



MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE ENTREGA LA OFICINA MUNICIPAL DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL (OMDEL) A LOS USUARIOS DE LA COMUNA DE TALCA EN EL AÑO 2007

**ESTEBAN EDUARDO SANDOVAL MUÑOZ
PABLO EXEQUIEL BARRIOS CANALES**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

Este estudio tiene por objetivo medir la calidad del servicio entregado por la oficina municipal de desarrollo económico local (OMDEL) a sus usuarios, que son artesanos y microempresarios de la comuna de Talca. Esta inquietud nace debido a que esta oficina comenzó sus funciones en el año 2001 y nunca se le ha realizado una medición. Ésta medición es de suma importancia para una oficina gubernamental, como lo es la OMDEL, dedicada a la ayuda de pequeños comerciantes, puesto que el Estado de Chile destina una cierta cantidad de recursos para la manutención de ella, contratando personal especializado para resolver cualquier duda, conflicto, o problema que las personas vinculadas a la OMDEL puedan tener, además de préstamos que el Estado de Chile entrega para los usuarios de ésta, también la OMDEL entrega fondos concursables para la creación de nuevos negocios con el propósito de disminuir la tasa de desempleo de la comuna de Talca. Todos estos recursos deben tener vinculado un cierto resultado esperado, es por ello lo imprescindible que resulta medir la satisfacción de los usuarios con respecto a la OMDEL.

El modelo a ocupar fue el SERVQUAL (Service Quality) el cual fue adaptado para este estudio. Se ocupó del modelo SERVQUAL la brecha 5, que mide las diferencias entre los niveles de calidad percibida y los niveles de expectativas de calidad, con respecto a las afirmaciones del cuestionario, este constaba de 31 afirmaciones y 5 preguntas de carácter demográfico. La población total de usuarios de la OMDEL fue de 229 en el año 2007, se calculó el número de usuarios

encuestados para tener un error del 5%, el resultado fue de 144 personas pero para propósitos de los investigadores se encuestaron a 180 usuarios con un nuevo error asociado el cual es 3.6%. Los resultados de estas encuestas fueron ingresados al programa estadístico SPSS (Statistics Packing for Social Sciencie), lo que arrojó 5 factores, pero debido al nivel exigido por el Alfa de Cronbach se eliminaron dos factores con baja confiabilidad y solo se trabajó con 3 factores confiables. Los cuales en general poseían una mala evaluación por parte de los usuarios, existiendo así brechas negativas. En el caso del factor 1 "Confianza y Seguridad" con una brecha negativa de 3,0, el factor 2 "Realización de Labores" una brecha negativa de 2,9 y el factor 3 "Responsabilidad" con una brecha negativa de 3,3. Entendiéndose como brecha negativa que el nivel real es inferior al nivel deseado y además tomando en cuenta que la escala es de 1 a 5. El factor 3, responsabilidad, posee una mayor brecha, explicándose esto a su alto nivel deseado de 4,9 (el mayor nivel deseado de todos los factores existentes) y su nivel real de 1,6 (el menor nivel real de todos los factores existentes). El análisis de las variables demográficas entregó como resultado que las mujeres desde los 36 años en adelante no saben ocupar Internet para realizar trámites y con un promedio de 2 años de trabajo con la OMDEL. Se recomienda que el encargado de la OMDEL dé a conocer a sus funcionarios, el déficit en que se encuentran con respecto a la calidad de servicio ofrecido a sus usuarios, además se deben capacitar para poder solucionar y apoyar de mejor forma a sus usuarios, debido a que el servicio entregado por ellos en todo ámbito es deficiente.