



RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años se ha generado un constante aumento de la competitividad entre las empresas, principalmente por la globalización de los mercados. Esto ha ocasionado que compañías tan importantes como Codelco Chile, impulsen cambios administrativos que les permitan asegurar su permanencia en el tiempo. Uno de los puntos importantes en estos cambios a nivel mundial, ha sido la preocupación por las necesidades de los clientes, el desarrollo de productos y servicios se realiza basado en sus exigencias y es él quien tiene el poder al momento de elegir un producto o servicio.

La División El Teniente, dentro de su proceso de modernización está aplicando estos cambios, para lo cual se hace necesario generar nuevas pautas de trabajo y principalmente orientar a sus trabajadores en el desarrollo de estos cambios. Uno de los puntos importantes para las Unidades que componen la División es la preocupación por el cliente, es por esto que, el objetivo de esta Memoria es medir la calidad de los servicios entregados por la Unidad Eléctrica Mina, la cual se compone de dos áreas que son Distribución Eléctrica y Mantenimiento (D y M), y Telecomunicaciones (Telec.).

Para la realización de este estudio se estableció en una primera etapa los atributos importantes de las cinco dimensiones de la calidad del servicio por parte de los clientes de ambas áreas, mediante la técnica de Grupo Foco, lo que permitió elaborar un cuestionario adaptado a las condiciones de trabajo existentes en el interior de la Mina El Teniente, tomando como base el método de medición de la calidad del servicio SERVQUAL, que contrasta un servicio considerado como ideal, con lo que actualmente se le está entregando a los clientes.



Mediante un análisis factorial se determinaron aquellos factores importantes en la medición de la calidad del servicio de ambas áreas, y en base al ideal se elaboró un índice de medición para cada una, el cual está ponderado por la varianza explicada de cada factor, denominado ICDM, Índice de Calidad Distribución Eléctrica y Mantenición e Índice de Calidad Telecomunicaciones ICT. Estos índices se generaron reuniendo todas aquellas categorías de respuesta "De acuerdo" y "Muy de Acuerdo" de la primera parte del cuestionario con el objetivo de ser más estrictos en su evaluación, comparado con el servicio actualmente entregado por las áreas. Mediante estos índices es posible determinar la calidad del servicio entregado por la Unidad en su conjunto, el cual se calculó de acuerdo al peso relativo que cada área posee dentro de la Unidad.

Ambas áreas operan en el interior de la Mina, por lo tanto sus clientes se encuentran concentrados en este lugar, lo que posibilitó la aplicación del cuestionario a la totalidad de los clientes de ambas áreas (censo), siendo estos, 36 para DyM y 41 para Telec.

Mediante el análisis de cada factor, contrastando el ideal con lo actualmente entregado, y apoyado en un mapa de dos dimensiones, es posible determinar aquellos factores que se encuentran mejor evaluados y aquellos que necesitan de una mayor preocupación por parte del área en cuestión. Es así como D y M presenta, por ejemplo, deficiencias en lo que se refiere a la orientación hacia el cliente (60,2% de lo que sus clientes esperarían recibir) y Telec. presenta deficiencias en lo que respecta al tiempo de respuesta, (65,94% de lo ideal para sus clientes). Con los índices de calidad de ambas áreas y dada la ponderación que cada una de ellas posee dentro de la UEM, se construye el índice que permite evaluar la calidad del servicio prestado por la Unidad, el índice de calidad del Servicio prestado por la UEM.

Basado en los análisis antes mencionados se entregan conclusiones y recomendaciones a seguir, que permitirán a cada área y por ende a la UEM mejorar la calidad de sus servicios manteniendo a un cliente satisfecho, lo que se traduce en estabilidad y permanencia en el largo plazo.