usuarios son positivas y ellos concuerdan con la afirmación de que la atención debiera ser personalizada y de forma individual para resolver de mejor manera todas las consultas,



Capítulo III: Resultado de la Investigación

tramites y/o dudas. Por el contrario las expectativas de atención frente a esta situación la mayoría de los directores tienen menores expectativas, es decir, no esperan atender a todos los usuarios de la misma manera ya que en algunos casos se observa que atienden a varias personas a la vez.

Tabla n°57: comparación de la afirmación número veinticuatro.

“Los funcionarios debieran ser capaces de comprender la solicitud de cada persona”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En relación a la pregunta que aborda las características de los funcionarios; sobre si los funcionarios debieran ser capaces de comprender la solicitud de cada usuario, tras los resultados obtenidos se puede apreciar que tanto los usuarios como los directores tiene altas expectativas frente a este planteamiento en donde la mayoría de las respuestas se concentraron y calificaron su opinión en las escalas de mayores puntuaciones de la encuesta coincidiendo en las expectativas esperadas por ambos individuos estudiados.

Tabla n°58: comparación de la afirmación número veintiséis.

“Al solicitar ayuda por catástrofe natural, incendio, etc., el Municipio debiera entregar una respuesta inmediata”	
Usuarios	Directores
<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia.

En esta situación tanto los usuarios como los directores concuerdan y esperan que el municipio pueda responder de la manera más rápida y eficiente posible; donde ambas partes tiene altas expectativas ante esta situación en particular, encontrándose con que más del 90% de repeticiones de las respuestas de los encuestados, situaron a esta afirmación en la puntuación máxima de la encuesta con calificación 5, atribuyéndole como una característica importante ante los beneficios y ayuda que entrega la municipalidad.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Información adicional

En cuanto a lo anteriormente mencionado en la parte de comparación de las expectativas de los usuarios y funcionarios a la encuesta aplicada a los directores, se agregaron cinco preguntas para recoger una información más completa sobre lo que esperan los directores sobre la atención usuaria por parte de la municipalidad, donde se pudo extraer información relacionada con que si los usuarios son capaces de comprender las explicaciones dadas por el personal, en esta ocasión los directores en su mayoría están de acuerdo que las explicaciones entregadas son claras y precisas, otra aseveración es si creen que los usuarios entregan información fidedigna y completa en esta situación los directores estuvieron indecisos en precisar si la información que entregan los usuarios es verídica, por lo que ellos esperan que así sea siempre, sin embargo se puede inferir dadas las respuestas, que a pesar, de lo que piensan sobre la información que es entregada por los usuarios ellos concuerdan que los usuarios son capaces de cumplir con lo solicitado por parte del personal que lo ha atendido en relación a la falta de documentos en los trámites realizados. Por otro lado los directores perciben que los usuarios expresan de forma clara los requerimientos que los hace dirigirse a cada unidad del municipio y finalmente los directores concuerdan que los usuarios comprenden en su mayoría de manera satisfactoria cuando se les niega un beneficio o se les rechaza algún documento (previa argumentación dada por el funcionario).

Además, en la encuesta para el público también se formuló y agregaron dos preguntas para obtener información complementaria en donde se pregunto por; si la atención del señor alcalde debiera ser accesible y personalizada, los usuarios tienen altas expectativas en este punto donde afirmaban que es lo que ellos esperan siempre para una buena atención, de este modo tuvo una alta ponderación dentro de la escala infiriendo que el publico espera que se realice de esta forma la atención hacia el alcalde de la comuna.

Por último la afirmación relacionada con: “Debiera representar para usted una ayuda la información entregada por la Municipalidad por medio de folletos, trípticos y carteles” en esta ocasión los usuarios tienen al igual que la pregunta anterior altas expectativas, ya que, ellos esperan que la información proporcionada mediante distintos formatos sea útil, precisa



Capítulo III: Resultado de la Investigación

y que represente una ayuda a la hora de buscar información en oficinas dentro de la municipalidad.

Comparación de las expectativas de los usuarios con Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales

Actualmente en las entidades públicas, específicamente en las Municipalidades se utiliza y se aplica el Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales con el cual se pretende realizar todas las actividades necesarias para cumplir con las expectativas de los usuarios y usuarias del servicio.

De acuerdo, al análisis de las expectativas de los usuarios se puede decir que estos tienen relativamente altas las expectativas respecto a lo que esperan de la atención del municipio, pues en la mayoría de las afirmaciones entregan la valoración “de acuerdo”, es por esto que la Municipalidad debe aplicar cada proceso que entrega el Modelo de Gestión.

Sin embargo, a pesar de esta necesidad de aplicar el modelo correctamente, actualmente la Municipalidad de Ñiquén tiene falencias en algunos de los procesos, pues en los criterios que posee el modelo existe un subcriterio relacionado con las necesidades y expectativas de los usuarios en la planificación estratégica el cual no se está realizando en su totalidad ya que al revisar las expectativas de los usuarios estos esperan ser atendidos por el Alcalde de manera personalizada y accesible, sin embargo, esta no se está cumpliendo en su totalidad pues este tiene solo dos días a la semana para recibir a los usuarios lo cual no es suficiente para la demanda que existe.

Además, se debe destacar que la Municipalidad actualmente no promueve la misión, visión y valores en los cuales se centra su gestión. Por lo que los usuarios desconocen en su mayoría las características en las cuales la gestión municipal y el criterio del modelo en “liderazgo y planificación estratégica” se centran para lograr mejorar en el paso del tiempo.

Otro punto importante del modelo para el cumplimiento de las expectativas es la identificación de las necesidades de los usuarios pues de esta manera se puede realizar una mejor gestión. Cabe destacar que en este punto se puede centrar la idea de mejorar el sistema de turno que tiene a municipalidad pues existe una parte de los usuarios que



Capítulo III: Resultado de la Investigación

consideran que este no es el más eficiente. También, se debe señalar que a pesar de no ser medido en las expectativas el punto relacionado con el tratamiento de reclamos, quejas, comentarios y sugerencias de los usuarios y usuarias y uso de la información, pues existe un monitor donde pueden dejar sus reclamos; sin embargo éste la mayoría de las veces permanece apagado y no funciona. Lo cual está relacionado con uno de los principios del modelo de gestión municipal, el cual es la gestión orientada hacia la satisfacción de los usuarios en donde el municipio debiera enfocar sus prácticas y mecanismos de participación y consulta para una excelente entrega de los servicios siendo un punto importante del modelo siendo el subcriterio la medición de satisfacción usuaria mediante algún instrumento de medición.

Todo lo anterior hace mención al modelo de gestión que debieran aplicarse en las municipalidades para determinar si cuentan con un sistema de gestión de excelencia; donde en este caso principalmente se detectaron las debilidades mencionadas relacionadas con los usuarios a grandes rasgos, comparando la información del modelo con los resultados obtenidos en la investigación.

Conclusiones

Después de haber realizado la investigación la cual tenía como fin contrastar las expectativas sobre la atención usuaria entre los directores y usuario externo, específicamente descubrir si existían diferencias o discrepancias entre las expectativas que poseen los usuarios y lo que los directores creen que los usuarios piensan y/o esperan de la Municipalidad.

Es así, que los directores creen que los usuarios esperan con respecto a cada una de las afirmaciones que estas se lleven a cabo tal cual se presenta, sin embargo, los usuarios tienen menores sus expectativas debido principalmente a las experiencias previas que han tenido en la Municipalidad.

Las expectativas en su mayoría son positivas clasificándolas en acuerdo y muy de acuerdo tanto el público como los directores; por lo que en ítems como: la importancia en las fechas



Capítulo III: Resultado de la Investigación

de los beneficios que otorga el municipio las expectativas son positivas dado que los usuarios y directores esperan que se tengan las fechas claras para cada una de las postulaciones, aspectos como la amabilidad y respeto se encontraron resultados similares en lo que esperan como servicio por parte de los funcionarios en general, al igual que en las características de infraestructuras e instalaciones modernas, ambas partes concuerdan en que es un aspecto importante para una mejor atención, igualmente que la información que proporciona la municipalidad debe ser lo más clara y sencilla teniendo en cuenta el nivel de escolaridad de los habitantes que es baja, de la misma manera se pudo observar que los usuarios esperan que los funcionarios les atiendan con la debida atención que debieran y en el menor tiempo posible, así mismo que los funcionarios debieran ser capaces de resolver todas las dudas, así como que los funcionarios cumplan las visitas fijadas a domicilio entre otras.

En cuanto a solicitar ayuda para actividades benéficas esperan que el municipio entregue una respuesta inmediata teniendo altas expectativas en este ítem. Con respecto a si la atención al público debiera ser personalizada ambas partes concuerdan que ellos esperan que sea de ese modo, al igual que esperan que los funcionarios se apoyen unos con otros para entregar una atención más adecuada y que ellos sean capaces de comprender lo solicitado por cada persona. Además los directores piensan igual que el público respecto al momento de solicitar ayuda por alguna catástrofe en que éste debiera entregar una respuesta inmediata.

También, se presenta una parte de los encuestados que tienen bajas expectativas con respecto al servicio que podría entregar la Municipalidad, pues éstos le dieron la valoración más baja de la escala, principalmente en la afirmación relacionada con que si un sistema de turno aplicado a la Municipalidad sería eficaz, por lo que esperan que este no sea tan eficiente como esperan los directores; y existe una parte que está indeciso por lo tanto no están seguros de que esperar con respecto a la atención ya sea al momento de realizar consultar o realizar un trámite. Por otro lado, la afirmación que presenta más indecisos es si debiera ser atendido después del horario de atención, seguido de la afirmación relacionada con si debiera ser atendido en el menor tiempo posible. También, se debe destacar que las



Capítulo III: Resultado de la Investigación

afirmaciones más importantes para los usuarios y que se tienen las más altas expectativas son las relacionadas con el cumplimiento del horario de atención, que la ficha de protección social refleje realmente la situación del usuario y que la atención del Alcalde debiera ser accesible y personalizada.

En general, no existe una marcada diferencia entre lo que el usuario espera y lo que los directores piensan que el usuario espera, pues en la mayoría de las afirmaciones coinciden en varias alternativas teniendo altas expectativas del servicio otorgado por el municipio a excepción de la afirmación la repuesta a si la atención debiera ser personalizada donde claramente se logra observar que los directores desconocen lo que el usuario espera.

También, se puede mencionar que la Municipalidad no aplica en su totalidad el Modelo de Gestión de los Servicios Municipales, ya que de acuerdo a las expectativas de los usuarios existen actividades que no se llevan a cabo como considerar las necesidades de los usuarios, esto se ve en la afirmación relacionada con el sistema de turno y la de tener una atención accesible y personalizada por parte del señor Alcalde aunque existe pero no es suficiente. Lo que trae consigo que los usuarios en el corto plazo puedan presentar disconformidad con el servicio. Además, de la actividad relaciona con medir satisfacción de los usuarios lo que puede generar que se desconozcan las necesidades o inquietudes de los usuarios.



Capítulo III: Resultado de la Investigación Recomendaciones

Se recomienda en base a los resultados que los usuarios plantearon; es que debieran realizarse cambios principalmente en el horario de atención del Señor Alcalde pues creían que este era muy poco para la cantidad de personas que acudían a las dependencias a realizar algún trámite o solicitar alguna consulta. Además, de destacar que no les gustaba ser derivado a otro de los funcionarios, pues ellos esperan ser atendidos por la persona que está encargada de los trámites y no por otro de los funcionarios pues consideran que de esta manera puede que no se realice el trámite de la manera correcta aunque esto no sea así.

Es por esto, que con el fin de cumplir con lo que los usuarios esperan y cumplir sus expectativas es que se sugiere primordialmente que se extienda el horario del Alcalde al menos en un día adicional para lograr cubrir totalmente la demanda y no queden usuarios que pierdan el viaje a la Municipalidad, pues se debe tener en cuenta que la mayoría de los sectores de la comuna se encuentran distantes de esta y representa un gasto para cada usuario el viaje a dicho lugar.

Otra sugerencia es centrar los esfuerzos en seguir potenciando y desarrollando las características de amabilidad y respeto en los funcionarios, puesto que, es una característica que valoran mucho los habitantes de la comuna como también centrar los esfuerzos en cumplir de la manera más rápida posible con los tramites de los usuarios, característica muy valorada por los usuarios.

Por último, se sugiere que la Municipalidad aplique paulatinamente cada proceso del Modelo de Gestión pues es necesario para cumplir con las expectativas de los usuarios y así lograr satisfacer las necesidades de los mismos. Además, de esta manera se puede considerar a los usuarios en la planificación estratégica mejorando la gestión municipal para lograr una gestión de excelencia.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Bibliografía

- Aguila, B. (s.f.). *academia.edu*. Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de TRATO AL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN: http://www.academia.edu/7483106/TRATO_AL_USUARIO_Y_CALIDAD_DE_ATENCIÓN
- Aguilera, N., & Saavedra, C. (2013). Expectativas y Satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán. *Memoria Para Optar Al Titulo De Ingeniero Comercial*.
- Arroyo, M. (s.f.). *expansion*. Recuperado el 10 de Mayo de 2015, de EXPECTATIVAS ADAPTATIVAS: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/expectativas-adaptativas.html>
- BCN. (s.f.). *bcn*. Recuperado el 29 de Abril de 2015, de reportes comunales: <http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/%C3%91iqu%C3%A9n>
- Catarina.udlap. (s.f.). *catarina.udlap*. Recuperado el 29 de Mayo de 2015, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf
- Conicyt. (s.f.). *Conicyt*. Recuperado el 22 de Abril de 2015, de SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: <http://www.conicyt.cl/sobre-conicyt/informacion-de-gestion/sistemas-de-gestion-de-la-calidad/>
- Cyta. (s.f.). *cyta*. Recuperado el 25 de Mayo de 2015, de Concepto de calidad total y su evolución: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
- De Champagnat, U. (s.f.). *gestiopolis*. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de Cómo entender las expectativas reales de los clientes: <http://www.gestiopolis.com/como-entender-expectativas-reales-clientes/>
- Definicion. (s.f.). *definicion*. Recuperado el 28 de Abril de 2015, de Servicio Público: <http://definicion.de/servicio-publico/>
- Definicion. (s.f.). *definicion*. Recuperado el 08 de Mayo de 2015, de Expectativa: <http://definicion.de/expectativa/>



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Duque, E. (Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80. Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/viewFile/30/40>

Enciclopedia jurídica. (s.f.). *Enciclopedia jurídica*. Recuperado el 01 de Mayo de 2015, de Servicio público: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/servicio-publico/servicio-publico.htm>

Eumed. (s.f.). *eumed*. Recuperado el 15 de Mayo de 2015, de Las expectativas adaptables y racionales: <http://www.eumed.net/coursecon/13/expectativas.htm>

Ildelfonso, E. (2005). *Marketing de los Servicios*. Madrid: Esic. Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de https://books.google.cl/books?id=qTBgoZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Ispch. (s.f.). *ispch*. Recuperado el 21 de Abril de 2015, de Sistema de Gestión Integrado: http://www.ispch.cl/quienes_somos/politica_calidad

Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing: Conceptos Escenciales*. México: Pearson Educación. Recuperado el 13 de Mayo de 2015, de https://books.google.cl/books?id=XPWmfMEh2kkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Leychile. (s.f.). *leychile*. Recuperado el 14 de Abril de 2015, de FIJA EL TEXTO REFUNDIDO, COORDINADO Y SISTEMATIZADO DE LA LEY N° 18.695, ORGANICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=251693>

Maho. (s.f.). *maho*. Recuperado el 26 de Abril de 2015, de Ley Organica Constitucional de Municipalidades N° 18.695: http://www.maho.cl/transparencia/transparencia/ffa_ley.php

Muniquen. (s.f.). *muniquen*. Recuperado el 27 de Abril de 2015, de http://www.muniquen.cl/Enlaces_nuevos/Transparencia_facultades%20por%20unidad.htm

Observatorio.ministeriodesarrollosocial. (07 de Febrero de 2014). *observatorio.ministeriodesarrollosocial*. Recuperado el 18 de Junio de 2015, de Reporte Comunal: Ñiquén, Región del Biobío: http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/indicadores/pdf/comunal_genera/biobio/Niquen_2013.pdf



Capítulo III: Resultado de la Investigación

- Olavarría, M. (Abril de 2010). Efectividad en la gestión pública chilena. *Convergencia*, 17(52), 11-37. Recuperado el 02 de Mayo de 2015, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-14352010000100001&script=sci_arttext
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. España: IdeasPropias. Recuperado el 10 de Mayo de 2015, de <https://books.google.cl/books?id=jL5Ftk4jiMMC&pg=PT4&lpg=PT4&dq=P%C3%A9rez+Torres,+Vanesa+Carolina.+Calidad+total+en+la+atenci%C3%B3n+al+cliente.+Pautas+para+garantizar+la+excelencia+en+el+servicio+%E2%80%A2+1%C2%AA+Edici%C3%B3n+IdeasPropias+Editorial.+Vi>
- Portal.uah. (s.f.). *portal.uah*. Recuperado el 07 de Mayo de 2015, de Las Expectatvas Clave de los Clientes: https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20los%20clientes.pdf
- Subdere. (Enero de 2011). *subdere*. Recuperado el 19 de Abril de 2015, de Modelo De Gestión De Calidad De Los Servicios Municipales: http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/articulos-83248_recurso_2.pdf
- Subdere. (s.f.). *subdere*. Recuperado el 01 de Mayo de 2015, de Unidad de Mejoramiento de la Gestión Municipal: <http://www.subdere.cl/organizaci%C3%B3n/divisi%C3%B3n-municipalidades/departamento-fortalecimiento-de-la-gesti%C3%B3n-municipal/unidad--0>
- Supersalud.gob. (s.f.). *supersalud.gob*. Recuperado el 15 de Abril de 2015, de Sistema de gestión de procesos y riesgos: Sistema de gestión de procesos y riesgos
- UV. (s.f.). *uv*. Recuperado el 19 de Mayo de 2015, de Tema 2 Concepto de calidad y dimensiones que lo componen: <http://www.uv.es/dmoreno/Tema2.pdf>
- UV. (s.f.). *uv*. Recuperado el 30 de Abril de 2015, de EL CLIENTE Y SUS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO: <http://www.uv.es/~toran/mkservitm/descarga/tema03mser.pdf>
- Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, L., & Berry, L. (1992). *Calidad Total En La Gestión De Servicios*. Diaz de Santos.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Zeithmal, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios : un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Anexos

Anexo n° 1: encuesta para el público



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Capítulo III: Resultado de la Investigación

Encuesta de expectativas de la atención al público en la Municipalidad de Ñiquén					
Antecedentes					
Sexo: <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M		Rango de edad: 15-25 años <input type="checkbox"/> 26- 35 años <input type="checkbox"/> 36- 45 años <input type="checkbox"/> 46-55 años <input type="checkbox"/> 56-65 años <input type="checkbox"/>			
Sector donde vive: _____		Marque con una "X" la alternativa.			
Preguntas para el público	Alternativas				
	muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
1. La Municipalidad debe cumplir con los plazos de sus trámites.					
2. La amabilidad por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público.					
3. El respeto por parte de los funcionarios es fundamental en la atención al público.					
4. Para una atención ágil se requiere de instalaciones modernas.					
5. Para una atención ágil se requiere de instalaciones adecuadas.					
6. La información emitida por la Municipalidad debe ser clara, precisa y de fácil comprensión.					
7. Considera usted que debe ser atendido incluso después del horario de atención.					
8. Los funcionarios deben prestar la debida atención e interés al momento de atenderlo.					
9. Debería ser atendido en el menor tiempo posible.					
10. Los trámites debieran ser realizados con rapidez y diligencia por parte de los funcionarios.					
11. La atención al público mediante un sistema de turno es eficaz.					
12. Es muy importante tener la información precisa de las fechas de postulación a las diversas ayudas o beneficios que otorga la Municipalidad.					
13. Las oficinas de los funcionarios deben estar señaladas como corresponde para evitar errores.					
14. Al solicitar un trámite de mayor prioridad, los funcionarios debieran realizarlo en un menor tiempo.					
15. La Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata al solicitar ayuda para servicios médicos.					
16. Los departamentos de la Municipalidad debieran ser capaces de resolver todas las dudas respecto algún trámite o consulta.					
17. La Municipalidad debe cumplir con el inicio del horario de atención establecido.					
18. Al realizar la ficha de protección social ésta debiera reflejar realmente mi situación.					
19. Los funcionarios debieran cumplir con la visita fijada a su casa para validar la información dada.					
20. El ambiente dentro de la Municipalidad no debiera ser grato durante la espera.					
21. Al solicitar autorización para actividades benéficas, la Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata o en un periodo corto.					
22. Los funcionarios debieran apoyarse entre sí para entregar una atención más completa.					
23. La atención que brinda la Municipalidad a los habitantes debiera ser personalizada.					
24. Los funcionarios debieran ser capaces de comprender la solicitud de cada persona.					
25. La atención por parte del Señor Alcalde debiera ser accesible y personalizada.					
26. Al solicitar ayuda por catástrofe natural, incendio, etc., el Municipio debiera entregar una respuesta inmediata.					
27. Debería representar para usted una ayuda la información entregada por la Municipalidad por medio de folletos, trípticos y carteles.					



Capítulo III: Resultado de la Investigación

Anexo n°2: encuesta para directores.

Preguntas para los Directores	Alternativas				
	muy en desacuerdo	en desacuerdo	indeciso	de acuerdo	muy de acuerdo
1. Su departamento debe cumplir con los plazos de los trámites.					
2. La amabilidad por parte de los funcionarios del departamento no es fundamental en la atención al público.					
3. El respeto por parte de los funcionarios del departamento es fundamental en la atención al público.					
4. Para una ágil atención, las condiciones físicas o de infraestructuras que posee son las adecuadas respecto de su departamento					
5. La información emitida por el departamento debe ser clara, precisa y de fácil comprensión para los usuarios.					
6. El público que solicite atención de su departamento debe ser atendido en la oportunidad que se requiera.					
7. Los funcionarios de su departamento deben prestar la debida atención e interés al momento de atender al público.					
8. los funcionarios del departamento debieran atender al público en el menor tiempo posible.					
9. Los trámites debieran ser realizados con rapidez y diligencia por parte de los funcionarios de su departamento.					
10. La atención al público en su departamento es mediante un sistema de turno para que sea eficaz.					
11. El departamento cuenta con información precisa de las fechas de postulación a las diversas ayudas o beneficios que otorga la Municipalidad.					
12. Las oficinas de los funcionarios de su departamento cuentan con la señal ética para evitar errores por parte del público.					
13. Al solicitar un trámite de mayor prioridad por parte del público, los funcionarios de su departamento debieran realizarlo en un menor tiempo.					
14. La Municipalidad debiera entregar una respuesta inmediata a los usuarios al solicitar ayuda para servicios médicos. *(responder solo si corresponde)					
15. El departamento debiera ser capaz de resolver todas las dudas respecto algún trámite o consulta de los usuarios.					
16. La Municipalidad y su departamento deben cumplir con el inicio del horario de atención establecido hacia el público.					
17. Al realizar la ficha de protección social ésta debiera reflejar realmente la situación de los usuarios según la gestión de su departamento. *(responder solo si corresponde)					
18. Los funcionarios de su departamento cumplen con la visita fijada a la casa de los usuarios para validar la información dada.					
19. El ambiente de atención dentro de la Municipalidad y del departamento mismo es grato durante la espera de los usuarios.					
20. Al solicitar autorización para actividades benéficas por parte del público a la Municipalidad, su departamento debiera entregar una respuesta inmediata o en un periodo corto.					
21. Los funcionarios de su departamento debieran apoyarse entre sí para entregar una atención más completa al público.					
22. La atención que brinda el departamento debiera ser personalizada.					
23. Los funcionarios de su departamento comprenden adecuadamente lo solicitado por cada persona.					
24. Al solicitar ayuda por catástrofe natural, incendio, etc., el Municipio y su departamento debieran entregar una respuesta inmediata al usuario.					
25. Cree usted que las personas siempre entienden las explicaciones dadas por el personal de su departamento.					
26. Según usted, los usuarios entregan información fidedigna y completa.					
27. Los usuarios cumplen con lo solicitado por parte del personal municipal cuando falta algún documento para concretar el trámite.					
28. Los usuarios cumplen con la fecha de entrevista fijada por los funcionarios, para la entrega de antecedentes.					
29. Se percibe que el público está conforme con el ambiente de espera que hay en la Municipalidad.					
30. Se percibe que el usuario queda conforme con la respuesta dada por la Municipalidad cuando es atendido por los funcionarios.					
31. El usuario es capaz de expresarse claramente al momento de entregar información.					
32. Se percibe que el usuario comprende cuando se le niega algún beneficio o se les rechaza algún documento.					