UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

Escuela de Gobierno y Gestión Pública

# Percepción de calidad de servicio en usuarios de Programas Sociales - DIDECO Municipalidad de Temuco

Alumno: Ivens González Vasquez
Christian Quezada Núñez

Tesis para postular al Título Profesional Administrador Público.
Licenciado en Gobierno y Gestión Pública

Profesor: Alejandro Saavedra P

Santiago 2021

## Índice


**I. INTRODUCCIÓN ..... 2**

**1.1 Planteamiento del Problema** ..... 4

**1.2 Caracterización de la Comuna** ..... 5

**1.2.1 Indicadores Demográficos** ..... 5

**1.2.2 Indicadores Sociales** ..... 6

**1.2.3 Indicadores Educacionales** ..... 6

**1.2.4 Indicadores Económicos** ..... 7

**1.3 Antecedentes de la Institución** ..... 9

**1.4 Pregunta de Investigación** ..... 12

**1.5 Objetivos** ..... 12

**1.6 Objetivos Específicos:** ..... 12

**1.7 Relevancia y Justificación** ..... 12

**II. MARCO CONCEPTUAL ..... 13**

**2.1 Municipalidades y Servicios Públicos** ..... 13

**2.2 Servicios** ..... 14

**2.3 Calidad** ..... 14

**2.4 Gestión para la calidad** ..... 14

**2.5 Percepción de calidad** ..... 15

**2.6 Evaluación de Calidad** ..... 16

**2.7 Satisfacción** ..... 17

**2.8 Política de Gestión de Calidad en la Municipalidad de Temuco** ..... 18

**2.8.1 Área de Salud** ..... 18

**2.9 Estado del Arte** ..... 20

**2.10 Marco contextual** ..... 22

**2.11 Definiciones estratégicas:** ..... 22

**2.11.1 Misión** ..... 22

**2.11.2 Visión** ..... 22

**2.11.3 Valores** ..... 22

**2.11.4 Organigrama Institucional:** ..... 23

**III. METODOLOGÍA ..... 24**

**3.1 Tipo y Diseño de Investigación** ..... 24

**3.2 Instrumentos de Recolección de Datos** ..... 24

**3.3 Análisis de Datos**..... 25
**3.4 Población y Muestra**..... 25
**3.4.1 Sujeto y escenario de investigación**..... 26
**IV. RESULTADOS DE LA ENCUESTA..... 26**
**4.1 Características de la Muestra:**..... 26
**4.1.1 Edad** ..... 26
**4.1.2 Sexo**..... 27
**4.2 Expectativa y Percepción del Encuestado**..... 27
**4.2.1 Criterio de Comprensión** ..... 28
**4.2.2 Criterio de Cortesía**..... 29
**4.2.3 Criterio de Accesibilidad**..... 31
**4.2.4 Criterio de Capacidad de Respuesta** ..... 32
**4.2.5 Criterio de Comunicación**..... 33
**4.2.6 Criterio de Credibilidad** ..... 35
**4.2.7 Criterio de Elementos tangibles**..... 36
**4.2.8 Criterio de Fiabilidad** ..... 37
**4.2.9 Criterio de Profesionalidad** ..... 37
**4.2.10 Criterio de Seguridad**..... 38
**4.2.11 Comentarios Adicionales**..... 40
**V. ANÁLISIS "SERVQUAL" ..... 41**
**VI. CONCLUSIONES, DESCUBRIMIENTOS Y SUGERENCIAS ..... 44**
**6.1 Del Autor para el Lector** ..... 44
**6.2 Conclusiones Generales** ..... 44
**6.3 Sugerencias**..... 47
**6.4 Conclusiones por Objetivo** ..... 49
**VII. REFERENCIAS..... 52**
**VIII. ANEXOS..... 56**
**8.1 Formato de Encuesta**..... 56

# I. INTRODUCCIÓN

Al reconocer de manera objetiva que es una nación y su brazo operativo, el Estado, y sus innumerables unidades y campos de acción nos damos cuenta que una sociedad se va complejizando cada vez más, y junto con esto las diferentes tareas que entrega el Estado se van superponiendo entre estas diferentes unidades, lo que hace que obligadamente se vayan coordinando y ordenando en el esfuerzo de cumplir con las necesidades de los habitantes. Debido a lo anteriormente expuesto es que se crean normativas y leyes que comienzan a dar forma a cada uno de estas unidades y sus estructuras burocráticas. En el siguiente trabajo se dará una descripción de una de esas unidades, la municipalidad específicamente la de la ciudad de Temuco, IX Región de la Araucanía, sus tareas, obligaciones y proyectos para echar a andar.

La entrega de esta investigación, se centra en la temática de percepción de calidad de servicio en la Municipalidad de Temuco, Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), departamento de proyectos sociales, los cuales están encargados de la actualización del registro social de hogares, aplicación de registro social de hogares, ayuda social paliativa consistente en materiales de construcción, alimentos, colchonetas y frazadas, ayuda social paliativa para familias en estado de necesidad manifiesta, informes sociales, inscripción en guarderías escolares municipales del programa jornadas alternas, plan de ahorro para la vivienda, programa familias del subsistema seguridades y oportunidades, programa vínculos, solicitud de ayuda social para familias del sector rural, solicitud de cartola hogar, solicitud de estanques acumuladores de agua potable, solicitud de material árido y/o tubos de cemento comprimido para atraviesos y solicitud de servicio programa personas en situación de calle, donde además es importante destacar que la provisión de servicios sociales son parte de las labores encomendadas por Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ley N° 18.695), donde expresa claramente el campo de acción de las municipalidades y sus brazos administrativos y operativos; ejemplo de estos últimos son el Presupuesto Municipal (PLADECO), el Plan Regulador Comunal y otros varios entes que componen el colectivo de las municipalidades, y que obviamente son fiscalizados por otras organizaciones públicas, como el Consejo de Transparencia, la Contraloría General de la República (C.G.R.), etc.

En el contexto de la administración pública, la medición de calidad de los servicios reviste desde el punto de vista conceptual o teórico, se pueden reconocer dos conceptos que forman parte de la satisfacción usuaria, la expectativa del servicio y la percepción del servicio recibido, además del comportamiento del cliente como un activo principal de las organizaciones y cuál es la relevancia que tienen dentro de ella como servicio integral, identificando los aspectos relevantes en el usuario que generan percepción de calidad.

La metodología utilizada es la encuesta aplicada a través del Modelo SERVQUAL, la cual mide la calidad de los servicios, por medio de las expectativas y percepciones de la comunidad en base a sus cinco dimensiones, las cuales son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles. Por medio de esta investigación se buscará analizar un problema, que es el desconocimiento del nivel de calidad del servicio

de la DIDECO, y donde el análisis de datos se realiza a través de la utilización de Microsoft Office Excel, mediante los cuales se calcula el promedio de cada factor estudiado para obtener el índice de satisfacción general.

Luego, se presentan los resultados divididos, según cada uno de los criterios seleccionados, posteriormente se realiza el análisis correspondiente al modelo SERVQUAL, junto a sus conclusiones por objetivos de la investigación, además de las sugerencias derivadas por los resultados obtenidos. En síntesis, se busca que el lector le dé la estructura de un mapa conceptual, permitiendo estandarizar la percepción de la comunidad sobre los servicios entregados por el municipio, con los indicadores que han sido creado para ello, y que las opiniones de vertidas sean más objetivas y claras.

## 1.1 Planteamiento del Problema

Las características de los servicios públicos, los hace posicionarse en un rol único, donde ejercen el monopolio de diversos servicios esenciales para la ciudadanía, tales como: licencias de conducir, pago de impuestos, tramitación registro social de hogares, cédula de identidad, pasaporte, subsidios, beneficios estatales, entre otros. Pero a pesar de ser proveedores de servicios, son considerados en una categoría diferente a causa del fin último, el cual, a diferencia de las empresas, los servicios públicos no buscan la maximización de las riquezas.

La brecha existente entre lo que los servicios públicos que esperan entregar a sus usuarios, y la percepción de calidad de servicio por parte de los usuarios, se ejemplifica a través de casos tales como: Chile Atiende de Chillán, el cual busca acercar los servicios del Estado a las personas, entregando un conjunto de trámites de diferentes instituciones públicas en un solo lugar, y donde los usuarios detectan diferentes falencias. Dentro de ellas se encuentra la falta de privacidad en la atención, donde los usuarios esperan tener módulos de atención con un mayor distanciamiento de uno a otro, para así garantizar la privacidad de sus solicitudes. Además, los usuarios hacen referencia a la falta de limpieza en el espacio físico del recinto, y alto tiempo de espera (Muñoz & Navarrete, 2014).

Otro caso, es lo ocurrido con el pago de permisos de circulación, en donde, en este año, existieron municipalidades con extensas filas y un largo tiempo de espera, generando la molestia por parte de los usuarios, identificando dentro de las principales deficiencias detectadas la baja capacidad de los municipios para cubrir el servicio de forma virtual, obligando así a los usuarios a asistir presencialmente generando un colapso en el servicio (La Nación, 2020).

Por lo anterior, es relevante destacar el impacto que tienen los municipios desde el la mirada de su rol en la economía, en donde los servicios públicos tienen el monopolio de ciertos servicios como licencia de conducir, registro social de hogares, pago de patentes, entre otros, esto dificulta que los usuarios no puedan optar a otras organizaciones para poder obtener el servicio solicitado, ya que los municipios funcionan como una sola empresa que produce servicios, los cuales no tienen sustitutos cercanos, y que está protegido por una barrera que evita la entrada de otras empresas. Respecto a la barrera que permite el monopolio de los servicios públicos, esta es una barrera de tipo legal en donde no existe la cabida a la competencia (Parkin, 2014).

En el monopolio, cuando no hay competencia y el consumidor quiere un producto o servicio, tiene que acceder a la única empresa que provee, la cual, conocedora de su posición dominante, no se esforzará en mejorar sus prestaciones (Mandeville, 2004) en el caso de los servicios públicos, estos quedan fuera de la implementación de todo tipo de normativa para equilibrar las fallas de mercado, como un ley antimonopólica para la defensa de la libre competencia, ya que el Estado, no tiene competencia.

Asimismo, el contexto actual de pandemia, ligado a una crisis económica y altas cifras de desempleo, los cuales llegan a niveles históricos, han generado una alta demanda en servicios públicos, principalmente el caso de los municipios, y por sobre todo en las comunas con mayores cifras de personas en situación de vulnerabilidad, por ende, los municipios por ser entidades proveedoras de beneficios sociales estatales, los usuarios que se encuentran en un latente estado de vulnerabilidad y pobreza por ingresos, han solicitado dichos servicios, generando así una mayor demanda (TVN, 2020).

## 1.2 Caracterización de la Comuna

La comuna de Temuco se encuentra ubicada al sur de Chile, capital de Región de la Araucanía y capital de la provincia de Cautín.

De acuerdo a la caracterización demográfica, según el CENSO 2002 y 2017. (https://www.bcn.cl/, s.f.)

### 1.2.1 Indicadores Demográficos

Los datos demográficos presentados a continuación, fueron extraídos del Censo de Población y Vivienda 2017, y de las Proyecciones de Población 2021, generadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Se presentan datos de población, total y desagregados por sexo y grupos de edad.

| Población Total | | | |
|---|---|---|---|
| **Territorio** | **Censo 2017** | **Proyección 2021** | **Variación (%)** |
| Comuna de Temuco | 282.415 | 304.871 | 7,95 |

*Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE*

| Población por Sexo | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Año 2017** | | **Proyección 2021** | |
| Comuna de Temuco | **Hombre** | **Mujeres** | **Hombre** | **Mujeres** |
| | 134.289 | 148.126 | 147.563 | 157.308 |
| Región de la Araucanía | 465.131 | 492.093 | 498.048 | 521.500 |

*Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE*

| Población por Grupo de Edad | | | |
|---|---|---|---|
| **Grupo de Edad** | **Censo 2017** | **Proyección 2021** | **Comuna Temuco (%)** |
| 0 a 14 | 55.441 | 56.888 | 18,66 |
| 15 a 29 | 73.920 | 74.084 | 24,3 |
| 30 a 44 | 58.407 | 66.608 | 21,85 |
| 45 a 64 | 64.126 | 70.465 | 23,11 |
| 65 o más | 30.521 | 36.826 | 12,08 |

*Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE*

### 1.2.2 Indicadores Sociales

Los siguientes datos, fueron extraídos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2017 y del Registro Social de Hogares, ambos instrumentos gestionados por el Ministerio de Desarrollo Social. Se presenta la tasa de pobreza por ingresos, la tasa de pobreza del año 2017, porcentaje de personas en hogares carentes de servicios básicos y porcentaje de hogares hacinados (a junio de 2020).

| Tasa de pobreza (Censo 2017) | | |
|---|---|---|
| **Territorio** | **Por Ingresos** | **Multidimensional** |
| Comuna de Temuco | 10,37 | 16,51 |
| Región de la Araucanía | 17,2 | 28,5 |
| País | 8,6 | 20,7 |

*Fuente: Encuesta CASEN 2017, MDS*

| Población carente de servicios básicos y hogares hacinados (% totales, diciembre 2020) | | |
|---|---|---|
| **Territorio** | **Carentes de Serv. Básicos** | **Hogares Hacinados** |
| Comuna de Temuco | 8,7 | 14,0 |
| Región de la Araucanía | 26,2 | 15,0 |
| País | 13,8 | 14.6 |

*Fuente: Encuesta CASEN 2017, MDS.*

### 1.2.3 Indicadores Educacionales

Los siguientes datos, fueron extraídos de las bases puestas a disposición por el Ministerio de Educación, a través de los portales Datos Abiertos y Agencia de Calidad de la Educación, así como del DEMRE (Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educacional de la Universidad de Chile). Se presenta el número de establecimientos educacionales y matrícula escolar según dependencia administrativa para los años 2018 y 2020; matrícula según nivel de enseñanza impartido años 2018 y 2020, según dependencia administrativa del establecimiento escolar.

| Dependencia Administrativa | Comuna | | Región | | País | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2018 | 2020 | 2018 | 2020 | 2018 | 2020 |
| Municipal | 42 | 42 | 409 | 404 | 4.925 | 4.670 |
| Particular Subvencionado | 128 | 123 | 618 | 604 | 5.665 | 5.575 |
| Particular Pagado | 8 | 7 | 12 | 11 | 678 | 626 |
| Corp. de Administración Delegada | 1 | 1 | 4 | 4 | 70 | 70 |
| Servicio Local de Educación | 0 | 0 | 77 | 75 | 236 | 401 |
| **Total** | 179 | 173 | 1.120 | 1.098 | 11.574 | 11 |

*Fuente: Centro de Estudios, MINEDUC*

| Matrícula escolar según dependencia administrativa, años 2018 y 2020 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Dependencia Administrativa | Comuna | | Región | | País | |
| | 2018 | 2020 | 2018 | 2020 | 2018 | 2020 |
| Matricula Municipal | 15.641 | 16.115 | 69.899 | 70.811 | 1.227.163 | 1.171.352 |
| Matricula Subvencionada | 43.461 | 43.647 | 115.293 | 117.154 | 1.927.242 | 1.961.112 |
| Matricula Particular Pagado | 5.262 | 5.532 | 6.154 | 6.525 | 325.500 | 324.860 |
| Matricula Corp. de Administración Delegada | 709 | 778 | 2.041 | 2.148 | 44.913 | 44.538 |
| Matricula Servicio Local de Educación | 0 | 0 | 8.682 | 8.711 | 57.533 | 106.296 |
| **Matricula Total** | 65.073 | 66.072 | 202.069 | 205.349 | 3.582.351 | 3.608.158 |

*Fuente: Centro de Estudios, MINEDUC*

| Matrícula escolar según nivel de enseñanza impartido, años 2018 y 2020 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nivel de Enseñanza | Comuna | | Región | | País | |
| | 2018 | 2020 | 2018 | 2020 | 2018 | 2020 |
| Educación Parvularia | 6.565 | 6.801 | 20.624 | 22.691 | 373.916 | 385.662 |
| Enseñanza Básica Niños | 33.358 | 33.972 | 114.553 | 115.460 | 1.988.726 | 2.017.007 |
| Educación Básica Adultos | 352 | 257 | 932 | 773 | 18.885 | 16.128 |
| Educación Especial | 2.481 | 2.455 | 5.980 | 5.978 | 183.373 | 181.776 |
| Enseñanza Media H. Científica Jóvenes | 14.058 | 14.667 | 33.599 | 34.816 | 640.067 | 662.195 |
| Educación Media H. Científica Adultos | 2.756 | 2.632 | 6.163 | 5.770 | 111.349 | 96.650 |
| Enseñanza Media Téc. Prof. y Artística, Jóvenes | 5.184 | 5.029 | 19.593 | 19.413 | 256.688 | 240.717 |
| Educación Media Téc. Prof. y Artística, Adultos | 319 | 259 | 625 | 448 | 9.347 | 8.023 |
| Total | 65.073 | 66.072 | 202.069 | 205.349 | 3.582.351 | 3.608.158 |

*Fuente: Centro de Estudios, MINEDUC*

### 1.2.4 Indicadores Económicos

Los siguientes datos, fueron extraídos desde las Estadísticas de Empresa del Servicio de Impuestos Internos (SII). Se presenta el número de empresas y número de trabajadores, según tamaño de empresa para los años 2017, 2018 y 2019.

| Número de empresas según tamaño | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tamaño Empresa | Comuna | | | Región | | | País | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Micro | 12.832 | 13.269 | 13.707 | 39.056 | 40.520 | 41.418 | 729.694 | 752.685 | 769.693 |
| Pequeña | 3.648 | 3.883 | 3.850 | 8.161 | 8.591 | 8.727 | 193.576 | 203.218 | 206.293 |
| Mediana | 447 | 435 | 409 | 896 | 882 | 889 | 27.552 | 28.701 | 29.254 |
| Grande | 142 | 151 | 158 | 266 | 306 | 306 | 13.847 | 14.285 | 14.749 |
| Sin Ventas/Sin Información | 3.259 | 4.387 | 4.547 | 7.790 | 10.379 | 10.932 | 202.688 | 259.266 | 273681 |

*Fuente: Estadísticas SII*

| Número de trabajadores según tamaño de la empresa | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tamaño Empresa | Comuna | | | Región | | | País | | |
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Micro | 9.244 | 10.304 | 9.860 | 28.855 | 32.624 | 32.590 | 612.852 | 673.918 | 722.165 |
| Pequeña | 39.367 | 39.866 | 35.195 | 83.988 | 87.723 | 84.008 | 1.970.427 | 2.044.968 | 2.051.040 |
| Mediana | 31.816 | 31.308 | 33.619 | 54.947 | 53.089 | 55.000 | 1.439.384 | 1.459.800 | 1.428.886 |
| Grande | 53.134 | 53.852 | 51.923 | 86.795 | 89.639 | 84.468 | 4.451.934 | 4.596.409 | 4.604.564 |
| Sin Ventas/Sin Información | 9.058 | 11.835 | 11.918 | 26.493 | 31.224 | 29.947 | 734.737 | 789.241 | 757.180 |

*Fuente: Estadísticas SII*

## I. Ingreso Per Cápita Región de la Araucanía

- El ingreso per cápita se estimó en $304.859 el año 2019, mientras que en el año 2018 fue de $293.749.

- Durante 2019, los hogares en La Araucanía obtuvieron ingresos totales de $884.936 en promedio al mes, mientras que en el año 2018 fue de $860.856

- Ingreso mediano se estimó en $653.000, mientras que en el año 2018 fue de $627.769.

## II. Ingreso medio real de los hogares Región de la Araucanía

- Al expresar los ingresos de los hogares del quinquenio 2015-2019 a precios de octubre de 2019, el ingreso medio real de los hogares en 2015 fue de $807.765, mientras que en 2019 fue de $884.936.

- El ingreso mediano real de los hogares en 2015 fue de $553.730, mientras que en 2019 fue de $653.000.

## III. Población Mapuche en la Región de la Araucanía

- En la región de La Araucanía, del total de indígenas, el 99,5% son pertenecientes a la etnia Mapuche, es decir, 203.221 personas. Estas representan el 23,4 % de la población total de esta región.[1]

[1] Encuesta Suplementaria de Ingresos, Región de la Araucanía, INE.

## 1.3 Antecedentes de la Institución

La Dirección de Desarrollo Comunitario de Temuco está compuesta por los siguientes departamentos, descritas por sus generalidades y sus funciones: (Municipalidad de Temuco, 2020)

1. **Departamento de Programas Sociales**

   El departamento de programas sociales tiene como finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas y urgentes de los residentes de la comuna, y que se encuentren en situación de vulnerabilidad o criticidad social, con el fin de garantizar el mejoramiento de su calidad de vida.

   Sus principales objetivos son:

   - Define los métodos de Protección Social o instancias similares, cuyo objetivo es promover el desarrollo y bienestar de las familias vulnerables de la comuna de Temuco, a por medio de acciones coordinadas entre las políticas sociales de nivel central y los establecidos por el municipio.

   - Brindar una red de beneficios y servicios sociales del Estado, con el fin de entregar apoyo social a las familias residentes de la comuna de acuerdo a la evaluación socioeconómica correspondiente.

   - Aplicar instrumentos de caracterización socioeconómica que permitan priorizar y focalizar la asignación de beneficios y servicios sociales.

2. **Departamento Comunitario y Vecinal**

   El siguiente departamento tiene como finalidad de contribuir al desarrollo de instrumentos de gestión democráticos, inclusivos y participativos de la comuna, permitiendo un acercamiento entre la Municipalidad y la comunidad, promoviendo sistemas de participación ciudadana, de democratización, inclusión y no discriminación, en las distintas esferas del quehacer comunal y comunitario.

   Sus principales objetivos son:

   - Promover sistemas de participación ciudadana en los ámbitos municipales que contribuyan a la atención y solución de problemas de la comunidad y de procesos desarrollo.

   - Asesorar la elaboración de iniciativas ciudadanas para la participación y evaluación de la gestión municipal.

   - Generar espacios educativos que informen y mejoren las capacidades de los ciudadanos para participar en espacios públicos, y generar nuevos espacios de participación.

- Promover la articulación de acciones inclusivas y no discriminativas que posibiliten la participación de la comunidad en los procesos de planificación para el desarrollo comunal.

- Generar procesos de reglamentación, que aseguren procesos de participación, no discriminación e inclusión Ciudadana en cada una de las acciones desarrolladas por la Municipalidad.

## 3. Departamento de Desarrollo Económico

El departamento tiene como objetivo elaborar planes y programas de apoyo a la inversión pública y privada de fomento productivo y del empleo, coordinando su implementación en colaboración con las instituciones públicas y privadas responsables de las actividades productivas y el desarrollo de las posibilidades ocupacionales de la fuerza laboral de la comuna.

Sus objetivos son:

- Planificar, ejecutar y supervisar las acciones referidas al desarrollo económico empresarial de la mediana, pequeña y microempresa de la comuna.

- Proponer políticas, formular, ejecutar y supervisar planes para el desarrollo del sector empresarial, comercial y turístico en toda la comuna, vinculando a la mediana, micro y pequeña empresa.

- Proponer la normatividad y los mecanismos para incentivar y promover el desarrollo económico en la comuna.

- Relacionarse y promover los instrumentos de apoyo a la micro y pequeña empresa con los servicios públicos e instituciones que proveen de apoyo en el área de desarrollo económico local.

## 4. Departamento de Eventos Deportivos

Este servicio es destinado a diseñar, difundir, ejecutar y/o patrocinar y asesorar el desarrollo de actividades deportivas, torneos barriales y eventos masivos promoviendo la integración en donde participen, sin ninguna discriminación, todos los grupos etarios (niños, adultos, adultos mayores, hombres y mujeres, personas con capacidades diferentes, migrantes y otros), en diversas disciplinas deportivas.

**5. Departamento de Cultura y Bibliotecas**

Este departamento tiene como objetivo promocionar y difundir del patrimonio y la actividad cultural y turística de la comuna.

Sus objetivos son:

- Desarrollar, canalizar, estimular y promover las inquietudes artísticas culturales de la comuna.
- Programar y ejecutar acciones de difusión cultural, basadas en los valores sociales y nacionales propios de la comunidad.
- Orientar e integrar a las organizaciones y grupos comunitarios en el desarrollo y extensión de actividades artístico-culturales.
- Promover y coordinar con otros organismos públicos y/o privados el desarrollo de actividades turísticas y/o culturales de la comuna.

**6. Departamento de la Vivienda y Egis**

Los programas del Ministerio de Vivienda consideran asesorías especializadas para guiar y respaldar a los postulantes por medio de las municipalidades, sea en el proceso de compra o de construcción de su casa. Las Entidades de Gestión Inmobiliaria Social (EGIS) son las encargadas de entregar esta asistencia, permitiendo la asesoría, la información necesaria para postular y gestionar de forma integral sobre los subsidios vigentes otorgados por Serviu.

A causa de los múltiples servicios y su calidad monopólica, que ofrece la municipalidad de Temuco, es que se han solicitado la entrega de sus servicios, espacialmente los ligados a beneficios y o ayudas sociales, en relación a la necesidad latente del contexto actual. Por ello, se hace relevante descubrir los mecanismos de calidad y la percepción de calidad que tienen los usuarios, puesto que toda organización debiese orientarse a satisfacer las necesidades de sus usuarios y/o clientes, ya que la satisfacción del mismo es un requisito esencial para garantizar el éxito de la organización a largo plazo (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

Pero lamentablemente, el punto de vista de la gente, sus percepciones y necesidades, recurrentemente son aspectos descuidados por la organización y por la provisión de servicios, ya sean estos públicos o privados (Gattinara, B. et al, 1995).

La municipalidad de Temuco además, cuenta con una política de Gestión de Calidad Municipal, en donde, se orienta a la mejora continua, promoviendo la cultura municipal interna de planificación y control de la gestión de las diversas áreas que prestan directamente servicios a la comunidad por medio de evaluaciones sistemáticas , a fin de mejorar los procesos, el recurso humano y las condiciones de infraestructura, equipamiento y materiales de las diferentes unidades municipales, para mejorar permanentemente los estándares de atención (Municipalidad de Temuco, 2020b). Según lo anterior, la presente investigación aporta para la correcta gestión de calidad, dando así un enfoque desde el ciudadano, haciendo énfasis en los aspectos relevantes para generar percepción de calidad de servicio.

## 1.4 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los aspectos que generan percepción de calidad en usuarios del Departamento de Programas Sociales DIDECO Municipalidad de Temuco en el año 2020?

## 1.5 Objetivos

Objetivo general: Analizar los aspectos que generan percepción de calidad en usuarios del Departamento de Programas Sociales DIDECO Municipalidad de Temuco en el año 2020

## 1.6 Objetivos Específicos:

- Identificar los instrumentos utilizados para medir la calidad en servicios públicos.
- Análisis de diversos enfoques, instrumentos y técnicas de medición de calidad y percepción.
- Aplicar encuestas modelo SERVQUAL a usuarios del departamento de Programas Sociales DIDECO de la Municipalidad de Temuco.
- Sugerir mejoras a partir de los resultados del instrumento.

## 1.7 Relevancia y Justificación

La tipología monopólica característica de los servicios públicos, hace que éstos no tengan competencia alguna al no existir otra organización ni institución, pública ni privada, que ofrezca el mismo servicio ni sea capaz de satisfacer las mismas necesidades, de tal manera que el usuario no cuenta con posibilidad alguna de elegir al respecto. Es por esta razón, entre otras, que resulta de suma importancia conocer la percepción que tienen los usuarios en cuanto al servicio prestado por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) del Municipio de Temuco, particularmente el Departamento de Programas Sociales, por ser precisamente ésta la instancia de contacto más directo con la comunidad.

A lo anterior se debe agregar sin duda la alteración sufrida a la estabilidad de toda la comunidad, tanto a nivel comunal, nacional e internacional a consecuencia de la pandemia, lo que ha generado sin lugar a dudas y, como es de público conocimiento una aguda crisis social y económica que ha vuelto la labor de los servicios públicos cada vez de mayor relevancia para la comunidad.

Es en atención a esta breve reflexión que estimamos que el presente trabajo investigativo pudiera servir como un aporte o dato a considerar por los distintos gobiernos comunales, en particular por sus respectivas Direcciones de Desarrollo Comunitario al momento de evaluar la calidad en los servicios prestados por sus distintos departamentos u organizaciones a los usuarios y, fundamentalmente, considerar y buscar las herramientas para mejorar cada día su gestión en atención a brindar el mejor servicio posible a la comunidad en donde la gestión de calidad del servicio público se enfoque desde y para el usuario.

## II. MARCO CONCEPTUAL

A fin de profundizar en aquellas dimensiones, aspectos y elementos que componen la Percepción de Calidad de Servicio, a continuación, se presentarán las posturas de diferentes autores al respecto y también los diversos alcances que posee el concepto.

### 2.1 Municipalidades y Servicios Públicos

Las municipalidades son definidas como 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 y están constituidas por el alcalde, que será su máxima autoridad, y por el concejo (Biblioteca del Congreso Nacional, 2020)

Los servicios públicos se encuentran dirigidos a la comunidad y su objetivo es satisfacer las necesidades básicas de la misma (Hernández & Pérez, 2013). Para ello, es necesario que el servicio, al ser monopólico, que sea entregado con altos índices de calidad, por esto lo que determina la gestión de calidad, es la forma en la cual se posiciona al usuario/ciudadano, para Miranda, Chamorro y Rubio (2007) existen dos tipos de organizaciones, quienes en la cúspide de su pirámide organizativa ponen a los directivos, y las organizaciones que en la cúspide ubican al usuario (ver figura 1).

*Figura 1*

**Pirámide organizativa.**

*Fuente: Miranda, Chamorro, & Rubio (2007).*

Con esto se busca dejar atrás el antiguo modelo jerárquico y para poder lograr satisfacción en el usuario o cliente, se deben lograr las siguientes etapas: 1) Identificación del usuario, tanto actual como potencial, recolección de información sobre los clientes, la cual se puede realizar mediante diferentes vías, ya observación, encuestas, paneles de usuarios, análisis de reclamos y sugerencias, grupos de discusión la cual es la herramienta utilizada para esta investigación. 2) etapa de comprensión de las necesidades del usuario en la cual se reconocen necesidades explícitas y necesidades implícitas, 3) y la última etapa corresponde a la gestión de relaciones con el usuario, en donde se identifican aspectos como en compromiso con los usuarios, gestión efectiva de los reclamos (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

## 2.2 Servicios

Los servicios son básicamente intangibles, ya que son prestaciones u experiencias, lo cual hace complejo establecer especificaciones precisas para su elaboración, que permita estandarizar su calidad. Asimismo, los servicios son principalmente heterogéneos, por ende, la prestación varía de un productor a otro, de un usuario a otro, de un día para el otro. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)

## 2.3 Calidad

La calidad se define para esta investigación como el conjunto de características que posee un producto o servicio así como su capacidad de satisfacer los requerimientos del usuario; supone que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que debe ajustarse a las necesidades expresadas por los clientes, por tanto, la calidad implica satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios cumpliendo con los requerimientos del producto o servicio, superando las expectativas del cliente y haciendo desde la primera vez bien lo que haya que hacer (Uribe, 2013).

## 2.4 Gestión para la calidad

Asimismo, el Modelo de gestión para la calidad en el servicio al cliente, está centrado en el desarrollo armónico de la gestión de la infraestructura, la prestación del servicio, el monitoreo y mejora continua, teniendo como eje articulador el talento humano de la organización, debidamente alineado con el direccionamiento estratégico que el nivel gerencial le imprime a toda la empresa como se expresa en la figura 2 (Uribe, 2013).

*Figura 2*

**Modelo de gestión para la calidad en el servicio al cliente**

*Fuente: Uribe (2013).*

## 2.5 Percepción de calidad

En el elemento de la percepción de la calidad de un servicio es necesario incorporar la experiencia del usuario para la generación de calidad del mismo, donde servicio se define como la actividad que produce satisfacción a un consumidor (Duque, 2005). Considerando que esta actividad busca igualar o sobrepasar las expectativas del usuario (si las percepciones son superiores o iguales a las expectativas, los consumidores se encontrarán satisfechos). Los usuarios son definidos como la consecuencia de la relación directa entre prestador y el receptor, además sus características se adaptan a la individualidad y a los deseos del receptor (Muñoz, 1999) por ende, la "calidad está estrechamente relacionada con lo que el cliente o contribuyente desea, lo que la dota de un importante componente subjetivo" (Muñoz, 1999, pág. 70).Respecto a la calidad de servicio, ésta depende del ajuste entre la gestión de dicho servicio (y su orientación) y las expectativas del cliente o usuario; lo que supone en definitiva, una comparación entre el servicio esperado y el servicio recibido, los usuarios o clientes dan menor importancia a atributos que son difíciles de valorar por su elevado grado de intangibilidad; y confían más en atributos de experiencia para juzgar el servicio (Riveros & Berné, 2007).

Para Miranda, Chamorro y Rubio (2007)[2] existen categorías derivadas del enfoque de calidad en el cual se tratan aspectos relacionados con la percepción del usuario en cuanto al nivel de calidad en los servicios públicos. Los criterios que determinarían la percepción de calidad son:

[2] Introducción a La Gestión De Calidad, 1ª Edición, 2007.

- Comprensión: El usuario o cliente comprende la información proporcionada por la institución pública, en donde se perciba que existe una atención personalizada y adecuada a los criterios y necesidades del usuario.

- Cortesía: Percepción de funcionarios amables y respetuosos.

- Accesibilidad: el cual hace referencia a funcionarios comunicativos, horarios de atención adecuados y canales de atención de fácil recepción, tales como solicitudes a través de página web o correo electrónico.

- Capacidad de respuesta: en donde el usuario perciba una respuesta por parte de la institución rápida y eficaz.

- Comunicación: enfocado hacia la utilización de un lenguaje claro por parte de los funcionarios y la percepción de ser escuchados.

- Credibilidad: el cual se refiere a la confianza que los usuarios le tienen a los funcionarios respecto a la información que se les entrega es honesta y verídica.

- Elementos tangibles: Percepción de aspecto físico de instalaciones y el de los funcionarios limpio y ordenado.

- Fiabilidad: percepción de provisión de servicios sin cometer errores.

- Profesionalidad: percepción de que los funcionarios son personas preparadas técnica y teóricamente.

- Seguridad: el cual consiste en la percepción de resguardo de los datos personales (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)

## 2.6 Evaluación de Calidad

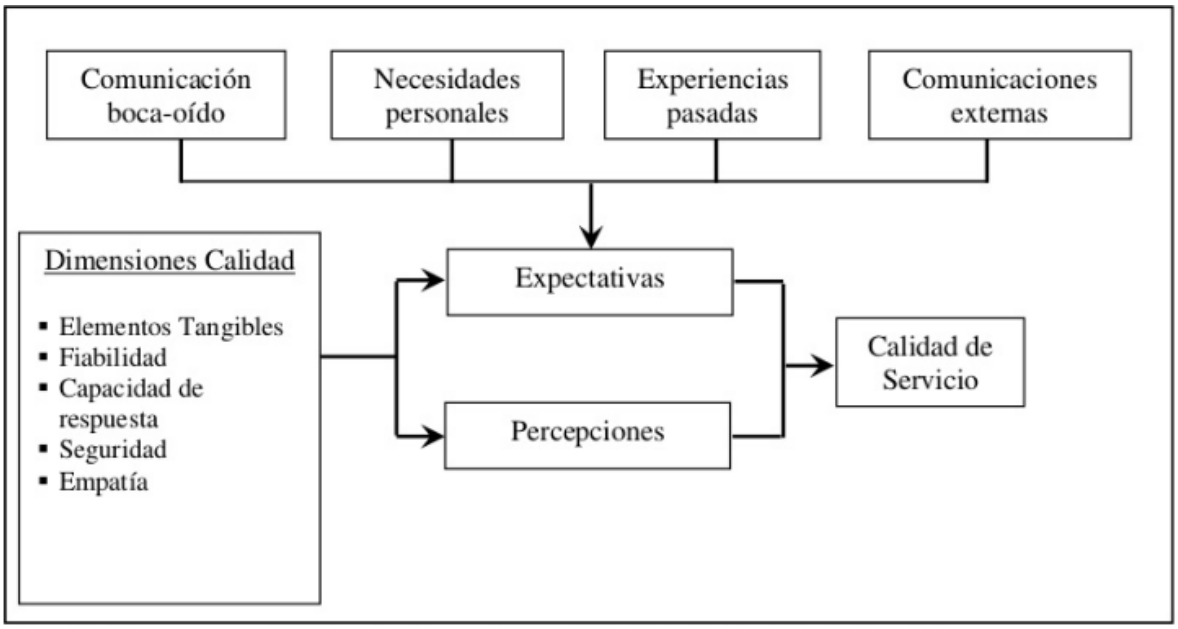
Además, para Riveros y Berné (2007) los puntos más críticos de la evaluación de calidad, tienen que ver con aspectos de comunicación (trato) entre el usuario y el funcionario que le brinda la atención, ya que se encuentra estrechamente ligado a la evaluación, lo que facilita la percepción, esta observación es importante porque, por un lado, viene a destacar el alto nivel de creencia que dificulta la evaluación del servicio y la necesidad de utilizar atributos de experiencia con el mismo para poder obtener un juicio más efectivo. Y, por otro lado, surgen reticencias respecto al uso frecuente que se ha venido haciendo de estrategias orientadas a resolver sólo problemas de infraestructura para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios. Aunque resolver estos problemas es ineludible, los resultados muestran que no se puede esperar que dichas estrategias logren una mejoría sustancial en la evaluación que los usuarios hacen del sistema público. Para el logro de esta meta, será fundamental mejorar el trato por parte del personal, además se considera, que los usuarios no sólo evalúan la calidad de servicio en relación al resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

Los elementos que cuentan en la evaluación de calidad de servicio, son los establecidos por los usuarios, sólo ellos juzgan la calidad; los demás juicios son irrelevantes. La percepción de calidad de servicio de establecer en función de lo bien que el proveedor realiza la prestación, evaluada en contraste con las expectativas que tenía el cliente respecto a lo que esperaba que realizase el proveedor. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

En el siguiente esquema se explica la evaluación de los usuarios sobre la calidad de servicio, en donde, se utilizan los criterios de calidad de servicio vistos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del cliente. Los cuales se contrastan con el servicio esperado, en donde influyen factores relacionados a la expectativa, influyendo la comunicación boca a boca, necesidades personales, experiencias y comunicaciones externas, lo anterior se discute con el servicio recibido, para así determinar la percepción de calidad de servicio.

*Figura 3*

**Evaluación del usuario sobre la calidad de servicio**




*Fuente (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)*

## 2.7 Satisfacción

El concepto satisfacción se define como una evaluación postconsumo o postuso, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo, entre ellos, la propia percepción de calidad. Pero para evaluarla puede ser muy difícil establecer con precisión (Riveros & Berné, 2007).

La satisfacción del cliente se considera como el grado en que se cumplen sus expectativas con relación a un producto o servicio y el nivel en que el dicho satisface sus necesidades dando como resultado una ventaja competitiva. La satisfacción del cliente es, a su vez, la percepción sobre el grado en que se cumplen los requisitos (Uribe, 2013)

## 2.8 Política de Gestión de Calidad en la Municipalidad de Temuco

La política de gestión de calidad del municipio de Temuco, tiene como objetivo la prestación de servicios de calidad, con una gestión basada en la excelencia, innovación y mejora continua. Por ello se mencionan las siguientes políticas implementadas en la municipalidad:

- Las políticas en materia de calidad, en referencia como la municipalidad establece su estrategia, sus objetivos estratégicos y sus planes de acción.
- Las políticas en materia de calidad, referidas al liderazgo que conduce y evaluación de desempeño organizacional.
- Políticas de calidad referentes a elevar los procesos de gestión de personas que materializan planes, procesos y evaluación de desempeño.
- Educación y capacitación de su personal para evaluar el logro de objetivos.
- Bienestar y seguridad en el trabajo: salud, seguridad y calidad de vida.
- Gestión de ingresos y sustentabilidad.
- Presupuesto municipal.
- Recursos materiales, equipo e infraestructura.
- Satisfacción de usuarios y usuarias.
- Comunicación con usuarios y usuarias.
- Procesos de prestación de servicios.
- Apoyo a la prestación de servicios: proveedores y organismos asociados.

### 2.8.1 Área de Salud

En el departamento de salud municipal, existe la oficina de calidad, donde se desarrollan temáticas como El Sistema Nacional de Acreditación en Salud tiene por sentido constituir unos de los pilares para el cumplimiento de la garantía de calidad. La acreditación es un proceso de evaluación periódico, respecto del cumplimiento de estándares mínimos fijados por el Ministerio de Salud. Esta evaluación realizada por pares externos, es la culminación de un proceso que requiere organización, compromiso y planificación por parte del prestador.

La acreditación en salud constituye una herramienta más, de la política pública pro equidad, que tiene por objetivo garantizar a todos los usuarios del Sistema de Salud de Chile, ya sea a nivel de la red pública o privada, una atención segura y de calidad.

El proceso de acreditación consta de diversas etapas, en las cuales están involucrados los prestadores que desean acreditarse y diversos organismos e instituciones públicas, en este documento desarrollaremos brevemente algunos contenidos esenciales para cada etapa del proceso de acreditación en salud, esperamos la información le sea de utilidad.

### *I. Etapa de Planificación e Implementación de Calidad.*

El objetivo fundamental de esta etapa es establecer la estructura organizativa idónea para implementar y trabajar según el modelo de gestión de calidad institucional, así como desarrollar una cultura de calidad con clara definición de las políticas de calidad institucional para la seguridad de los pacientes.

- Establecer un plan de calidad institucional a partir de la definición de la política de calidad.
- Identificar y analizar el estándar de acreditación por el cual el establecimiento debe acreditarse y las exigencias que le son aplicables a la institución de acuerdo al tipo de prestador y las prestaciones que otorga.
- Capacitar de manera sistemática en las áreas de calidad y seguridad del paciente a los profesionales.
- Cumplir la evaluación retrospectiva requerida para el proceso de acreditación, la cual es de seis meses para un primer proceso y tres años para los procesos de re acreditación.
- Contar con todas las autorizaciones sanitarias de instalación y funcionamiento vigentes del establecimiento.

### *II. Etapa del Proceso de Acreditación*

El proceso de acreditación comienza formalmente al ingresar la solicitud de acreditación a la intendencia de prestadores de la Superintendencia de Salud, quién tiene la función de evaluar el cumplimiento de los requisitos normativos mediante el análisis jurídico y técnico de los antecedentes aportados por el prestador junto a su solicitud. Una vez valorados estos antecedentes, en caso de aprobarse dicha solicitud se procede a programar la designación aleatoria de una entidad acreditadora para continuar con el proceso.

### *III. Metodología de Evaluación de la Calidad*

Se aplican pautas de evaluación por parte de la Dirección de Salud Municipal de Temuco a todos los Centros de Salud Familiar (CESFAM), con una periodicidad de 2 veces al año, están pueden ser presencial o por autoaplicación de pautas.

El año 2019 se presentó a proceso de acreditación del CESFAM “El Carmen”, en este caso realizando un acompañamiento semanal para la evaluación de la pauta de cotejo del MINSAL.

### 2.9 Estado del Arte

Existen variadas formas de medir la satisfacción de los usuarios, una de ellas es el modelo SERVQUAL, el cual ha sido utilizado en variados estudios a partir de año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry, y tiene un impacto importante dentro de la medición de calidad de servicio (Bigné, Moliner, Vallet, & Sánchez, 1997) en donde a través de un cuestionario se mide la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios, se postula que hay una serie de dimensiones distintas que subyacen a los juicios de los consumidores sobre la calidad de servicio, dentro de los criterios a medir se encuentran aspectos como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, cortesía y empatía, los cuales a través de una escala Likert de 7 puntos, que varía de un fuerte desacuerdo a un total acuerdo, también la escala SERVQUAL consta de dos partes, en donde la primera mide las expectativas y en la segunda se mide las percepciones. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)

Una forma alternativa de recolección de información respecto a la calidad de los servicios es lo demostrado en el libro blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi impulsada por el Gobierno Vasco (Koldobike Uriarte Ruiz de Eguino, 2016), en donde se generó una serie de mesas de discusión con la ciudadanía, identificando tres dimensiones de participación: participación política, participación para el diseño de servicios y participación colaborativa, estas dimensiones giraban en torno a diferentes líneas de acción: salud, aprendizaje, medio ambiente, desarrollo económico y cohesión social. Consideraron dentro de la consulta a estudiantes universitarios, inmigrantes, personas con discapacidad intelectual, adultos mayores, entre otros con un total de participación de 400 personas. Todo este proceso obtuvo excelentes resultados, exponiendo todas las aportaciones de la ciudadanía mediante un libro, en el cual se instauraron los mayores desafíos para Euskadi y aportando así a una cultura participativa. (Gobierno Vasco, 2018).

Otra metodología utilizada para la obtención de datos respecto a la percepción de los ciudadanos del funcionamiento de los servicios públicos, es la utilizada en el Ayuntamiento de Navolato, México, la cual se aplicó a siete sindicaturas y una alcaldía central del Municipio de Navolato en donde utilizando la metodología cuantitativa con un diseño descriptivo, un muestreo de tipo probabilístico, y la creación de un cuestionario de 67 preguntas divididas en dos bloques, el primero estaba destinado a la obtención de datos de carácter general sobre el encuestado, y el segundo bloque pretendía la obtención de datos referentes a la percepción del funcionamiento de los servicios públicos, identificación de dificultades, el impacto de ciertas medidas que pueden afectar la prestación de servicios, entre otros, y todo esto a través de una escala Likert. El cuestionario fue aplicado en los domicilios de 1216 individuos los cuales cumplían con el criterio de ser ciudadanos residentes de Navolato, Sinaloa (México), los cuales participaron de forma voluntaria y su posterior análisis se realizó utilizando el programa SPSS (Hernández & Pérez, 2012).

Siguiendo con México, en este país también se aplica la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental con el fin de obtener información respecto a las experiencias, percepciones y evaluaciones sobre los trámites y servicios que proporciona el gobierno. Esta encuesta consiste en la aplicación de un cuestionario en formato digital a través de dispositivos móviles (meebox) utilizando el sistema IKTAN en las localidades con 100.000 o más habitantes. El cuestionario estaba compuesto por: carátula, secciones de

preguntas y apartado de observaciones, en donde a través de 113 preguntas distribuidas en 11 secciones se consulta información respecto de los residentes en la vivienda e identificación de hogares, los integrantes del hogar principal, percepción de corrupción, evaluación de servicios públicos, experiencias con pagos, trámites y servicios públicos, corrupción, entre otros. (Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía, 2017).

Respecto a los municipios de Chile, la SUBDERE generó el Programa de Gestión de Calidad para los Servicios Municipales en donde a partir del año 2010 se inició la aplicación del instrumento Diagnóstico Nacional, Calidad de la Gestión Municipal con el fin de recoger información de los municipios de todo el país mediante una autoevaluación de 100 preguntas, donde se utilizaron los resultados para orientar la política pública de fortalecimiento institucional. Los ámbitos a considerar son catorce: Estrategia, Liderazgo, Gobernanza, Gestión de Desarrollo de Personas, Compromiso de las Personas, Presupuesto Municipal, Ingresos Municipales, Recursos Materiales, Gestión y Análisis de la Información, Gestión de Usuarios y Usuarias, Gestión Local Participativa, Gestión y Desarrollo Local, Procesos de apoyo a la Gestión y Procesos de Prestación de Servicios.

Cada una de las secciones comienza por una explicación de su marco de referencia en el contexto de las preguntas que vienen a continuación. Las consultas corresponden a las interrogantes específicas que se espera que responda la municipalidad y que permitirán visualizar su avance en gestión, en relación al ámbito de que se trate y que han sido ya especificados. A su vez, cada pregunta tiene cuatro alternativas de respuesta correspondientes a diferentes niveles de logro en la gestión municipal en relación al ítem en cuestión, de todas las municipalidades del país se extrajo la subdivisión en tipologías, las cuales son: tipología 1: grandes comunas Metropolitanas con desarrollo alto y/o medio, tipología 2: comunas mayores con desarrollo medio, tipología 3: comunas urbanas medianas con desarrollo medio, tipología 4: comunas semiurbanas y rurales con desarrollo medio, tipología 5: comunas semiurbanas y rurales con bajo desarrollo. Respecto a la aplicación del instrumento, SUBDERE desarrolló una aplicación WEB para el registro de las respuestas, la impresión y distribución de facsímil del instrumento entre las municipalidades, además incluyó la ejecución de 19 talleres de capacitación en las 15 capitales regionales del país y el diseño y distribución de productos multimedia para la enseñanza del uso de la aplicación WEB (Subsecretaría de Desarrollo Regional, 2015).

Su contenido se visualiza mediante una lámina dispuesta en un lugar público, la cual debe contener: identificación del servicio, descripción del servicio, compromisos municipales, compromisos ciudadanos, sistema de sugerencias y reclamos. La carta de servicio, es un instrumento que busca generar compromisos mutuos entre el municipio y los usuarios, no es un instrumento de recolección de demandas o aspiraciones vecinales, sino de compromisos, en donde el municipio se compromete a mejorar un servicio y para ello consulta a los usuarios respecto a las variables más importantes. La Guía metodológica año 2018 no recomienda de antemano seguir una metodología o herramienta específica para el levantamiento de compromisos, ya que esto depende del municipio, su realidad y posibilidades (Subsecretaría de Desarrollo Regional, 2018).

Referente a los resultados que se han obtenido con la incorporación de la metodología es el de un aumento gradual en los índices de calidad sobre todo en los resultados del año 2015, también los municipios que siguieron aplicando el instrumento posteriormente de manera voluntaria, siguieron con un aumento progresivo en cuanto a su índice de calidad (Subsecretaría de Desarrollo Regional, 2015).

Finalmente, en España, se creó el Observatorio de Calidad de los Servicios, quien lleva a cabo anualmente varios estudios sobre las actitudes ciudadanas hacia las políticas

y los servicios. Por un lado, el observatorio realiza estudios monográficos sobre servicios públicos específicos, utilizando la encuesta como técnica de recolección de información, abarcando dentro de las interrogantes, numerosos servicios y políticas. realiza el seguimiento de numerosas encuestas puestas en marcha por otros organismos españoles cuyo objetivo es analizar la satisfacción de los usuarios, en su gran mayoría encuestas realizadas mediante cuestionarios autoadministrados entregados en el propio local donde se provee el servicio público, tiene por objetivo la búsqueda de una mejora continua (Díaz & Del Pino, 2011).

## 2.10 Marco contextual

A continuación, se expondrán elementos formales que componen la organización con tal de comprender de mejor forma su dinámica interna a la luz de interpretar de mejor manera los datos obtenidos respecto de la calidad de servicio en en la Municipalidad de Temuco.

## 2.11 Definiciones estratégicas:

Las definiciones estratégicas para las organizaciones del sector público se entienden como una herramienta de gestión cuyo fin es apoyar la toma de decisiones y el establecimiento de prioridades institucionales, siendo la base del monitoreo y la evaluación. (Marianela Armijo, 2016)

### 2.11.1 Misión

Ser la institución que lidera y articula los procesos de desarrollo de la comuna de Temuco, con impacto regional, público y privado, respondiendo a las demandas de la comunidad, con servicios de alta calidad y calidez humana, reconociendo las particularidades territoriales y culturales de sus habitantes, por medio de una plataforma institucional ágil y moderna, con funcionarios competentes y con elevada vocación de servicio público (Municipalidad de Temuco, 2016).

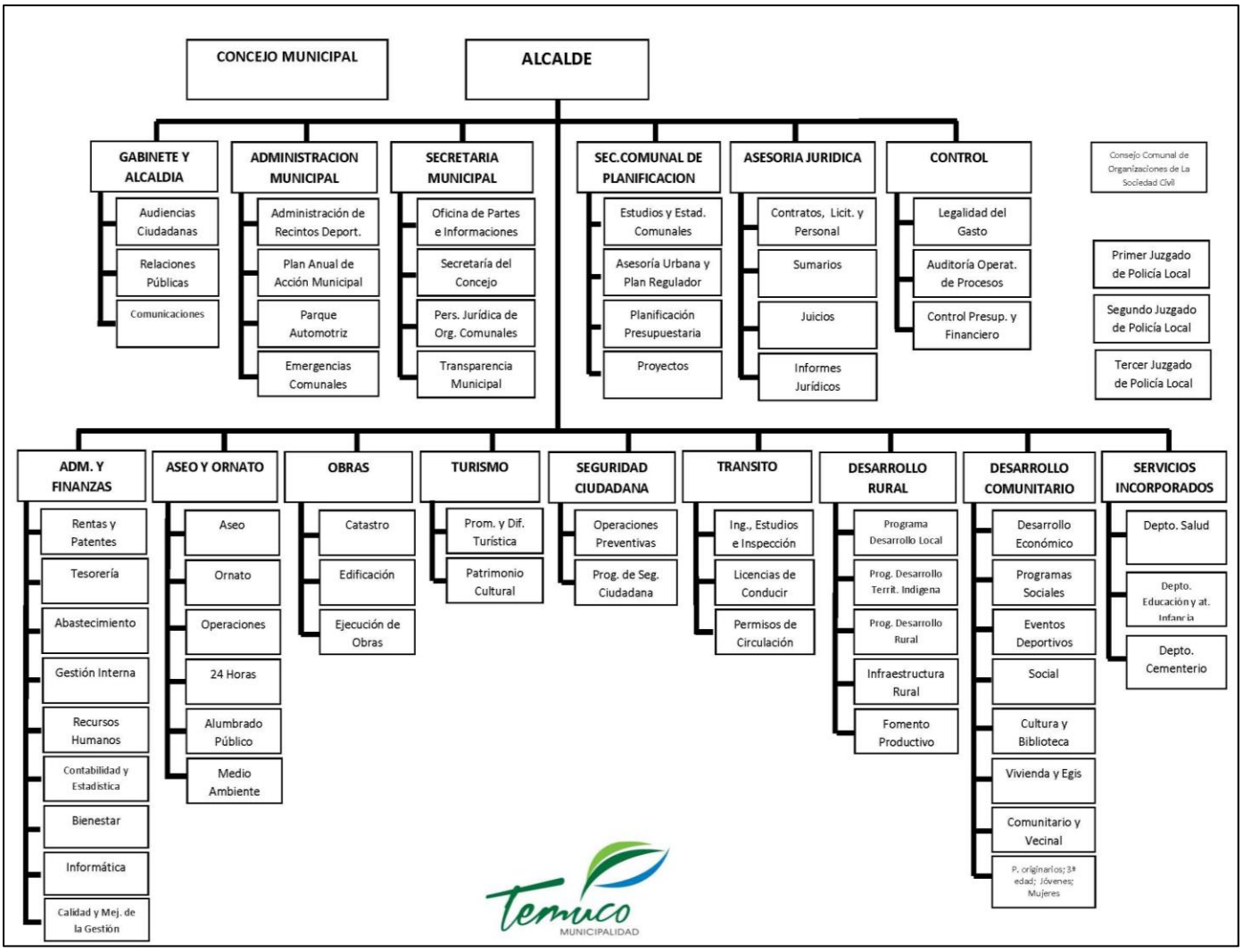
### 2.11.2 Visión

Una institución moderna con servicios de alta calidad, eficiente, rápida y con calidez humana (Municipalidad de Temuco, 2016).

### 2.11.3 Valores

- Compromiso con los usuarios y usuarias de la comuna para prestar servicios de calidad.
- Calidad y excelencia en los servicios otorgados a la comunidad
- Institución ágil y moderna en sus procesos y servicios
- Vocación de servicio de los funcionarios, hacia la comunidad
- Calidez humana de los funcionarios, con los usuarios y usuarias (Municipalidad de Temuco, 2016).

### 2.11.4 Organigrama Institucional:




*Fuente: (Municipalidad de Temuco, 2020)*

# III. METODOLOGÍA

## 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Para Jaime Fierro[3], del Departamento de Sociología, de la Universidad de Chile, resume tres tipos de investigación según la naturaleza del fenómeno a estudiar: exploratorios, descriptivos y explicativos. Esta aclaración es menester, pues siguiendo a Negrete y Álvarez, la determinación de un tipo de estudio resulta medular, es decir, según el tipo de estudio variará la estrategia de investigación. Y, en efecto, también su diseño, datos recolectados, forma de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos en estudios exploratorios, descriptivos y explicativos. (Negrete, Karymy, Álvarez, & Heavys, 2014)

En el caso particular de esta investigación hemos determinado que el tipo de estudio desarrollado aquí es de carácter descriptivo, ya que pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, puesto que se busca describir la valoración u percepción en torno a la calidad del Departamento de Programas Sociales del Municipio de Temuco (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Ahora bien, la presente investigación no pretendió manipular ningún tipo de realidad, remitiéndose solamente a observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010). Por tanto, tuvo el carácter de no experimental al consistir en una indagación empírica y sistemática que no posee control directo sobre las dimensiones, porque sus manifestaciones ya han ocurrido, o porque son inherentemente no manipulables. Dentro de la categorización existente del tipo no experimental, para el propósito de la investigación, en cuanto a margen temporal, el diseño será transversal, ya que sólo se tomará un período específico de tiempo para recolectar información.

Por otro lado, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, utilizando para ello la encuesta con modelo SERVQUAL.

## 3.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Siguiendo el enfoque cuantitativo de la presente investigación, la cual consta del análisis estadístico de datos, los cuales son determinado según los resultados de encuestas aplicadas a los usuarios del Departamento de Programas Sociales DIDECO Temuco.

La encuesta fue aplicada vía online, a través de Formulario de Google, cumpliendo así con las normativas sanitarias del presente contexto de pandemia. Asimismo, el instrumento fue masificado por diferentes vías, principalmente correo electrónico y redes sociales.

El tipo de encuesta responde a los criterios correspondientes al modelo SERVQUAL es un instrumento resumido de escala múltiple, con un alto nivel de fiabilidad y validez, suministra un esquema o armazón básico basado en un formato de representación de las expectativas y percepciones que incluye declaraciones para cada uno de los criterios sobre la calidad del servicio (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993). Además, análisis documental seleccionando ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de

[3] Métodos Cuantitativos en Ciencias Sociales: Apuntes de Apoyo a la Docencia, Jaime Fierro, 2012

expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él (Peña & Pirela, 2007).

### 3.3 Análisis de Datos

Los resultados entregados por la técnica de recolección de información, se analizan descriptivamente utilizando representaciones de gráficos y tablas que den cuenta del panorama organizacional de la institución en el período señalado (Programa Excel).

El análisis que promueve el modelo SERVQUAL es a través de una puntuación SERVQUAL, en donde la calidad es equivalente a el puntaje de las percepciones y se resta el puntaje obtenido en las expectativas (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993).

Finalmente, el resultado de las encuestas permitirá responder a los objetivos de investigación y generar conclusiones en torno a los resultados de la investigación.

### Ejemplo del modelo SERVQUAL aplicado a una empresa de servicios

Cuando se aplica SERVQUAL a una empresa de servicios, las dimensiones más críticas son las de elementos tangibles y la empatía. El cuestionario adaptado a este tipo de empresas, para estas dos dimensiones podría ser el siguiente:

Las preguntas relacionadas con los Elementos tangibles

- ✓ La empresa cuenta con instalaciones modernas y atractivas.
- ✓ Los funcionarios de la empresa tienen una apariencia limpia y agradable.
- ✓ La oficina o sucursal cuenta con todos los servicios necesarios para sentirme cómodo durante mi permanencia en el lugar.
- ✓ El oficina o sucursal con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesito para satisfacer mis necesidades.
- ✓ El servicio entregado por la empresa, es de calidad.

### 3.4 Población y Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2010), en el caso de esta investigación nuestra población abarca a todos los ciudadanos de la comuna de Temuco, referente a la muestra, se conforma en usuarios del Departamento de Proyectos Sociales de la Municipalidad de Temuco, hombres y mujeres entre 18 y 99 años, que hayan solicitado un servicio del departamento durante el año 2020. Por ende, nuestra muestra es intencionada

Asimismo, la muestra fue no probabilística, ya que los resultados no pueden generalizarse a nivel estadístico, asimismo, la muestra se configura de carácter no aleatorio, ya que los investigadores determinan el cumplimiento de criterios para ser encuestado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### 3.4.1 Sujeto y escenario de investigación

Esta muestra fue aplicada por medio de un formulario de preguntas de Google, el cual esta podía ser compartida por medio de un link por redes sociales o correo electrónico, en donde cada persona residente de la comuna de Temuco de forma voluntaria, pudo responder las preguntas. 150 personas contestaron la encuesta del modelo SERVQUAL, la aplicación de esta misma, tardó en obtener los resultados en un plazo cercano a los 60 días.

## IV. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A partir de la encuesta realizada, durante finales del mes de octubre y a principios del mes de diciembre del año 2020, usuarios y usuarias entre 18 y 64 años que hayan solicitado algún tipo de servicio del Departamento de Programas Sociales (DIDECO), en la Municipalidad de Temuco, durante el año 2020, se contabilizando la totalidad de 150 encuestas.

- Los conjuntos estarán compuestos por hombres y mujeres, sin conocer previamente la cantidad exacta por sexo.

- Las personas seleccionadas realizaron algún trámite en el departamento social de la municipalidad de Temuco.

- Finalmente, el resultado de las encuestas permitirá responder a los objetivos de investigación y generar conclusiones en torno a los resultados de la investigación.

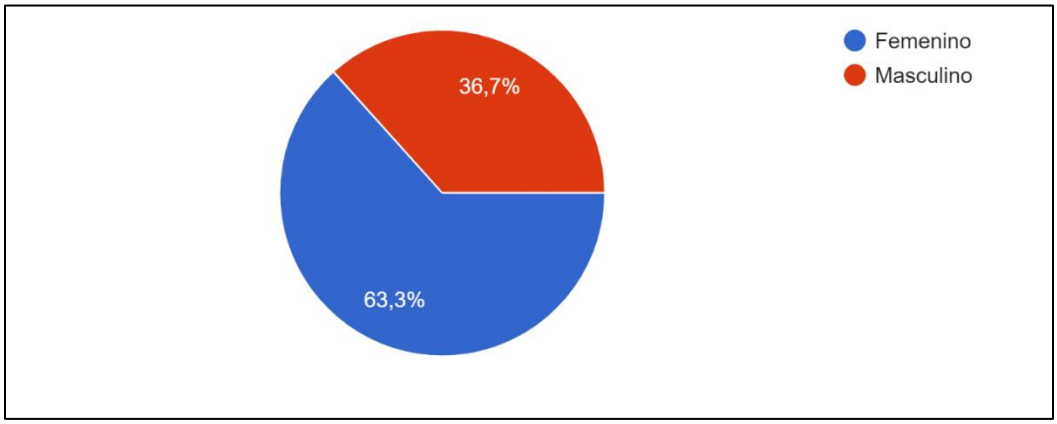
### 4.1 Características de la Muestra:

### 4.1.1 Edad

En relación a las edades de los encuestados y encuestadas, esta se distribuyó de manera uniforme, en donde se pudo abarcar a variadas edades, partiendo desde los 18 hasta los 64 años, donde la moda estuvo en la edad de 26 y 38 años, según como muestra el siguiente gráfico:

### 4.1.2 Sexo

Respecto al sexo de los y las encuestadas, en su mayoría identificaron ser pertenecientes al sexo femenino con un porcentaje del 63.3%, este fenómeno se debe a la mayor tasa de empleabilidad masculina en comparación a la femenina, como se identifica en el siguiente gráfico:




Nota del expositor: Se puede inferir que las mujeres realizan más trámites municipales, porque son dueñas de casas, piden permisos para llevar a sus hijos a los CESFAM, etc.

### 4.2 Expectativa y Percepción del Encuestado

En este apartado de la encuesta, se consulta sobre la percepción y la expectativa que tenía el usuario o usuaria, en respuesta al modelo SERVQUAL. es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)

- ✓ Comprensión
- ✓ Cortesía
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Comunicación
- ✓ Credibilidad
- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Profesionalidad

Asimismo, el usuario calificó del 1 al 7, donde 1 expectativa pésima y 7 expectativa alta, el número que reflejara mejor su pensar.

Las preguntas respondían a los diez criterios que generan percepción de calidad. (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007)

### 4.2.1 Criterio de Comprensión

La Escala de Valores aplicada en esta encuesta consta de un valor de 1 al 7, y en donde:

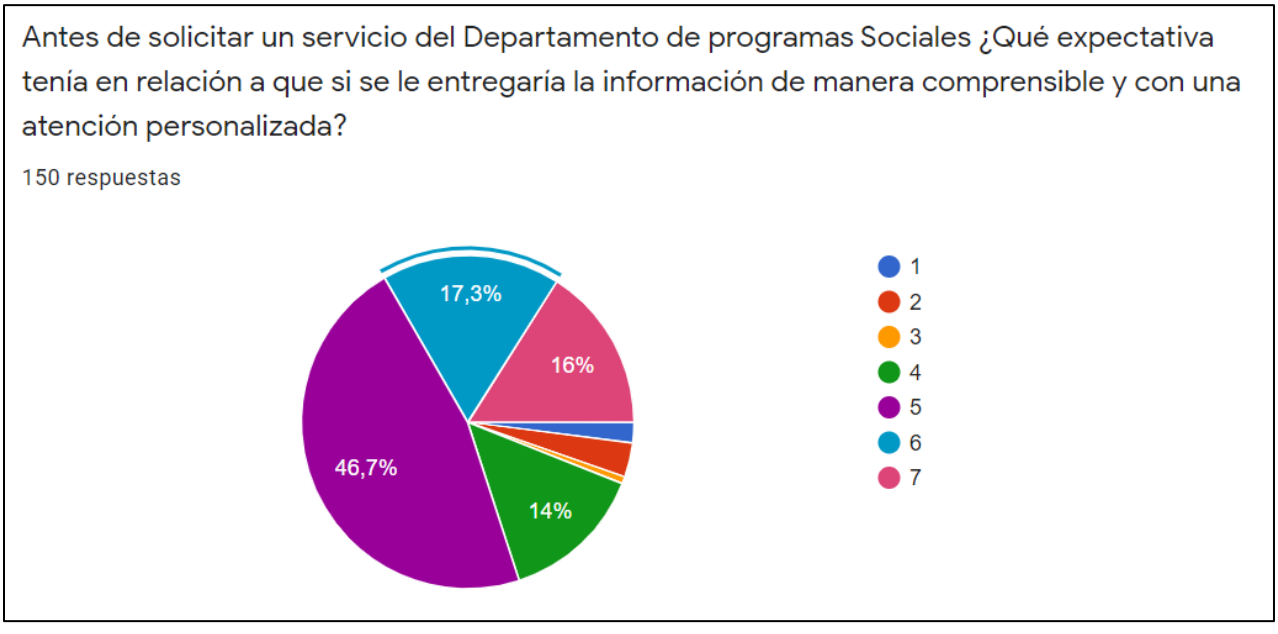
1. **Es una expectativa Pésima**
2. **Es una expectativa Muy Mala**
3. **Es una expectativa Mala**
4. **Es una expectativa Regular**
5. **Es una expectativa Media**
6. **Es una expectativa Media Alta**
7. **Es una expectativa Alta**

En resumen, se puede informar lo siguiente:

Haciendo una relación de la percepción en el departamento de programas y la tabla de valores anterior, podemos deducir lo siguiente:

- ***Sobre la pregunta de ¿Qué expectativa tenía en relación a que si se le entregaría la información de manera comprensible y con una atención personalizada?***

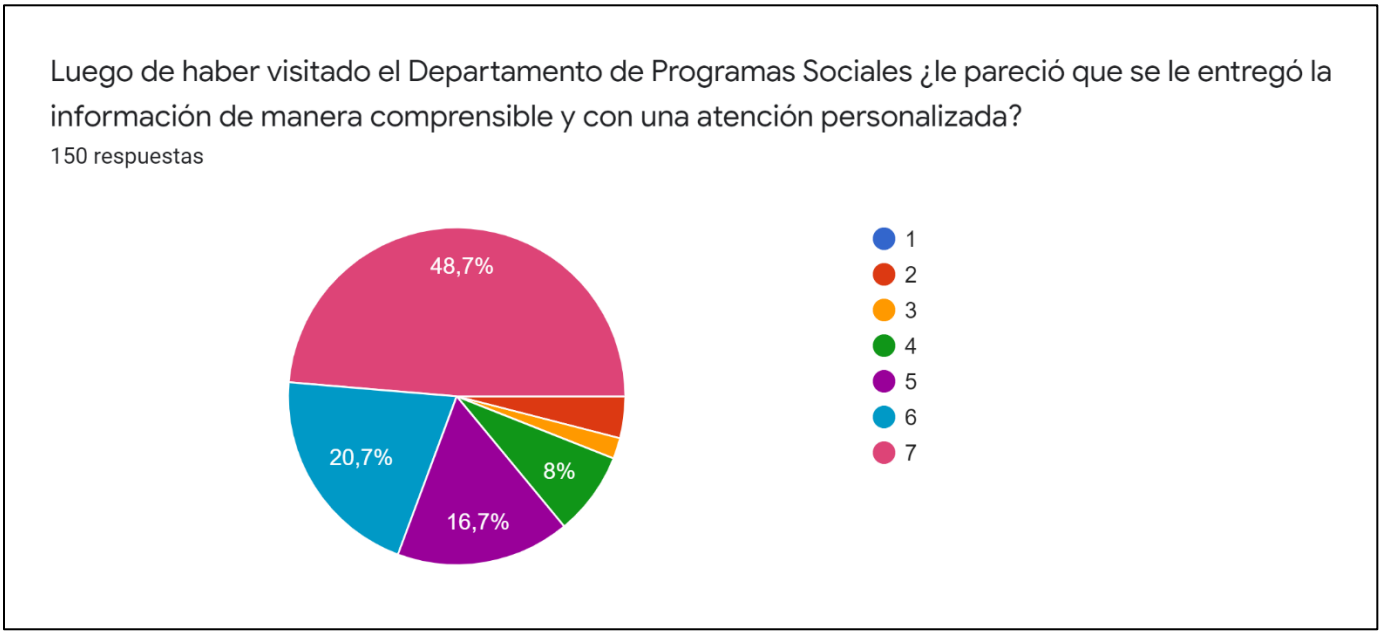
- El 46.7% manifiesta que su expectativa es media (5).
- El 17.3% con expectativa media alta (6).
- El 16% con expectativas altas y el 14% con una expectativa regular (4).



- ***Sobre la pregunta. Luego de haber visitado el Departamento de Programas Sociales ¿Cree usted que se le entregó la información de manera comprensible y con una atención personalizada?***

Haciendo una relación de la percepción y la tabla de valores anterior, podemos deducir lo siguiente:

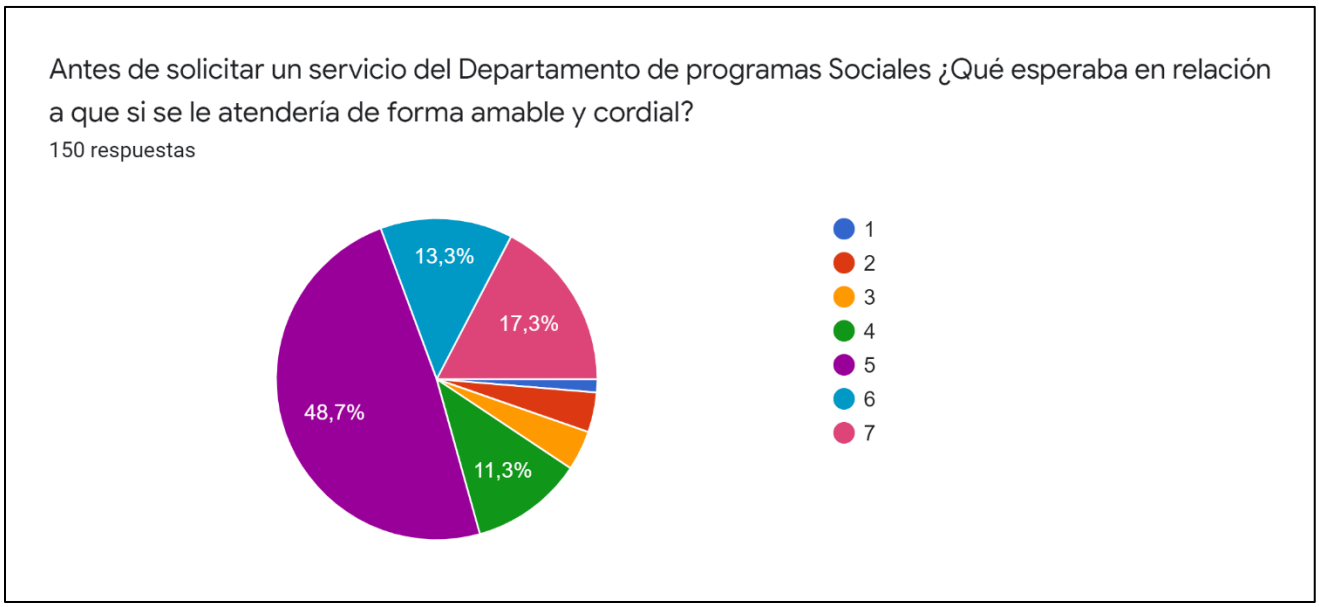
El 48.7% considera que recibió una atención personalizada, manifestando expectativa alta al servicio entregado, en cuanto el 20.7% manifestó su nivel de satisfacción y experiencia en nivel insuficiente. En cuanto al porcentaje de insatisfacción se debe a que el personal no entregaba respuestas claras y soluciones concretas a las necesidades de la población.




### 4.2.2 Criterio de Cortesía

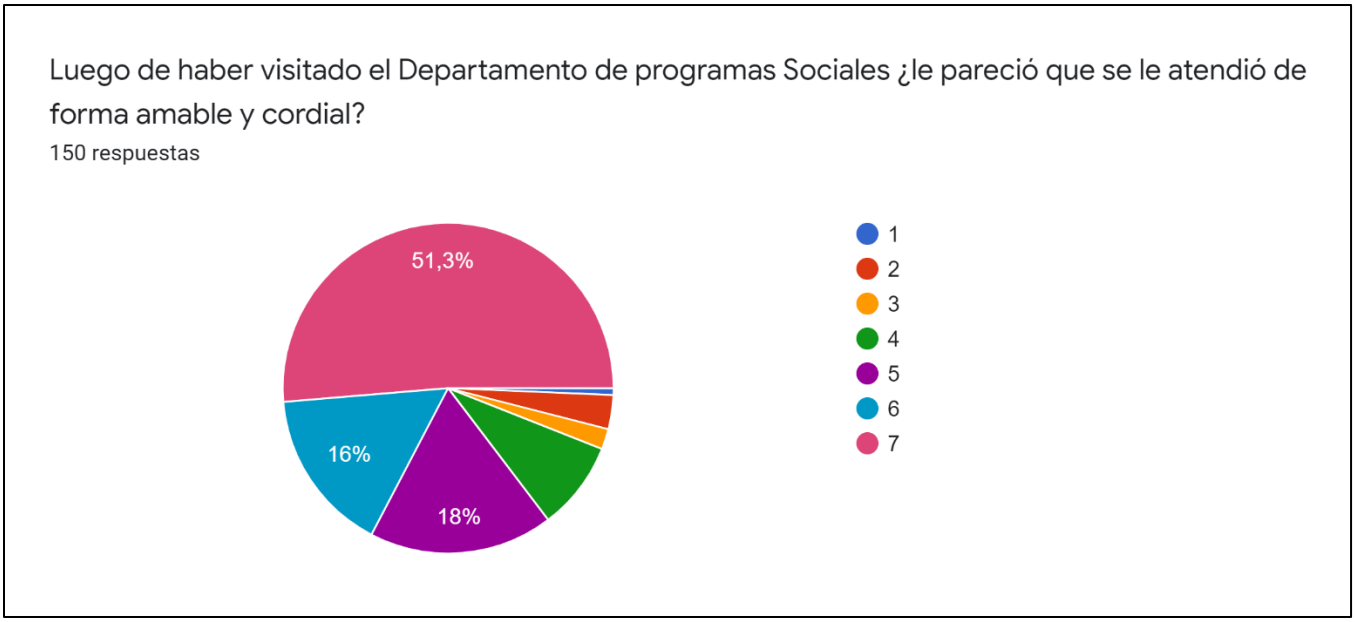
- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación, a que si se le atenderían de forma amable y cordial?***

En cuanto al criterio de cortesía se hace referencia una relación de la percepción y la tabla de valores anterior, podemos deducir lo siguiente: El 48.7% ve su experiencia reflejada con una calificación de (5) satisfacción media, en comparación con el 17.3% manifestando que su experiencia fue satisfactoria debido al trato cortes y cordial que manifiestan los trabajadores públicos. Un 48,7% indicó que su expectativa se ve reflejada con un 5, por ende, su expectativa es media, asimismo, le sigue con un 17,3% un 7.




- ***Sobre la pregunta: luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que se le atendió de forma amable y cordial?***

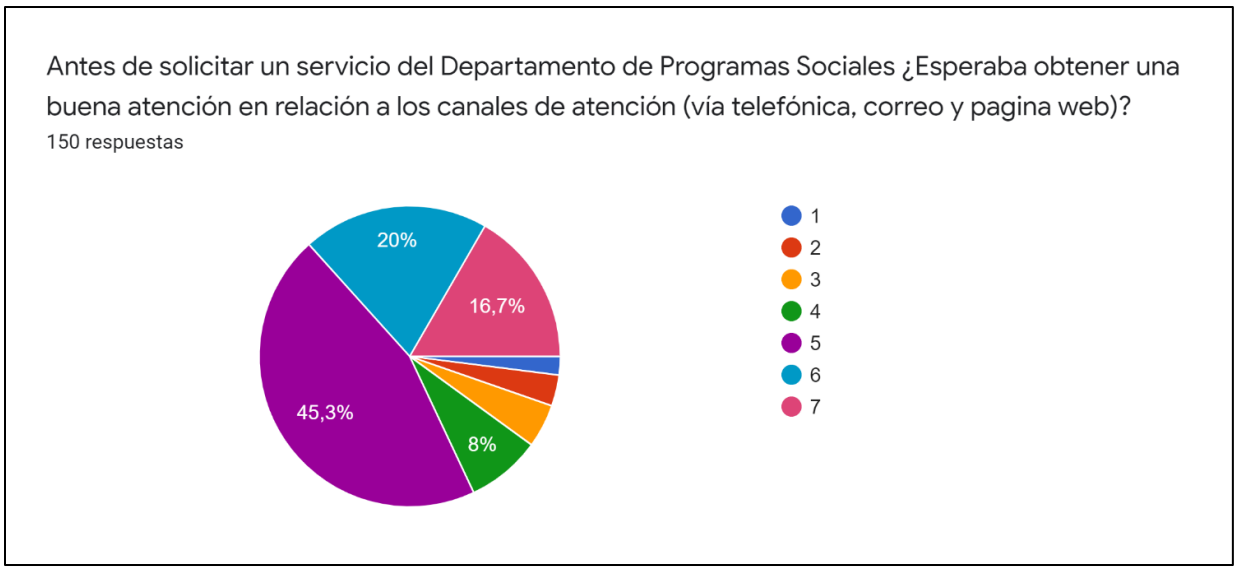
Haciendo una relación a la visita al departamento de programas sociales y de acuerdo a la tabla de valores anterior, podemos deducir lo siguiente: La experiencia luego de hacer el trámite califica con un 51,3% indica que su percepción se reflejada con el número 7, en segundo lugar, con un 18% la calificación 5.



### 4.2.3 Criterio de Accesibilidad

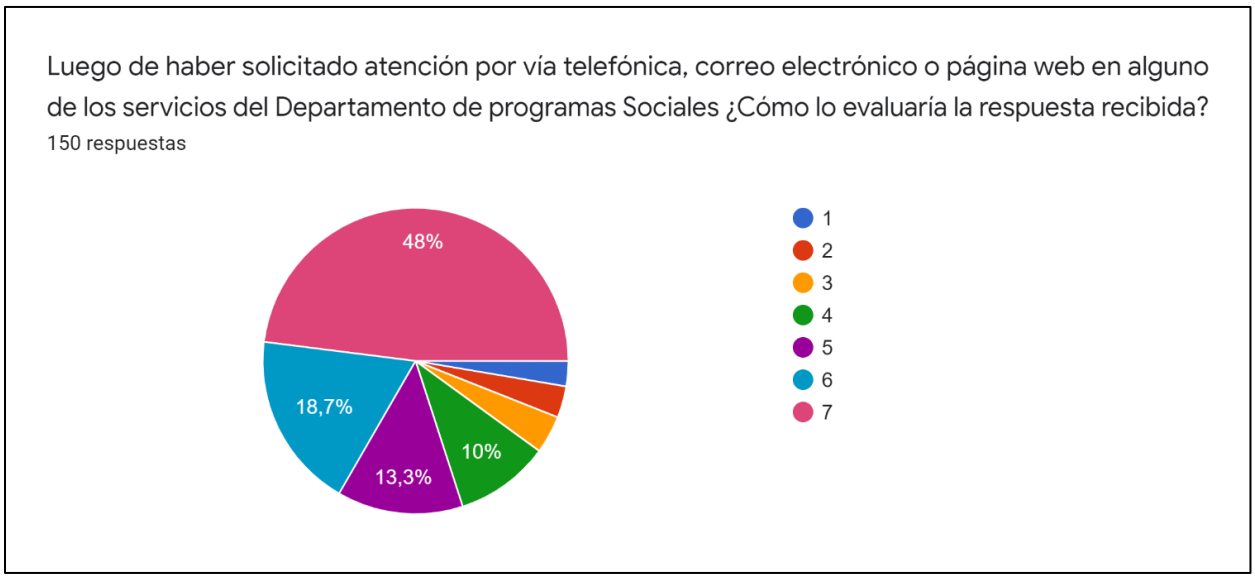
- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de Programas Sociales ¿Esperaba obtener una buena atención en relación a los canales de atención (vía telefónica, correo y pagina web)?***

Realizando una relación de la percepción y la tabla de valores anterior, podemos deducir lo siguiente: Este grafico se representa que el 43.5% reconoce, haber tenido una buena atención en los servicios proporcionados, por lo que generan un bienestar y comodidad para la comunidad. 20% menciona que el servicio no cumple con las expectativas esperadas, debido a que los canales de atención no siempre se encuentran disponibles.




- ***Sobre la pregunta: Luego de haber solicitado atención por vía telefónica, correo electrónico o página web en alguno de los servicios del Departamento de programas Sociales ¿Cómo evaluaría la respuesta recibida?***

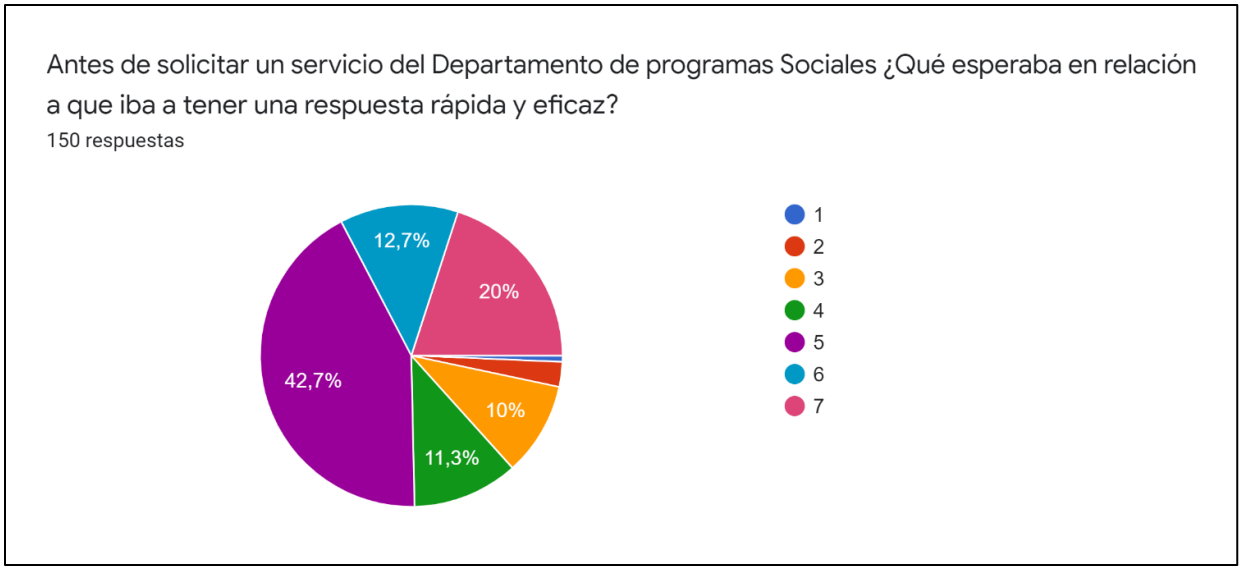
Este gráfico se representa que el 48% de los ciudadanos encuestados manifiestan una alta satisfacción en las respuestas recibidas entregando soluciones a sus necesidades. El 18.7% de los encuestados reconocen no haber resuelto en su totalidad las inquietudes expuestas a los trabajadores municipales, debido al poco manejo de información sobre los programas proporcionados por el departamento social.




### 4.2.4 Criterio de Capacidad de Respuesta

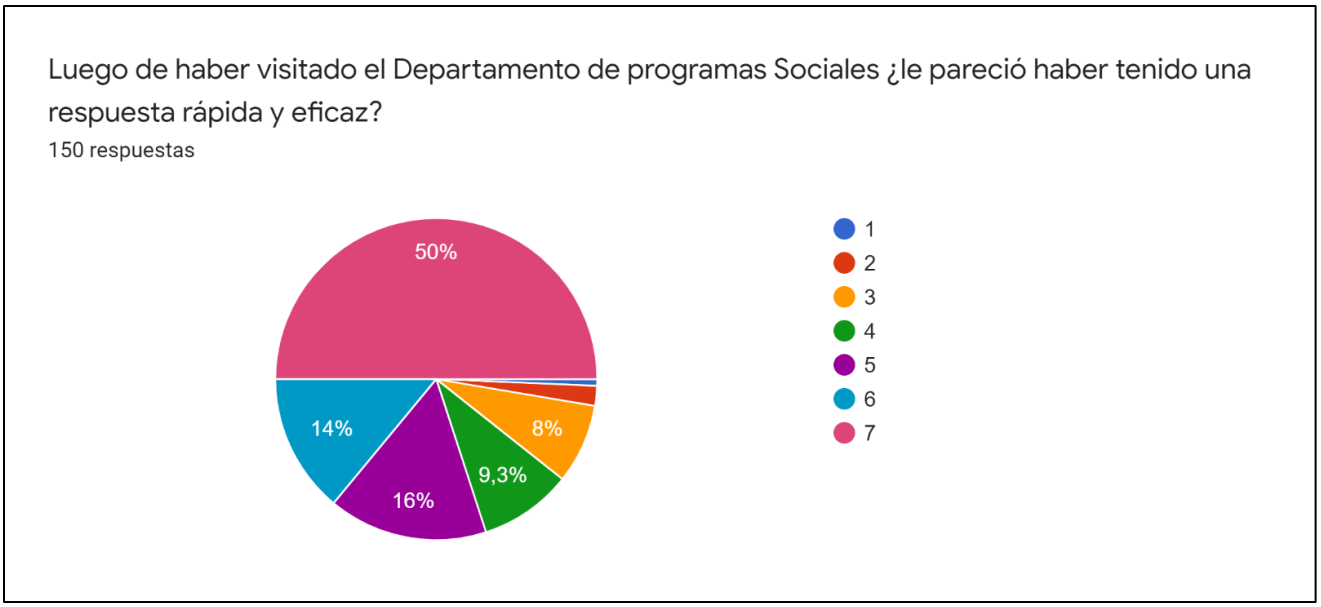
- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Espera usted recibir una respuesta rápida y eficaz?***

Este gráfico se representa que el 42.7% de los encuestados manifestaron que la atención recibida y respuestas entregadas fueron eficaz pero no eficiente debido a que el municipio no entrega mayor información de los programas instaurados y retroalimentando a los funcionarios públicos sobre postulación. En cuanto el 20% de los encuestados reflejaron que las respuestas entregadas fueron rápidas y eficaces.



- ***Sobre la pregunta: Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció haber tenido una respuesta rápida y eficaz?***

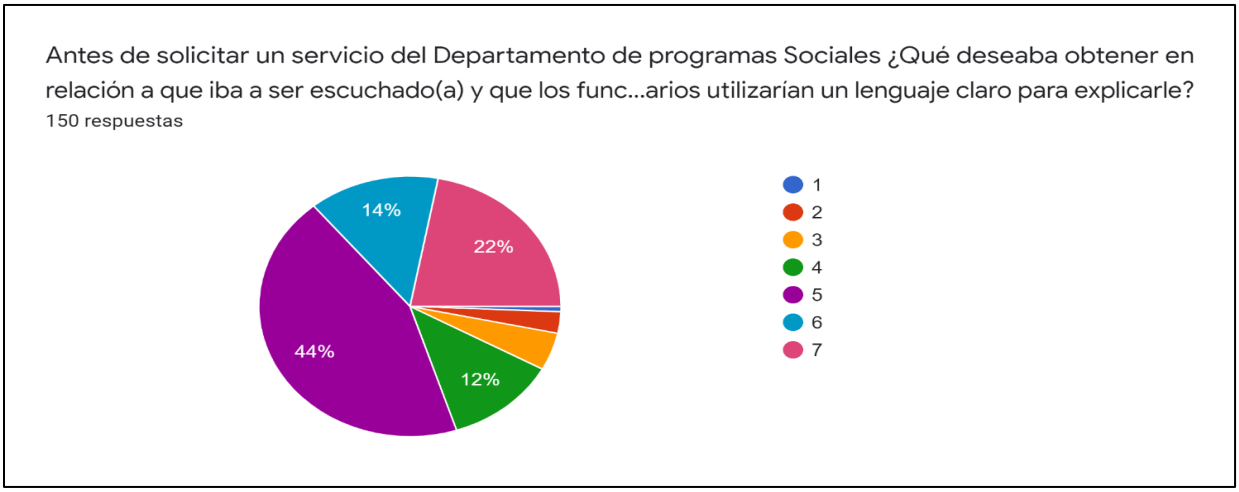
De acuerdo a los datos recopilados se puede demostrar lo siguiente: Un 50% de los encuestados indica que las consultas y respuestas, fueron muy rápida y eficaz identificándose con el número 7, cumpliendo con las expectativas esperadas de acuerdo al programa consultado, continuando con un 16% de los encuestados se identifican con el número 5, lo que sería una percepción de término medio-alto.




### 4.2.5 Criterio de Comunicación

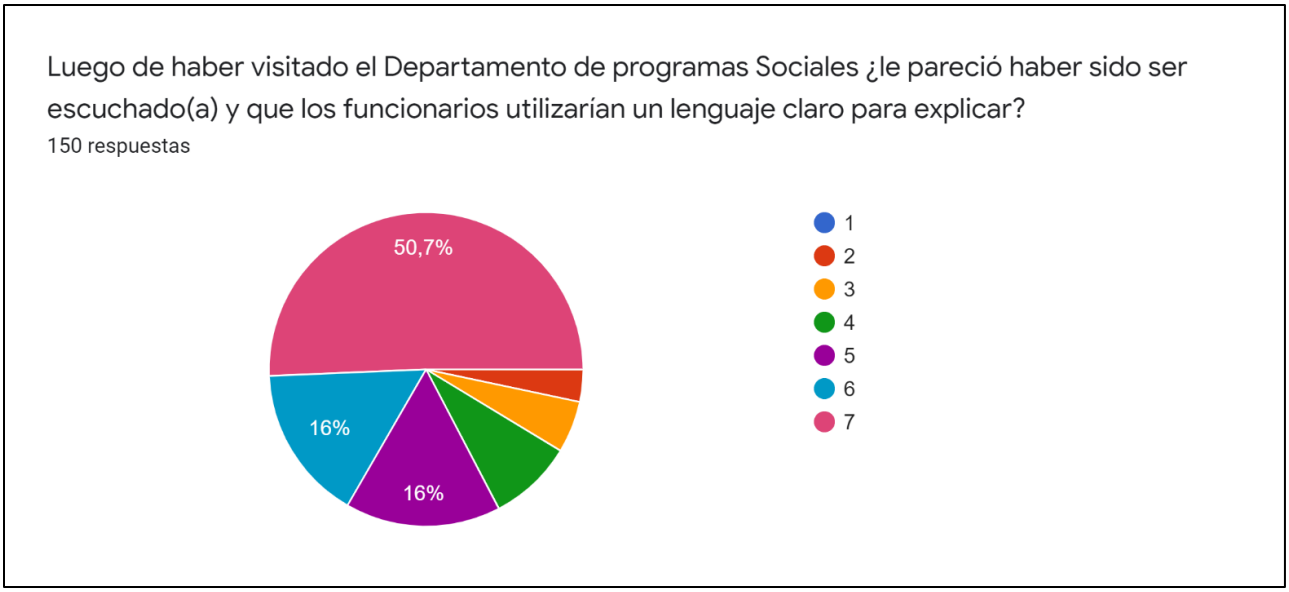
- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué deseaba obtener al momento de su atención, al momento de ser escuchado(a) y además usted esperaba que los funcionarios utilizarían un lenguaje claro para explicarle?***

Este grafico se representa que el 44% de los encuestados se identifica con la nota (5) medio-alto. Por otra parte, el 22% de los encuestados manifestaron que los trabajadores públicos entregaran una información clara a todas sus inquietudes y respondiendo a cada programa consultado.




- ***Sobre la pregunta: Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció haber sido ser escuchado(a) y que los funcionarios utilizarían un lenguaje claro para explicar?***

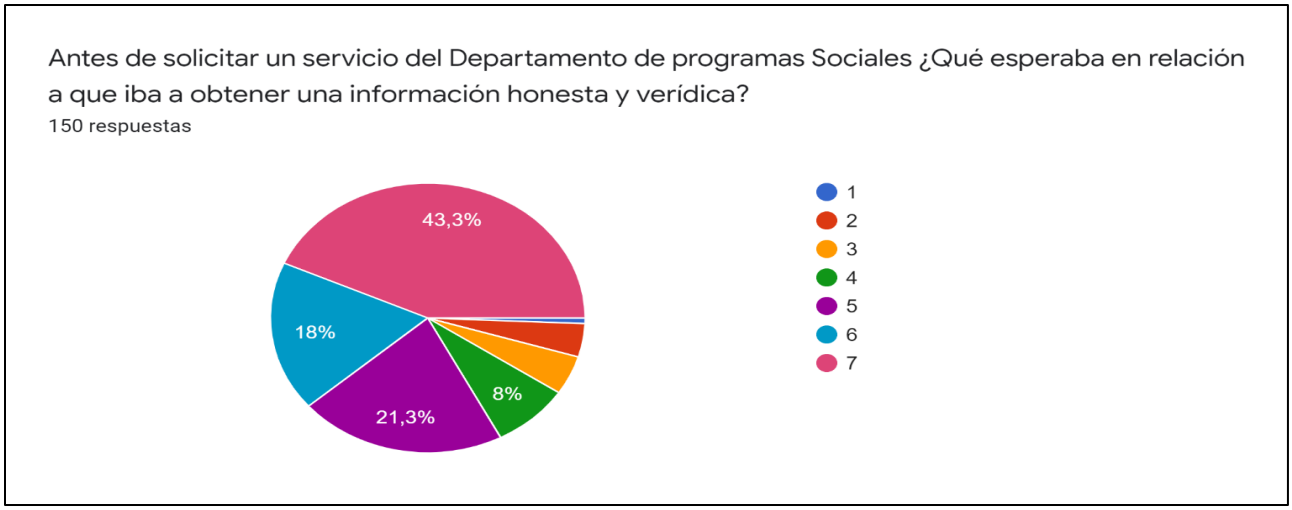
De acuerdo a lo recopilado, podemos concluir que un 50,7% de los encuestados indicaron haber tenido una expectativa alta, sintiéndose muy escuchados y afirmando que el funcionario utilizó un lenguaje muy claro. No así el 16% los cuales manifestaron que no comprendieron debido a que los funcionarios utilizaban un lenguaje ecolalico y técnico de cada programa que el departamento social entrega.



### 4.2.6 Criterio de Credibilidad

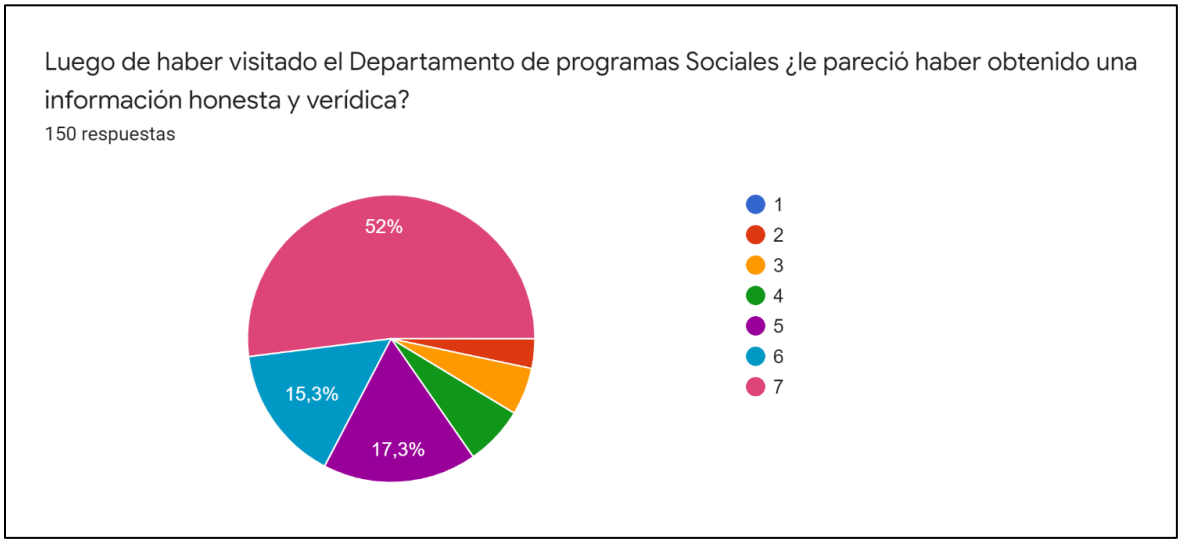
- ***Sobre la pregunta Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a que iba a obtener una información honesta y verídica?***

Un 43,3% consideró que su expectativa se encuentra refleja con el número 7 (Expectativa alta), y un 21,3% consideró que su expectativa se encuentra ligada al número 5 valorada en un término medio-alto.




- ***Sobre la pregunta: Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció haber obtenido una información honesta y verídica?***

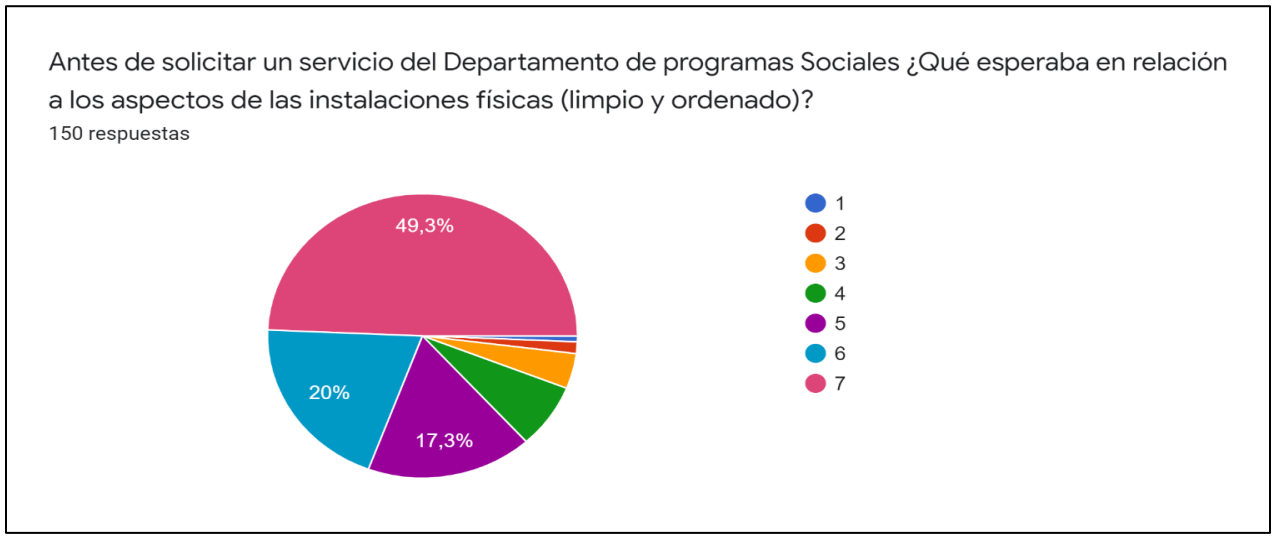
Este gráfico representa un 52% de los encuestados quienes manifestaron qué sus expectativas eran altas calificando con el numero 7 donde manifestaron haber obtenido una información honesta y verídica, en cuanto el 17.3% de los encuestados manifestaron no encontrarse muy conforme con el servicio entregado calificándolos con el numero 5 expectativa mediana.



### 4.2.7 Criterio de Elementos tangibles

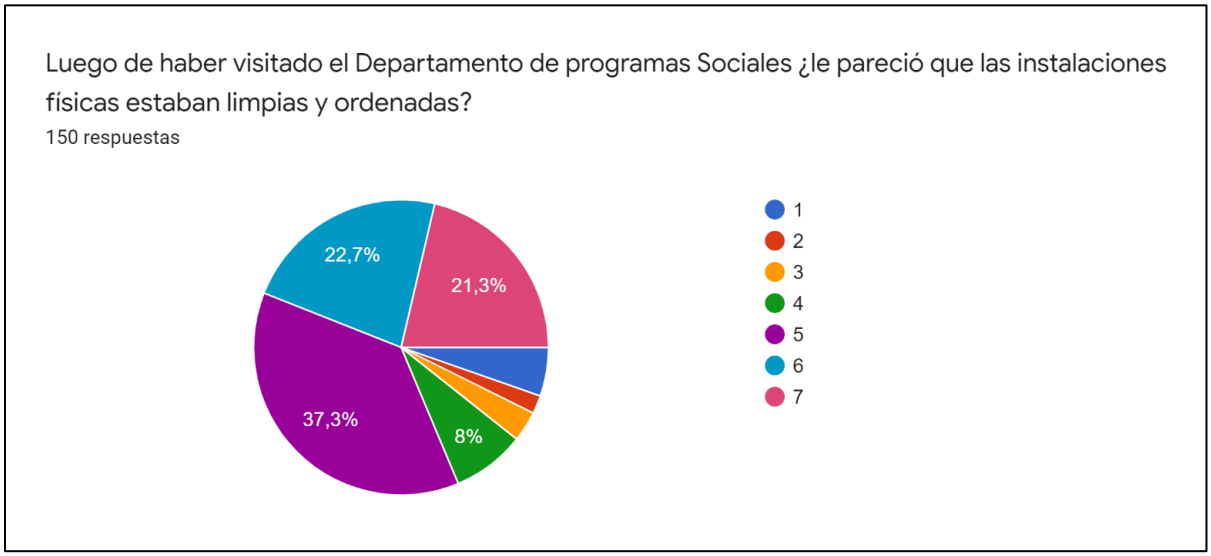
- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a los aspectos de las instalaciones físicas (limpio y ordenado)?***

Según la recopilación de datos un 49,3% de los encuestados, identifica su expectativa con el número 7 manifestando que esperan las instalaciones municipales se encuentren limpias y ordenadas, no así, el 20% donde manifestó que no esperan que las instalaciones se encuentren limpias y ordenadas.




- ***Sobre la pregunta: Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que las instalaciones físicas estaban limpias y ordenadas?***

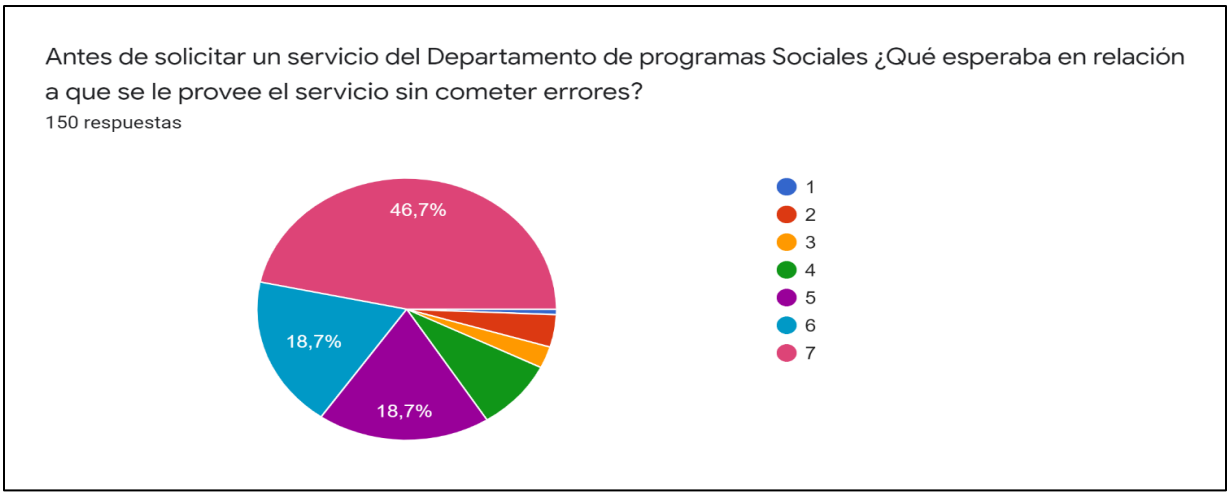
Según el análisis un 37% indicó que las instalaciones se encontraban medianamente limpias y ordenadas, en cuanto a 22,7% se refleja conforme con el orden y limpieza del recinto el cual presta apoyo social.



### 4.2.8 Criterio de Fiabilidad

- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a que se le provee el servicio sin cometer errores?***

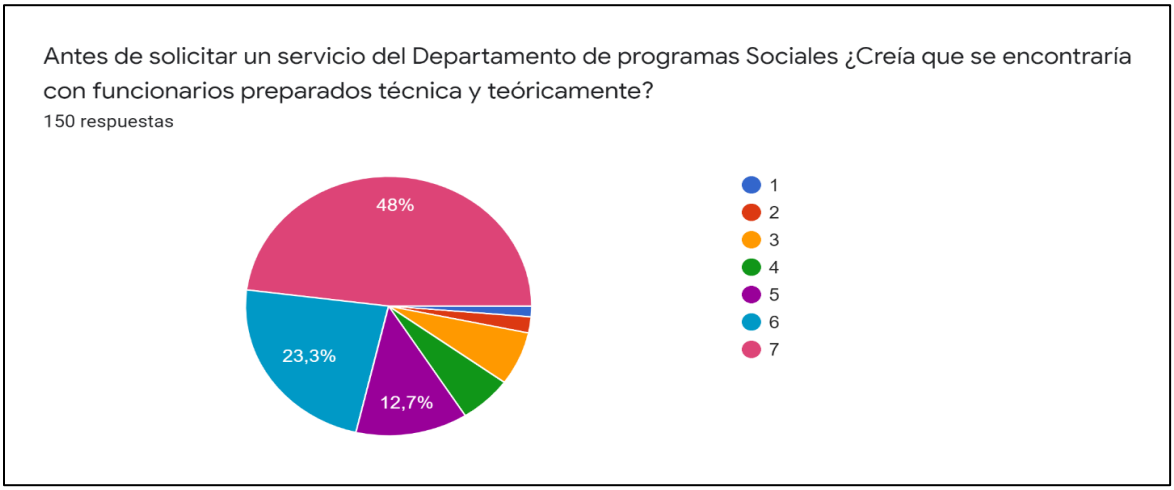
Un 46,7% indicó tener altas expectativas reflejadas con los servicios entregados por los funcionarios y esperan que no cometan errores en la entrega de información, le siguen con un 18,7% quienes se identifican con la opción 6 y 5 quienes creen que los funcionarios cometerán errores mínimos en la entrega de datos.




### 4.2.9 Criterio de Profesionalidad

- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Creía que se encontraría con funcionarios preparados técnica y teóricamente?***

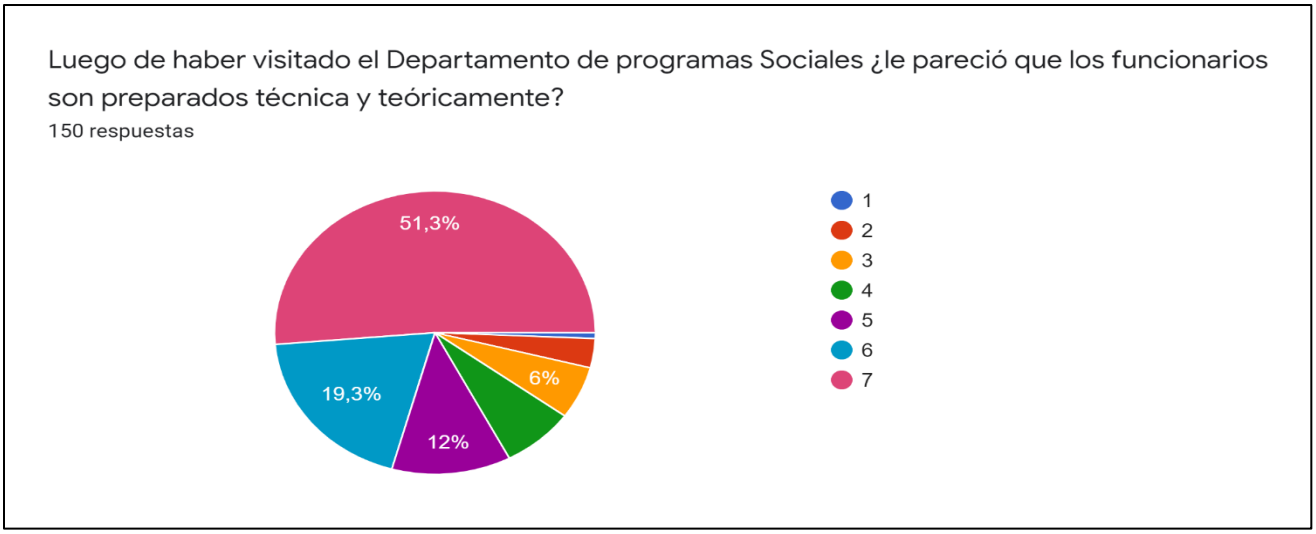
Este gráfico se representa que el 48% de los encuestados tienen altas expectativas en la formación de los funcionarios municipales. Encanto existe un 23.3% de los encuestados quienes manifiestan que se encontraran con una experiencia ligada a la opción 6.



- ***Sobre la pregunta: Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que los funcionarios son preparados técnica y teóricamente?***

Un 51,3% de los encuestados indicó haber tenido una percepción en donde consideró que los funcionarios están muy preparados técnica y teóricamente, le sigue con un 19,3 quienes se identificaron con la opción 6.

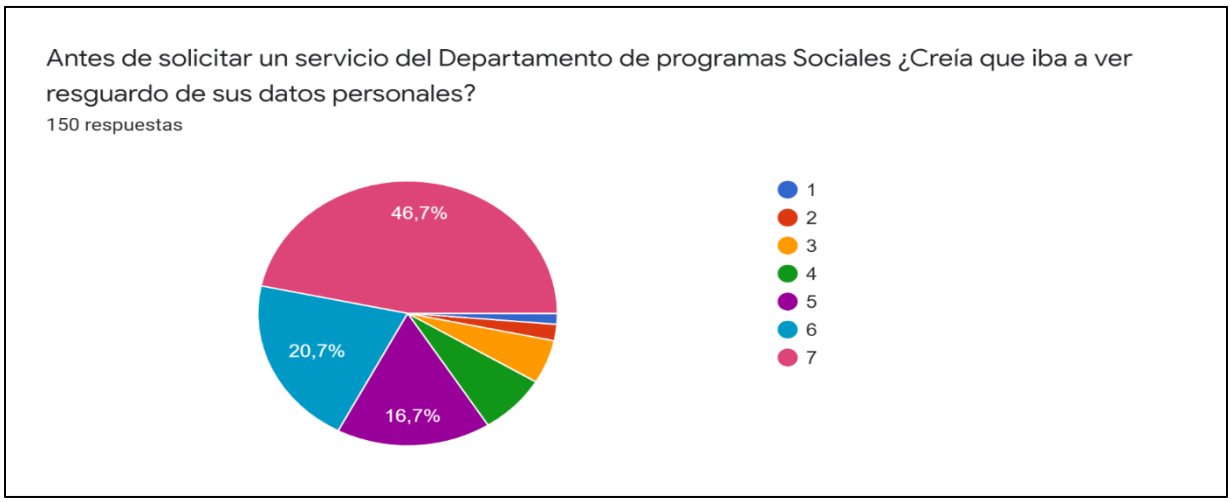
En este caso debemos destacar el apoyo entregado por la SUBDERE a través fondos concursable de formación de funcionarios municipales (Ley 20.742), donde el objetivo principal es formar a funcionarios municipales y con ello mejorar la gestión y el cumplimiento de las funciones propias de las municipalidades, contribuyendo así al proceso de modernización y descentralización del país. Pueden postular funcionarios municipales de planta o contrata regidos exclusivamente por las disposiciones de la Ley N° 18.883, estatuto administrativo para funcionarios municipales, con al menos cinco años de antigüedad en la municipalidad inmediatamente anteriores al momento de la postulación. Es decir, se excluyen a funcionarios contratados a honorarios o funcionarios contratados por las corporaciones municipales o aquellos funcionarios que no cuenten con 5 años de antigüedad cumplidos al momento de postular. (Subsecretaría de Desarrollo Regional Administrativo, s.f.)




### 4.2.10 Criterio de Seguridad

- ***Sobre la pregunta: Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Creía que iba a ver resguardo de sus datos personales?***

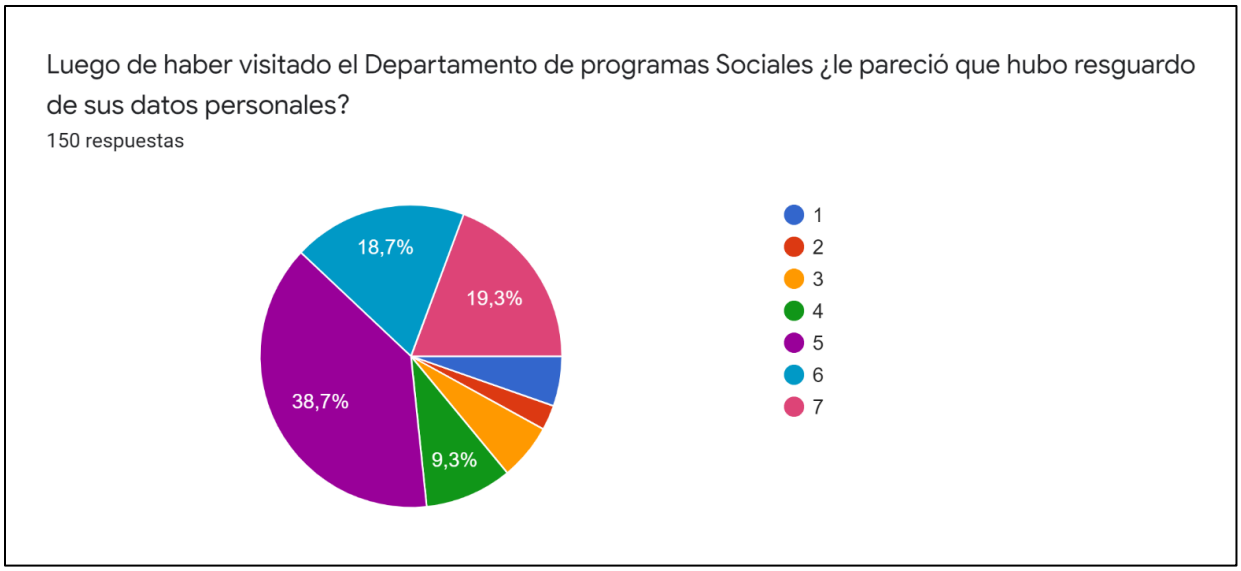
Un 46,7% de los encuestados, considera que su expectativa se encuentra ligada al número 7, en donde se interpreta como la percepción de que existe un muy alto resguardo de sus datos personales, continuando, el 20,7% considera que su expectativa se identifica con el número 6.




- ***En relación a la pregunta: Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que hubo resguardo de sus datos personales?***

Según los análisis realizados un 38% de los encuestados indica que su percepción en torno al resguardo de los datos personales es representada con el número 5, seguido con un 18,7% de los encuestados que eligieron la opción 6.

Chile actualmente cuenta con una ley de protección de datos personales (ley 19.628), este cuerpo legal establece que se requiere contar con el consentimiento previo, informado y por escrito del titular para poder procesar sus datos, o estar habilitado por ley, información que los usuarios de organismos públicos desconocen provocando cierta desconfianza en el sistema.



### 4.2.11 Comentarios Adicionales

Finalmente, se incorporó a la encuesta una sección opcional, en donde los encuestados podrían indicar otras apreciaciones que posiblemente la encuesta no considera, u otro comentario relevante.

Los comentarios recibidos son:

- *"Lamentablemente acudir a la institución municipal es sin duda esperanzador cuando uno lo necesita, pero la evidencia en sí demuestra lo contrario; uno tiene que pensar en ir dos o tres veces: la primera para obtener información, la segunda para llevar la documentación y siempre falta algo que no dijeron al comienzo, y la tercera es para sí o sí salir rechazado en la solicitud, después de eso viene dos cosas o te quedas ahí u sigues adelante y esperas mucho tiempo en conseguir algo".*

- *"En la última pregunta (criterio de seguridad) Pienso que debería haber más privacidad en los datos personales de cada persona que acude a solicitar apoyo, orientación o etc. Ya que cualquier funcionario tiene acceso a tu ficha de atención...creo que debe ser más privado con un mayor resguardo".*

- *"Sobre los datos personales, creo que no hay resguardo ya que cualquier funcionario puede saber con quién vives y cuanto ganas".*

- *"Tengo la inquietud por el acceso a mis datos personales, siento que no hay seguridad, que cualquier personal municipal puede acceder a ellos".*

- *"Instalaciones muy desordenadas y con suciedad"*

## V. ANÁLISIS "SERVQUAL"

El modelo SERVQUAL propone el análisis mediante la asignación de puntajes, los cuales se obtienen a través del promedio. En donde la calidad es igual a la percepción menos la expectativa (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993) por ende se aplicará lo anterior a cada uno de los criterios revisados resultando así los siguientes promedios para cada criterio, en relación a su respectiva pregunta que hace referencia a expectativa y percepción:

Tabla N°1

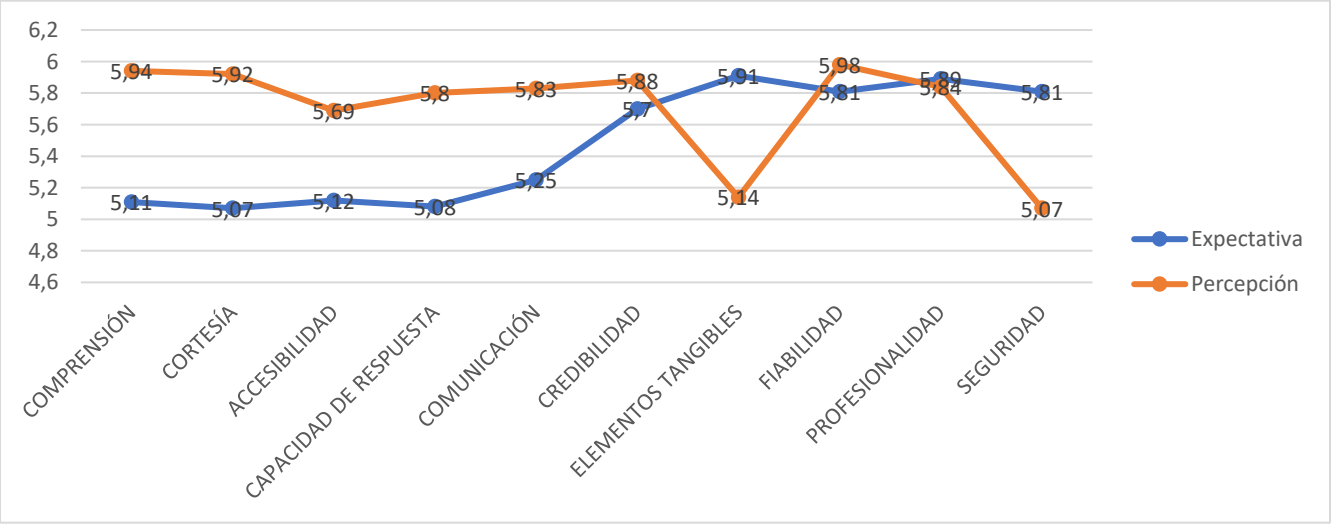
**Promedio percepción y expectativa**

| | Expectativa | Percepción | Diferencia (Percepción – Expectativa) |
|---|---|---|---|
| COMPRENSIÓN | 5,11 | 5,94 | 0,83 |
| CORTESÍA | 5,07 | 5,92 | 0,85 |
| ACCESIBILIDAD | 5,12 | 5,69 | 0,57 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | 5,08 | 5,8 | 0,72 |
| COMUNICACIÓN | 5,25 | 5,83 | 0,58 |
| CREDIBILIDAD | 5,7 | 5,88 | 0,18 |
| ELEMENTOS TANGIBLES | 5,91 | 5,14 | -0,77 |
| FIABILIDAD | 5,81 | 5,98 | 0,17 |
| PROFESIONALIDAD | 5,89 | 5,84 | -0,05 |
| SEGURIDAD | 5,81 | 5,07 | -0,74 |

*Fuente: Elaboración Propia*

Por ende, al graficar dichos datos, se expresa lo siguiente:

**Gráfico de puntos N°1: Promedios**




*Fuente: Elaboración Propia.*

En los criterios de: *Elementos tangibles, Profesionalidad y Seguridad*, ocurre que la calificación de la percepción es mayor que la experiencia, por ende, los usuarios esperaban un mejor servicio que el que recibieron, en relación a esos tres criterios, es posible que el servicio esté prometiendo calidad (puede ser implícitamente a través de la imagen u recomendaciones de otros usuarios), pero al momento de vivir la experiencia, esta calidad no es expresada.

Los casos específicos de *Elementos Tangibles (-0,77) y Seguridad (-0,74*), que es donde existen las mayores diferencias, es evidente que los usuarios del Departamento de Programas Sociales de la Municipalidad de Temuco, esperaban que las condiciones de las instalaciones, el orden y la limpieza de las mismas fuera mayor. Por ende, este aspecto perjudica para crear una percepción de calidad en los usuarios. Además, el criterio de *Seguridad,* va ligado a que los usuarios esperaban que existiera un mayor resguardo de sus datos personales, lo que afirma lo anterior, son los comentarios adicionales recibidos durante la aplicación de la encuesta, en donde los encuestados señalan lo siguiente:

- *"En la última pregunta. Pienso que debería haber más privacidad en los datos personales de cada persona que acude a solicitar apoyo, orientación o etc. ya que cualquier funcionario tiene acceso a tu ficha de atención...creo que debe ser más privado con un mayor resguardo"*

- *"Sobre los datos personales, creo que no hay resguardo ya que cualquier funcionario puede saber con quién vives y cuanto ganas"*

- *"Tengo la inquietud por el acceso a mis datos personales, siento que no hay seguridad, que cualquier personal municipal puede acceder a ellos".*

Lo anterior es concordante a lo reflejado en la medición SERVQUAL, en donde el Departamento de Programas Sociales genera una deficiente percepción de calidad en los usuarios en relación al criterio de Seguridad.

Continuando, en los criterios de: *Comprensión, Cortesía, Accesibilidad, Capacidad de Respuesta, Comunicación, Credibilidad y Fiabilidad* la calificación de la expectativa es menor que la experiencia o percepción, lo que significa que el servicio ofrece más de lo que el usuario esperaba, por ello superó sus expectativas, lo que es positivo para la generación de calidad.

En los criterios de *Comprensión (0,83) y Cortesía (0,85)* es donde existen la mayor brecha en relación a la expectativa considerablemente menor a la percepción. Por ende, las personas encuestadas, usuarios y usuarias del Departamento de Programas Sociales de la Municipalidad de Temuco, vivieron una grata experiencia en relación a que consideraron que no iban a obtener una atención altamente cordial, donde igualmente no existía amplias expectativas en torno a que se le entregara la información de manera comprensible y con una atención personalizada. Pero, al momento de haber recibo el servicio, los encuestados consideraron que estos aspectos superaban lo esperado. Lo anterior, son aspectos favorables para el Departamento de Programas Sociales, lo que indica la generación de calidad y de percepción de calidad.

En relación a los criterios de *Credibilidad (0,18) y Fiabilidad (0,17)*, en ellos se superó la expectativa, pero con una diferencia menor, más cercana a una igualdad entre la

expectativa y la percepción, por ende, las personas encuestadas tuvieron una experiencia similar a lo que ellos esperaban tener.

# VI. CONCLUSIONES, DESCUBRIMIENTOS Y SUGERENCIAS

## 6.1 Del Autor para el Lector

La existencia de los municipios es prácticamente paralela a la conformación de la República, donde los servicios entregados comienzan a sumarse de acuerdo al crecimiento del lugar en el cual se encuentra. Como información general debemos informar que sobre todo en Latinoamérica la migración foránea como la de campo-ciudad ha sido de forma discontinua y desordenada, lo que hace más dificultosa la planificación presupuestaria y de proyectos sociales, lo que en algunos casos pudo durar decenios.

Temuco es capital de una región que creció mucho en la década de los 90´s, fenómeno que fue normalizándose en el último decenio. Con esto, las tareas y los objetivos sociales pudieron ordenarse junto con un aumento progresivo en sus concreciones y ejecuciones.

Según INE, el crecimiento en el sector Manufactura (2,3%) se explicó, a nivel de división, principalmente por la mayor actividad en la división de Elaboración de alimentos y bebidas (Div. 10 - 11), que presentó un incremento interanual de 15,4%. Mencionar, además, que la variación del sector en comparación al mes precedente se consignó en -14,9%. Lo que ha fomentado el aumento de la tasa laboral masculina en relación a la femenina, propulsando mayor cobertura al departamento social de municipio y la posibilidad de generar nuevos programas de apoyo en ayuda de la comunidad.

A continuación, daremos a conocer los puntos más esenciales que tiene como fin este trabajo escrito. (BOLETÍN SECTORES ECONOMICOS, 2020)

## 6.2 Conclusiones Generales

El Departamento de Programas Sociales de DIDECO, cumple una labor social, la cual se enfoca en la ayuda que provee a los ciudadanos, enfocados, en los más vulnerables de la comuna de Temuco (Municipalidad de Temuco, 2020). Es por lo anterior y además considerando el contexto actual de crisis económica causada por la pandemia del COVID-19, es que se les atribuye una alta demanda a beneficios y/o ayudas estatales (TVN, 2020). Por ello, es importante considerar la necesidad de proveer de servicios con altos estándares de calidad, que son momentos en donde la ciudadanía más los necesita.

A partir de lo analizado, es importante recalcar, que el Departamento de Programas Sociales, ha sido valorado favorablemente en principalmente, los *aspectos comprensión y cortesía,* los cuales se encuentra ligados a un factor inherentemente humano, donde según los resultados, los encuestados contaban con bajas expectativas en relación a cómo fue su experiencia. Por ende, los funcionarios del departamento cuentan con las habilidades necesarias para dar contención efectiva en situaciones de vulnerabilidad, aspectos favorables para considerar en relación a la calidez humana que emiten los funcionarios.

Asimismo, según los resultados de la encuesta, los aspectos de *Elementos tangibles y Seguridad* están en un déficit relevante, lo que indica que los encuestados esperaban encontrarse con instalaciones limpias y ordenadas, lo que no sucedió al momento de percibir la experiencia. Además, y considerando los comentarios añadidos por los encuestados, los cuales hacen referencia a un bajo resguardo de los datos personales:

- *"En la última pregunta. Pienso que debería haber más privacidad en los datos personales de cada persona que acude a solicitar apoyo, orientación o etc. ya que cualquier funcionario tiene acceso a tu ficha de atención...creo que debe ser más privado con un mayor resguardo".*

- *"Sobre los datos personales, creo que no hay resguardo ya que cualquier funcionario puede saber con quién vives y cuanto ganas".*

- *"Tengo la inquietud por el acceso a mis datos personales, siento que no hay seguridad, que cualquier personal municipal puede acceder a ellos".*

Calificamos como un descubrimiento, la relevancia que los encuestados dan al aspecto de seguridad, en donde es evidente, que quisieran obtener un mayor resguardo de sus datos personales.

Agregamos, además, que el municipio debería realizar un trabajo en el área de comunicaciones para que el público usuario y el general, tenga la sensación de que la municipalidad es cercana, y está sintonizado con sus necesidades.

El derecho a la vida privada en Chile está configurado en la garantía del numeral 4° del artículo 19 de la Constitución Política, que asegura a todas las personas "el respeto y protección a la vida privada" y, especificado, en el ámbito del hogar, de las comunicaciones y de los documentos privados, en la garantía de inviolabilidad establecida en el numeral 5° del mismo artículo (Biblioteca del Congreso Nacional, 1980).

Según la investigación realizada manifiesta los mismos resultados con respecto a la seguridad de datos personales, el desempeños de los funcionarios municipales, entrega de información precisa, y que promuevan la seguridad en cuanto al manejo de información de cada usuario, sin embargo, presentan un bajo conocimiento con respecto a la información de leyes que conlleva la protección de la vida privada, y falta especialización para los usuarios recurrentes, lo contrario al pensamiento de algunos usuarios que manifiestan que si existen funcionarios municipales preparados.

| **Imagen Corporativa** | |
|---|---|
| **Fortalezas** | **Debilidades** |
| Percepción, en los usuarios de tener una atención de calidad y de tener acceso a múltiples oportunidades de apoyo social. | Pocos vínculos con la comunidad e instituciones del entorno para un beneficio mutuo. |
| Usuarios satisfechos con el apoyo que les brinda el municipio. | Percepción, en los usuarios, de un bajo resguardo de la información proporcionada. |
| | Falta información en relación a los programas ofrecidos por el departamento social de Temuco. |

A partir de 1999, con la publicación de la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada, el ordenamiento chileno cuenta con un cuerpo normativo que regula específicamente el tratamiento de datos personales, el funcionamiento de las bases de datos, los derechos y deberes de los involucrados y un mecanismo de solución de controversias. Aunque se trata de una de las primeras leyes de protección de datos personales en América Latina, este cuerpo legal fue considerado insuficiente para proteger a los individuos del tratamiento de sus datos personales por parte de terceros, incluso en la discusión legislativa previa a su tramitación. (Viollier, 2017)

A pesar de la existencia de la normativa, y de la creciente necesidad por parte de los usuarios a causa de las, cada vez más utilizadas, bases de datos digitales que facilitan el acceso, no hay jurisprudencia civil relevante que haya sancionado el tratamiento indebido de datos personales. (Álvarez Valenzuea, 2016)

Aspecto por el cuál, el Departamento de Programas Sociales de la Municipalidad de Temuco se encuentra al debe, asimismo, es importante considerar para futuros estudios, si esta necesidad sentida por parte de los encuestados, es generalizada y aplicada a las diferentes instituciones públicas de nuestro país, como parte de las nuevas necesidades de los usuarios modernos.

## 6.3 Sugerencias

Dentro de lo que sugerimos al Departamento de Programas Sociales, es en primer lugar, relacionado a el criterio de Elementos Tangibles, en donde a través de los resultados de la encuesta, se identificó la necesidad de generar acciones que promuevan la limpieza y el orden dentro de las instalaciones del departamento, ubicado en el edificio DIDECO, con el objetivo de poder elevar su índice de percepción de calidad en sus usuarios.

No obstante, según reglamento sobre normas sanitarias mínimas municipales, Núm. 4,740. Santiago, 23 de agosto de 1947.- Vistos estos antecedentes; lo dispuesto en el artículo 27º del Código Sanitario, y en uso de la facultad que me confiere el artículo 72, número 2, de la Constitución Política de la República, en el párrafo I proveer a la limpieza de los sitios públicos de tránsito y recreo. - Artículo 26, número 1, del decreto con fuerza de ley N° 226, de 15 de mayo de 1931. Las demás citas se harán por el número del artículo y su inciso correspondiente. (https://www.bcn.cl/, s.f.)

En segundo lugar, respecto al criterio de Seguridad, el cual se relaciona al resguardo de datos personales, se requiere de una autoridad de control dentro de la institución, que se haga cargo de promover y educar a sus funcionarios en relación a resguardar los datos personales de sus usuarios, de acuerdo a la ley 19628 Artículo 1º.- El tratamiento de los datos de carácter personal en registros o bancos de datos por organismos públicos o por particulares se sujetará a las disposiciones de esta ley, con excepción del que se efectúe en ejercicio de las libertades de emitir opinión y de informar, el que se regulará por la ley a que se refiere el artículo 19, N° 12, de la Constitución Política.

Toda persona puede efectuar el tratamiento de datos personales, siempre que lo haga de manera concordante con esta ley y para finalidades permitidas por el ordenamiento jurídico. En todo caso deberá respetar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos y de las facultades que esta ley les reconoce. (https://www.bcn.cl/, s.f.)

Asimismo, es importante recalcar que, a partir de la literatura consultada, el resguardo de los datos personales a nivel nacional se encuentra con un bajo nivel de supervisión y sanción. Por ello, se hace relevante que nuestro país tome acciones, donde el Consejo para la Transparencia pudiese tener un rol fundamental, al abrir campo a mayores competencias por parte de la institución, donde se promueva, eduque e informar a los ciudadanos sobre su derecho a la vida privada y a la protección de sus datos personales, fiscalizar el cumplimiento de la ley y sancionar las infracciones, entre otras funciones (Saenz Salguero, 2013).

Hoy en día se habla mucho en términos muy superficiales sobre la fiscalización y capacitación de funcionarios municipales o de descentralización, pero no se entiende el fondo, se sigue suponiendo que los municipios son una estructura mecánica, o un reloj que funciona como una máquina. Pero la realidad y la vida no son mecánicas, sino que son orgánicas, donde mejor se expresa esta visión mecánica, es en la economía y en la educación, los sistemas tienen partes que puedes separar y armar, esa es la visión clásica. En un mundo que es orgánico, los sistemas no tienen partes, sino participantes, en que todos son igualmente importantes, todos están ligados entre sí y son inseparables de un todo.

Aun así, recomendamos la Academia de Capacitación Municipal y Regional, dependiente de la Subsecretaria de Desarrollo Regional, la cual está orientada en fortalecer a las Municipalidades y Gobiernos Regionales del país en el marco del proceso de descentralización, a través del diseño e implementación de programas de capacitación que apunten al perfeccionamiento de su capital humano. Siendo un referente técnico, el elemento que distingue la gestión de la Academia es su alianza con el mundo académico y la posibilidad de llegar en forma inmediata y certera a cualquier lugar del país, con conocimientos y especialidades que puedan ser aplicados a la realidad de todo territorio.

La modernización del Estado demanda a los directivos, profesionales y administrativos de municipios y gobiernos regionales mayores exigencias que permitan impulsar la competitividad, innovación y el fortalecimiento de identidades comunales y regionales. En ese sentido, la formación de capital humano es primordial para avanzar en este proceso.

Deben crear planes estratégicos en mejoramiento de la gestión de departamento social, el cual debe entregar las herramienta y metodologías para apoyar, guiar e incentivar a los funcionarios municipales para que inicien y se mantengan en un camino de mejoramiento de su gestión y resultados, hasta alcanzar niveles necesarios de atención al público, elevando así, la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos.

Pueden participar en el programa diseñado por la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE), con el objeto de:

- Mejorar la calidad de los servicios municipales que se entregan a la comunidad, Fortalecer las capacidades de gestión de las municipalidades.

- Instalar una cultura de mejoramiento continuo de los procesos de gestión de las municipalidades, basada en la Autoevaluación y la aplicación de planes o iniciativas de mejoramiento de prácticas permanentes que sean beneficiosas para el funcionario. (http://www.subdere.gov.cl, s.f.)

Finalmente, se debe implementar estrategias de mejoramiento continuo, formulada a partir de la definición de ciclos de mejora sucesivos, compuestos por una cadena de procesos correlacionados, ordenados secuencialmente que, al ser ejecutado repetitivamente, ocasionará la mejora de los procesos de gestión de la municipalidad, aportando una mejor atención a la ciudadanía. Los procesos de mejoramiento y participación de cada funcionario son encabezados por el Proceso de Autoevaluación y su respectiva validación, cuyo principal producto y mejoramiento son las Brechas o Retroalimentación; que ayudan al mejoramiento de las políticas públicas del departamento social, las cuales la siguen la formulación del Plan de Mejora y su Validación para terminar con la implementación de los planes.

### 6.4 Conclusiones por Objetivo

En relación al objetivo general “Analizar los aspectos que generan percepción de calidad en usuarios del Departamento de Programas Sociales DIDECO Municipalidad de Temuco en el año 2020”. Gracias a la revisión de literatura, se pudo identificar la existencia de diez criterios que generan percepción de calidad, los cuales son:

1. **Comprensión**

   Haciendo referencia a la comprensión de la información entregada por la DIDECO, se percibe que es comprendida por las personas encuestadas, pero la atención sería mejor si esta fuese más personalizada, siendo este un objetivo a mejorar.

   Uno de los departamentos destacados es el de Programas Sociales, obteniendo una aprobación alta de más de un 60% de los encuestados.

2. **Cortesía**

   En cuanto a la cortesía brindada por los funcionarios de la DIDECO, los encuestados perciben que fueron atendidos de forma amable y cordial por más de un 50% de los encuestados, en base a las soluciones sociales entregada por el Departamento de Programas Sociales.

3. **Accesibilidad**

   Sobre la accesibilidad de los canales de atención entregada por la DIDECO, esta ha sido incrementada con el transcurso de los años, y sigue siendo una deuda esta mejora, pero es comprensible que en tiempos de pandemia la atención se ha visto diezmada. Cabe señalar que esta encuesta fue realizada durante la pandemia.

   Aun así, los números son buenos, ya que cerca del 60% percibe que los canales de atención brindan un buen servicio.

4. **Capacidad de Respuesta**

   En base a la capacidad de respuesta entregada por la DIDECO, esta es bien percibida por las personas encuestadas, tanto por la rapidez y la eficacia, El porcentaje de aceptación nuevamente supera el 60%, entendiéndose que el servicio entrega soluciones rápidas y aceptadas por la comunidad.

5. **Comunicación**

   La comunicación y el lenguaje de los funcionarios de la DIDECO, es uno de los mas destacados, ya que sobre el 70% de los encuestados, perciben que estos son muy claros a la hora de entregar la información requerida.

6. **Credibilidad**

   Para los ciudadanos, la credibilidad en uno de los objetivos más importante de los servicios entregados por el Estado, ya que eso da señales de una buena administración de fondos públicos del municipio, y nuevamente supera el 70% de aprobación de los encuestados, percibiendo un buen manejo de los recursos del Estado por medio de la DIDECO.

7. **Elementos Tangibles**

   Para los elementos tangibles, podemos señalar que se refieren a las instalaciones de la DIDECO, y en donde los encuestados manifiestan que superan sus expectativas, con cerca al 80% perciben que son lugares limpios y ordenados, para realizar sus solicitudes.

8. **Fiabilidad**

   Todas las instituciones están propensa a los errores, debido a que son personas quienes realizan las operaciones para la entrega de un servicio, no obstante, la percepción de los usuarios de la DIDECO, percibe que la tasa de errores es baja, dado que cerca del 70% de las personas encuestadas, cree que no es un servicio donde ocurran muchas equivocaciones.

9. **Profesionalidad**

   La profesionalidad de los funcionarios de la DIDECO es destacable, dado que mas del 80% de los encuestados, cree que son personas preparadas técnica y teóricamente.

10. **Seguridad**

    En cuanto a seguridad de datos de los usuarios de la DIDECO, cercano al 70% de los encuestados, cree que sus datos son bien resguardados, dado que el Estado de Chile invierte anualmente en seguridad para todas las instituciones públicas.

Cada uno de los aspectos fue analizado en relación a lo que indica el modelo SERVQUAL, consultando a los encuestados sobre su expectativa antes de solicitar en servicio y su percepción luego de haber vivido la experiencia, para a partir de ello, conocer los niveles de calidad de cada uno.

Sobre el objetivo específico “Identificar los instrumentos utilizados para medir la calidad en servicios públicos”, dentro de lo que indica el estado del arte, se pudo identificar que existen variadas maneras de poder medir la calidad en servicios públicos, ya sea que responda a una metodología cuantitativa, cualitativa o mixta. Dentro de ello, se encontraba la mesa ciudadana, encuesta escala Likert, encuesta digital y autoevaluación (Gobierno Vasco, 2018;Subsecretaría de Desarrollo Regional, 2018;Uriarte, Bikandi, Atxutegi, & Bernaola, 2016) asimimo, se pudo responder al objetivo específico “Análisis de diversos enfoques, instrumentos y técnicas de medición de calidad y percepción”.

Respecto al objetivo específico “Aplicar encuestas modelo SERVQUAL a usuarios del departamento de Programas Sociales DIDECO de la Municipalidad de Temuco” este fue realizada satisfactoriamente.

Finalmente, el objetivo específico “Sugerir mejoras a partir de los resultados del instrumento” se determinó que los aspectos deficientes son: Comprensión, ya que las personas no sienten que sea muy personalizada, dado a la burocracia del sistema, y Cordialidad, dado que este objetivo puede ser mejorado constantemente, entregando herramientas (capacitaciones, entrenamiento de las habilidades blandas, etc.) a los funcionarios para la mejora continua del servicio.

En conclusión, podemos señalar con toda seguridad que los servicios entregados por la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Temuco, cumple con los objetivos esperados por parte de la comunidad, debido a que el análisis SERVQUAL determinó que, para las personas participantes de encuesta de esta tesis, existía una mayor expectativa en relación a la experiencia vivida. Pero todo puede ser mejorado, dando énfasis en los aspectos mencionados, a través de políticas de mejoras, como las propuestas en el apartado anterior.

## VII. REFERENCIAS


Álvarez Valenzuea, D. (2016). Acceso a la Información Pública y protección de datos personales. ¿Puede el Consejo para la Transparencia ser la autoridad de controlen materia de protección de datos? *Revista de Derecho*, 51-79. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-97532016000100003&script=sci_arttext&tlng=e

Biblioteca del Congreso Nacional. (1980). *Ley Chile*. Obtenido de Constitución Pólítuca de la República: https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242302

Biblioteca del Congreso Nacional. (2020). *Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades.* Obtenido de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=251693

Biblioteca del Congreso Nacional. (2020). *Reportes comunales*. Obtenido de https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2017&idcom=9101

Bigné, Moliner, Vallet, & Sánchez. (1997). Un estudio comparativo de los instrumetos de medición de la Calidad de los Servicios Públicos. *Universitat Jaume I*, 1-18.

BOLETÍN SECTORES ECONOMICOS, R. d. (enero de 2020). *https://regiones.ine.cl/*. Obtenido de https://regiones.ine.cl/documentos/default-source/region-ix/estadisticas-r9/boletines-informativos/sectores-económicos/2020/sectores-económicos-enero-2020.pdf?sfvrsn=8b09e91a_4#:~:text=Durante%20enero%202020%2C%20el%20Índice,9%25%20respecto%20de%20diciemb

CASEN. (2017). Obtenido de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/basedatos.php

Córdova, J., & Ponce, A. (2017). Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano. *Región y sociedad*.

Díaz, & Del Pino. (2011). Lecciones aprendidas desde la experiencia española de análisis de la percepción ciudadana de los servicios públicos. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 157-184. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533681005.pdf

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 64-80.

El Mostrador. (2020). *Desempleo en Chile se dispara a niveles históricos: cifra alcanza el 12,2% en el trimestre abril-junio*. Obtenido de https://www.elmostrador.cl/mercados/2020/07/31/desempleo-en-chile-se-dispara-a-niveles-historicos-cifra-alcanza-el-122-en-el-trimestre-abril-junio/

Fierro, J. (2012). *Métodos Cuantitativos en Ciencias Sociales: Apuntes de Apoyo a la Docencia.* Santiago: Departamento de Sociología, Universidad de Chile.

Gobierno Vasco. (2018). *Libro Blanco de democracia y participación ciudadana .* Obtenido de https://www.irekia.euskadi.eus/es/debates/946?stage=presentation

Hernández, & Pérez. (2012). La Gestión del Conocimiento como Estrategia para la Mejora Continua en la Administración Pública Municipal. La Experiencia del H. Ayuntamiento de Navolato. *Revista Daena* , 1-14.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un análisis de la percepción ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 01-18.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill Interamericana.

http://www.subdere.gov.cl. (s.f.). Obtenido de http://www.subdere.gov.cl

https://www.bcn.cl/. (s.f.). Obtenido de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=191957

https://www.bcn.cl/. (s.f.). Obtenido de https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=141599

https://www.bcn.cl/. (s.f.). Obtenido de https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2021&idcom=9101

Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. (2017). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental.* Informe operativo, México. Obtenido de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825100674.pdf

Koldobike Uriarte Ruiz de Eguino, J. B. (2016). *El Libro Blanco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi: Un punto de partida para construir una Euskadi más participativa en los asuntos públicos.* 259-285.

La Nación. (2020). *Largas filas y aglomeraciones en puntos de pago del permiso de circulación*. Obtenido de http://www.lanacion.cl/largas-filas-y-aglomeraciones-en-puntos-de-pago-del-permiso-de-circulacion/

Llancar, C. (2008). Sociedad civil y participación ciudadana - cómo los actores sociales se hacen parte. *INTERAÇÕES*, 181-188.

Mandeville. (2004). *Fallos de Mercado.* McGeawHill. Obtenido de https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175476.pdf

Marianela Armijo. (2016). La Planificación Estratégica en las Instituciones del Estado. En I. Cienfuegos, & F. Penaglia (Edits.), *Manual de Administración Pública* (págs. 191-210). Santiago: Ril editores.

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Mdrid: Delta Publicaciones.

Municipalidad de Temuco. (2016). *Portal Transparencia activa.* Obtenido de https://transparencia.temuco.cl/g_resoluciones/decretos/2016/general_municipal/noviembre/dgm_3662_2016.pdf

Municipalidad de Temuco. (2020). Obtenido de https://transparencia.temuco.cl/a_estructura/Organigrama/FacultadesFunciones.htm

Municipalidad de Temuco. (2020). *Dirección de Desarrollo Comunitario*. Obtenido de https://www.temuco.cl/direcciones/direccion-de-desarrollo-comunitario/

Municipalidad de Temuco. (2020b). *PLADECO.* Obtenido de https://transparencia.temuco.cl/o_pladeco/2017-2020/Plan%202017-2020.pdf

Muñoz, A. (1999). La gestión de calidad total en la Administración Pública. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Muñoz, V., & Navarrete, P. (2014). *Determinar el grado de satisfacción de los usuarios presenciales en el Centro de Atención de ChileAtiende en la ciudad de Chillán.* Chillán: Universidad del Bio Bio.

Negrete, Karymy, Álvarez, & Heavys. (2014). *Energías Renovables No Convencionales y Descentralización. Iniciativas de ERNC y su Orientación hacia un Proceso de Descentralización en la Zona del Norte Grande de Chile.* Seminario de Políticas Públicas de Descentralización y Medio Ambiente para optar a la Licenciatura en Ciencias Políticas y Gubernamentales, mención Gestión Pública, Universidad de Chile, Escuela de Gobierno, Santiago.

Parkin, M. (2014). *Economía.* México: Pearson.

Peña, & Pirela. (2007). La complejidad del análsis documental. *Información, cultura y sociedad*, 55-81. Obtenido de http://eprints.rclis.org/17138/1/ICS16%20p55-82dos.pdf

Riveros, & Berné. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista Médica de Chile*, 862-870. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872007000700006&script=sci_arttext

Riveros, Berné, & Mujica. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Médica de Chile*, 630-638. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872010000500015&script=sci_arttext

Saenz Salguero, F. (2013). Solicitud de acceso a la información y tutela de los datos personales de un tercero. *Estudios-Derecho Administrativo*, 457-502. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-68512013000200014&script=sci_arttext

Subsecretaría de Desarrollo Regional. (2015). *Diagnóstico municipal.* Obtenido de http://www.subdere.gov.cl/sites/default/files/documentos/diagnostico_municipal_2015_version_impresa_final_0.pdf

Subsecretaría de Desarrollo Regional. (2018). *Guía metodológica para la provisión de servicios municipales con estándares de calidad.* Maval SPA.

Subsecretaría de Desarrollo Regional Administrativo. (s.f.). *http://www.academia.subdere.gov.cl/*. Obtenido de http://www.academia.subdere.gov.cl/?page_id=1426

TVN. (2020). *Alta demanda por trámites para beneficios estatales*. Obtenido de https://www.24horas.cl/regiones/atacama/atacama-edicion-central-de-24-horas-red-atacama-10-de-julio-2762561

Uriarte, K., Bikandi, J., Atxutegi, G., & Bernaola, G. (2016). El libro blabco de Democracia y Participación Ciudadana para Euskadi: Un punto de partida para construir una Euskadi más participativa en los asuntos públicos. En I. Criado, *Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas asministraciones públicas colaborativas* (págs. 259-285). Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Uribe. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para grandes superficies. *Revista Lebret*, 333-354.

Viollier, P. (2017). *El Estado de la Protección de Datos Personales en Chile.* Derechos Digitales.

Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios.* Madrid, España: Diaz de Santos.

## VIII. ANEXOS

### 8.1 Formato de Encuesta

UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO

# Encuesta Municipalidad de Temuco

La siguiente encuesta es realizada por estudiantes de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano. El objetivo de conocer su percepción y expectativa en relación al Departamento de Programas Sociales de la Municipalidad de Temuco.

El Departamento de Programas sociales cubre los siguientes servicios:

- Actualización y aplicación del Registro Social de Hogares
- Ayuda social: materiales de construcción, alimentos, colchonetas y frazadas
- Informes Sociales
- Inscripción en guarderías escolares municipales del Programa Jornadas Alternas
- Plan de ahorro para la vivienda
- Programa Familias del Subsistema Seguridades y Oportunidades
- Programa Vínculos
- Solicitud de ayuda social para familias del sector rural
- Solicitud de Cartola Hogar
- Solicitud de estanques acumuladores de agua potable
- Solicitud de material árido y/o tubos de cemento comprimido para atraviesos
- Solicitud de servicio Programa Personas en Situación de Calle.

Si usted ha solicitado alguno de estos servicios durante este año 2020 agradecemos responder esta breve encuesta.

Consentimiento Informado

Mediante la presente, acepto que los datos entregados sean utilizados para fines académicos.
Si Ud. requiere mayores informaciones respecto del presente estudio, puede tomar contacto con el equipo a través del correo ivensgonzalez@gmail.com

Siguiente

## Datos del encuestado (a)

¿Cuál es su edad? *

Tu respuesta

Sexo *

- ◯ Femenino
- ◯ Masculino

Correo electrónico

Tu respuesta

Atrás Siguiente

## Instrucciones

Del 1 al 7, marca el casillero que refleje su opción, en donde 1 es poco y 7 mucho.

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué expectativa tenía en relación a que si se le entregaría la información de manera comprensible y con una atención personalizada? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de Programas Sociales ¿le pareció que se le entregó la información de manera comprensible y con una atención personalizada? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a que si se le atendería de forma amable y cordial? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que se le atendió de forma amable y cordial? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de Programas Sociales ¿Esperaba obtener una buena atención en relación a los canales de atención (vía telefónica, correo y pagina web)? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber solicitado atención por vía telefónica, correo electrónico o página web en alguno de los servicios del Departamento de programas Sociales ¿Cómo lo evaluaría la respuesta recibida? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a que iba a tener una respuesta rápida y eficaz? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció haber tenido una respuesta rápida y eficaz? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué deseaba obtener en relación a que iba a ser escuchado(a) y que los funcionarios utilizarían un lenguaje claro para explicarle? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció haber sido ser escuchado(a) y que los funcionarios utilizarían un lenguaje claro para explicar? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a que iba a obtener una información honesta y verídica? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció haber obtenido una información honesta y verídica? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a los aspectos de las instalaciones físicas (limpio y ordenado)? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que las instalaciones físicas estaban limpias y ordenadas? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Qué esperaba en relación a que se le provee el servicio sin cometer errores? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que el servicio se le entregó sin cometer errores? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Creía que se encontraría con funcionarios preparados técnica y teóricamente? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que los funcionarios son preparados técnica y teóricamente? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Antes de solicitar un servicio del Departamento de programas Sociales ¿Creía que iba a ver resguardo de sus datos personales? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

Luego de haber visitado el Departamento de programas Sociales ¿le pareció que hubo resguardo de sus datos personales? *

- ◯ 1
- ◯ 2
- ◯ 3
- ◯ 4
- ◯ 5
- ◯ 6
- ◯ 7

¿Quisiera añadir algún comentario? (no obligatorio)

Tu respuesta

**¡Muchas gracias!**

Atrás | Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Notificar uso inadecuado - Términos del Servicio - Política de Privacidad

Google Formularios