



# **ANÁLISIS DEL EFECTO DE LA VARIABLE SERVICIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS COTIZANTES DE LA A.F.P. CUPRUM DE LA CIUDAD DE TALCA**

**JORGE VICENTE GAETE ORTEGA  
ALBERTO ENRIQUE VALENZUELA PIZARRO**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

## **RESUMEN**

En materia de seguridad social nuestro país, en la década de los ochenta comenzó a explorar una nueva alternativa de ahorro previsional cuya característica principal se basa en la capitalización, mediante la cual, se vincula el ahorro individual de la vida laboral activa, al monto de los beneficios a obtener, derivando las cotizaciones hacia cuentas individuales.

En el comienzo (1981), once A.F.Ps. iniciaron sus actividades, constituyendo el comienzo del sistema privado de pensiones. En la actualidad, solo quedan ocho A.F.Ps. en funcionamiento.

La progresiva globalización de los mercados en todo el mundo, hace que las empresas e industrias sean mas exigentes, competitivas y heterogéneas; dado que, el éxito y sobrevivencia de las empresas depende cada día mas de las respuestas que estas reciban del mercado, hoy en día, la satisfacción de los consumidores es fundamental, donde la demanda se motiva preferentemente por la calidad de bienes y servicios que se le ofrecen.

El presente trabajo analiza el efecto de la variable servicio sobre el nivel de satisfacción de los cotizantes de la A.F.P. Cuprum de la ciudad de Talca. Este trabajo ha consistido fundamentalmente en determinar, según el nivel de importancia y desempeño, los atributos de la variable servicio que afectan de

manera positiva o negativa en la satisfacción del cotizante de la A.F.P. Cuprum de la ciudad de Talca. En este caso, la investigación se basa fundamentalmente, en la experiencia personal de los clientes (cotizantes) de esta A.F.P.

La metodología utilizada establece, en primer lugar, la determinación de métodos que haya utilizado la A.F.P. Cuprum de la ciudad de Talca, para la medición de la satisfacción de los cotizantes; para posteriormente, determinar los atributos específicos que componen la variable servicio desde el punto de vista del cotizante. Para el logro de esto, se desarrollaron entrevistas personales de forma aleatoria, a un número determinado de cotizantes pertenecientes a la A.F.P Cuprum de la ciudad de Talca.

Posteriormente, se desarrollo una encuesta a una muestra seleccionada al azar de cotizantes de la A.F.P en cuestión, con el propósito de medir el nivel de satisfacción de los mismos.

Luego, en el análisis de la información recolectada, se presenta el nivel de satisfacción de los cotizantes para cada atributo de la variable servicio, destacándose que los peor evaluados fueron Rentabilidad y Comisión (costo de administración de la cuenta). También, presentamos los atributos del servicio, que son considerados como los mas importantes al momento de tomar la decisión de cambiarse a otra A.F.P. Por ultimo, exhibimos las conclusiones finales, con el propósito de responder al objetivo general a través de los objetivos específicos y, entregar las sugerencias de este trabajo.