



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PROYECTOS DE FOMENTO EN LA REGIÓN DEL MAULE

**JOHANA BARBARA ALISTE PARDO
GABRIEL ENRIQUE CRUZAT CONTARDO**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción del empresario agrícola de la pequeña y mediana empresa con respecto a los servicios proporcionados por los Proyectos de Fomento (Profo) en la región del Maule.

Para ello, se realiza como primer paso un estudio exploratorio que consta de dos partes. La primera, consiste en una entrevista a los gerentes de los Proyectos de Fomento, que proporciona la información necesaria referente a las áreas de servicio que administran estos. La segunda parte, se refiere a la dinámica Focus Group realizada con los empresarios agrícolas seleccionados, quienes nos proporcionaron las variables de preocupación percibidas por ellos con relación a los servicios recibidos. El segundo paso, es el estudio concluyente descriptivo, que consiste en determinar la población a investigar y en la aplicación del cuestionario final a los empresarios agrícolas. La población está compuesta por ochenta y seis participantes de las diferentes empresas agrícolas que en totalidad conforman diez Proyectos de Fomento activos, distribuidos en la región de la siguiente forma: cuatro en Talca, cuatro en Linares, uno en Curico y finalmente uno en Parral.

Para el procesamiento y posterior análisis de la información recopilada a través del cuestionario, se realizó un análisis estadístico univariado, bivariado y

factorial que permitió arrojar como resultados, que las variables de servicio mejor evaluados por parte de los empresarios agrícolas corresponden a la claridad de objetivos con 100%, gerente comprometido con un 98.8% y cumplimiento de actividades con un 95%. Y las variables de menor evaluación fueron existencia de mantenimiento de programas informáticos con un 83.8%, existencia de gestión de programas informáticos con un 77,6% y elaboración y evaluación de nuevos proyectos con un 45.1%. De acuerdo al resultado del análisis factorial se derive la existencia de diez factores de satisfacción que agrupan las distintas variables. EL factor de mayor valoración por parte de los empresarios fue el de Solidez, encontrándose presente este factor 1as variables de mayor satisfacción y el factor de menor valoración fue Finanzas y Tecnología que agrupe principalmente variables de escasa satisfacción.

En resumen se observa que los servicios proporcionados por los Proyectos de Fomento presentan una satisfacción del 67%, es decir, poseen una evaluación general positiva por parte de quienes los integran.

Palabras Claves: Satisfacción, Percepción, Empresario Agrícola, Profo.