



## **IDENTIFICAR LA ACTITUD DE LOS EMPRESARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRIVADOS DE TELECOMUNICACIONES EN LA REGIÓN DEL MAULE**

**VERÓNICA MORALES AGUILERA  
MÓNICA PRADO GONZÁLEZ  
INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

Las empresas de telecomunicaciones permiten la incorporación de las firmas a las más altas tecnologías y proveen de los medios para la interrelación entre individuos dentro de una organización, y de esta con el medio ambiente en que opera.

Esta tesis se centra en " Identificar la actitud de los empresarios con respecto a los servicios privados s de telecomunicaciones en la región del Maule".

Este estudio considero un universo de 225 empresas, estratificadas de acuerdo a su número de trabajadores y se entrevistaron 121 empresarios. Las entrevistas se hicieron con un cuestionario reestructurado. La metodología utilizada se basa principalmente en una investigación exploratoria y concluyente.

Las hipótesis planteadas en esta investigación determinaron que:

a)El nivel de contratación de servicios privados de telecomunicaciones en las empresas industriales de las comunas de Talca, Curico, Linares y Cauquenes no depende del tamaño de la empresa.

b)En todos los estratos de las distintas comunas no existe preferencia en la elección de una empresa de telecomunicaciones para la contratación de un servicio privado, esto se reafirma, ya que existen casos en que una empresa industrial tiene contratos de servicios privados con más de una empresa de telecomunicaciones.

c)No existe diferencia porcentual significativa en el uso de servicios privados de telecomunicaciones en las grandes y medianas empresas de Talca a diferencia de los mismos estratos de las comunas de Curico y Linares.

Los resultados más destacables que esta investigación logro son:

- Las empresas con mayor participación en contratos de este tipo de servicios es CTC Corp., ENTEL y VTR. Las razones que motivan a una empresa industrial a elegir una determinada empresa de telecomunicaciones es "precio de los servicios".
- El servicio privado de telecomunicaciones más contratado y el de mayor prioridad de uso es "servicio de telefonía", el gasto promedio en este servicio es superior al 70,6% con respecto al total del presupuesto destinado a los servicios privados de telecomunicaciones, las horas que están dispuestas a esperar las empresas para la solución a un desperfecto técnico es 6,77 horas para este servicio.
- Las empresas más recordadas por los entrevistados, en todas las comunas y estratos fue en primer lugar CTC Corp. y luego ENTEL.
- El "servicio de telefonía" presenta la mayor demanda potencial que requerirán en el futuro, la cobertura geográfica es la Séptima región principalmente.
- Los atributos evaluados como más importantes son "precio de los servicios" y "atención y reparación de fallas".
- La menor prioridad de uso de los servicios privados de telecomunicaciones en todas las comunas y estratos es el servicio de video conferencia, excepto para la gran empresa de Talca donde el servicio arriendo de equipos fue el de menor prioridad de uso.

Las pequeñas, medianas y grandes empresas industriales de las cuatro comunas en estudio evalúan el "servicio de telefonía" como el más importante, además en las grandes empresas también se considera importante el "servicio de datos".

El principal medio por el cual los empresarios industriales tuvieron conocimiento de los servicios de telecomunicaciones que fueron contratados en las cuatro comunas y en todos los estratos fue la visita de ejecutivos de venta a sus empresas, sin que estos fuesen solicitados.

Todos los estratos en estudio, que no poseen servicios privados de telecomunicaciones, señalan necesitar principalmente servicios punto a punto, con cobertura geográfica principalmente en la Séptima región. También se destaca la necesidad de los servicios de acceso a Internet en las pequeñas empresas industriales, con cobertura en la Séptima región.

La principal limitación de este estudio deriva de la escasez de información completa y actualizada de las empresas regionales con respecto a: la cantidad total de empresas, rubros en los que participan, cobertura y número de trabajadores por empresa. Por tanto, este estudio considero solo las comunas de Talca, Curico, Linares y Cauquenes, consideradas en el catastro de empresas industriales realizado por SERCOTEC en 1996, este catastro contiene información detallada de las comunas mencionadas.