



**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL
DEPARTAMENTO DE OBRAS
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PICHILEMU**

**MARCIA GONZALEZ G.
MARISOL ORELLANA V.**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

En ocasiones los gobiernos locales no tienen claro cuales son las demandas de la ciudadanía. En sus programas suponen demandas que no corresponden a las demandas reales de la gente. Por eso, es necesario acercarse a la gente para saber cual es su verdadera opinión con respecto a su propia realidad.

En atención a ello, los objetivos de la presente tesis se centran descubrir el nivel de satisfacción de las personas con respecto a la forma en que el Departamento de Obras de la Ilustre Municipalidad de Pichilemu, otorga los servicios que le competen de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Municipalidades vigente, la cual le asigna tres funciones genéricas relacionadas con Urbanismo, Vialidad Urbana y Rural y Servicios Municipales a la Comunidad.

Considerando forma en que se entrega el servicio y pensando en las personas a que se atiende, se opto por separar el estudio en dos partes; la primera evaluando el Servicio entregado por el Departamento de Obras en las funciones relativas a Urbanismo, para lo cual se utilizó la metodología SERVQUAL, que tiene como objetivo medir la Calidad de Servicio, aquí se descubrió que los individuos valoran el compromiso del Departamento de Obras por entregar un servicio individualizado para atender las necesidades del usuario. En contraposición a lo anteriormente expuesto se determine que los

aspectos relacionados con el cumplimiento de plazos y las capacidades son evaluados deficientemente por parte de los usuarios; así también aspectos como la apariencia del personal son relativamente menos importantes para los usuarios que para el propio Departamento.

En la segunda parte del estudio que da forma a esta tesis, se busco determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a las funciones relacionadas con Vialidad Urbana y Servicios Municipales a la Comunidad. A fin de dar cumplimiento a este objetivo se procedió a utilizar como técnica el Análisis Factorial para poder agrupar los aspectos que general' Satisfacción Insatisfacción en los usuarios, o bien en aquellos para los cuales aparentemente existe indiferencia de parte de los mismos.

Así entonces, se puede distinguir tareas prioritarias a ejecutar por el Departamento de Obras de esta comuna. Se destaca así lo que se definió como Necesidad de Nuevas Inversiones, entre las que se destacan la ampliación de la red de alcantarillado y los programas de pavimentación de canes entre otras. En tanto, bien evaluados se encuentran aspectos concernientes a recolección de basura y áreas verdes.

Por otra parte, en atención al alto numero de factores en los cuales los usuarios se muestran en una posición intermedia, es atendible la necesidad de contar con un canal de comunicación mas directo que permita una retroalimentación constante entre Municipio y Usuarios.

Estas medidas irán en directa relación con entregar un servicio adecuado a las necesidades de los usuarios de este Departamento de Obras y que redunden finalmente en individuos mas satisfechos.