



Universidad Austral de Chile

Facultad de Ciencias de la Ingeniería

Escuela de Construcción Civil.

**“PROPUESTA DE GUÍA PARA LA EVALUACIÓN Y
REGISTRO DEL COMPORTAMIENTO DE LAS EMPRESAS
RELACIONADAS CON LA CÁMARA CHILENA DE LA
CONSTRUCCIÓN DE VALDIVIA”**

Tesis para optar al título de
Ingeniero Constructor.

Profesor Guía:

Sr. Heriberto Vivanco Bilbao.

Ingeniero Comercial e Ingeniero Constructor.

ALFREDO ANDRÉ IBARRA GONZÁLEZ

VALDIVIA-CHILE

2005

Le dedico este logro con todo mi amor, a la mejor persona que he conocido, quien me recibía con sus brazos abiertos y la más linda de las sonrisas cada vez que volvía a casa tras largos viajes desde mi lugar de estudios. Esa persona, que con tanto esfuerzo y sacrificio luchó para que yo saliera adelante y me convirtiera en una mejor persona, que con su ejemplo me demostró que con esfuerzo y corazón se pueden alcanzar las metas, cumplir las promesas y hacer realidad los sueños...

A mi madre Carmen González Paredes con todo mi amor.

Tam / Cam

Agradecimientos:

A mi padre Alfredo, con mucho cariño por su apoyo, preocupación y por recordarme siempre la importancia de este logro.

A mis hermanitas Ximena y Sandra, que me tratan como a uno de sus hijos, me acogen en sus hogares y me brindan su cariño y apoyo: Ustedes me hacen sentir que la mamá aún esta aquí y puedo abrazarla. Las amo mucho.

A mi abuelita Luisa y tata Chito con mucho cariño y gratitud.

A mis cuñados: Omar, por ser mi apoderado y guía, por sus consejos y ayuda; y Rafael por apoyarme y alentarme.

A mis sobrinitos Cony, Javi, Joaco, Seba, Cutú y Alonsito que me motivan y llenan de alegría.

A mis tíos y primos.

Con mucho cariño a mi polola Carol por hacerme tan feliz; y a su familia por su apoyo y hospitalidad.

*A los amigos y compañeros de toda la vida
(Yumbel, Chillan y Valdivia).*

A mi profesor guía Don Heriberto Vivanco y a todos los profesores que me han ayudado en mi formación personal y profesional.

Y a todas aquellas personas, que en el transcurso de mi vida, han aportado a que hoy se haga realidad mi sueño y el de toda mi familia.

Gracias a todos Uds.

ÍNDICE

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

CAPÍTULO I: METODOLOGÍA DE TRABAJO..... 1

CAPÍTULO II: CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN

2.1 Marco Referencial..... 3

2.2 Objetivos CCHC..... 5

2.3 Organización CCHC..... 6

 2.3.1 Consejo Nacional..... 6

 2.3.2 Directorio Nacional..... 6

 2.3.3 Mesa Directiva..... 7

 2.3.4 Delegaciones Regionales..... 7

2.4 Socios..... 10

2.5 Aportes de la Cámara al País..... 13

2.6 Visión de Futuro..... 15

2.7 Observaciones Generales.....	17
----------------------------------	----

CAPÍTULO III: ELABORACIÓN DE ENCUESTA E INFORME.

3.1 Estudios Previos a la Elaboración de la Encuesta.....	18
---	----

3.2 Elaboración y Aprobación de la Encuesta.....	20
--	----

3.3 Ejecución y Recopilación de la Encuesta.....	22
--	----

3.4 Análisis de Resultados y Elaboración del Informe de Evaluación.....	24
---	----

CONCLUSIONES.....	26
--------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	28
--------------------------	-----------

ANEXOS.....	29
--------------------	-----------

RESUMEN

El propósito de esta tesis es la elaboración de una “Propuesta de guía para la evaluación y registro del comportamiento de las empresas relacionadas con la Cámara Chilena de la Construcción de Valdivia”. Debido a los problemas que se les presentan a los socios al momento de requerir servicios de algunas empresas.

Es por ello, que se encuestó a los miembros de la Cámara, tras lo cual se realizó un informe con el análisis de los resultados obtenidos y las conclusiones que surgieron del proceso.

SUMMARY

The intention of this thesis is the elaboration of a "Proposal of guide for the evaluation and registry of the behavior of the companies related to the Chilean Camera of the Construction of Valdivia". Due to the problems that appear to the partners at the time of requiring services of some companies.

It is for this reason, that the members of the Camera were consulted, after which a report with the analysis of the obtained results and the conclusions was made that arose from the process.

INTRODUCCIÓN.

El crecimiento del sector construcción, desarrollo y rendimiento, lo podemos medir con variables como el aumento en la capacidad instalada y en el consumo de un bien específico. Cabe recordar la existencia de factores internos y externos que en los últimos años han perjudicado el rendimiento y crecimiento del área, así a la inestabilidad económica nacional e internacional, la fluctuación de las divisas, el desempleo, etc., se le suman otros factores que también inciden en el desarrollo de la industria; la ineficiencia en el otorgamiento de permisos y documentación para implementación y desarrollo inmobiliario, el intercambio de comunicación, y el servicio entregado. Aún cuando no todos los trámites y servicios prestados son iguales, existe una evidencia empírica que demuestra la existencia de obstáculos en estos.

Si bien, el objetivo que persiguen las instituciones, con la implementación de estos trámites, es el de llevar un mayor control de sus actividades y una buena realización de los proyectos, en beneficio de la comunidad, se evidencia que el tiempo que se toman las instituciones es excesivo y no conlleva una mejora importante en eficacia y eficiencia. En realidad no existe en las instituciones un criterio para optimizar sus

procesos para el establecimiento de una secuencia lógica y eficiente en sus tramitaciones y servicios. Así, terminan poniendo plazos y secuencias sin justificar la causa, lo que dificulta el desarrollo de la industria inmobiliaria y afecta a la sociedad.

La demora en estos procesos, a parte de producir costos financieros a la inversión, podrían en algún momento provocar que la empresa desista de efectuar el proyecto. Además, eventualmente, podrían cambiar las condiciones del mercado durante el transcurso que dure dicho proceso, por ejemplo: cambios políticos, sociales, gustos y preferencias del consumidor, esto también podría influir al desincentivar la inversión en proyectos. Todo esto provoca, en definitiva, problemas de desempleo, impedimento del desarrollo y trabas en el crecimiento nacional, etc.

No ajeno a los problemas expuestos anteriormente, nace por parte de la Cámara Chilena de la Construcción sede Valdivia, la iniciativa de crear un registro, el cual contenga la información del comportamiento de las empresas que ofrecen servicios a miembros de la Cámara. Además de impulsar mejoras en el sistema operacional de las empresas encuestadas, al otorgar un reconocimiento a la mejor evaluada o a las que en un futuro logren cambios trascendentes.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de esta tesis es confeccionar una “Propuesta de guía para la evaluación y registro del comportamiento de las empresas relacionadas con la Cámara Chilena de la Construcción de Valdivia”, acompañándola de un informe de evaluación en el que se analicen los resultados de la encuesta y se entreguen las conclusiones de ésta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar una encuesta que abarque, en lo posible, la totalidad de los requerimientos solicitados por La Cámara Chilena De La Construcción, en su primera edición.
- Analizar las evaluaciones, destacando los resultados más relevantes de la encuesta.
- Entregar un trabajo que sirva de base para las encuestas que se realizarán en las sedes de Osorno y Puerto Montt.
- Conocer el grado de aceptación que tienen las instituciones de servicios públicos entre los miembros de la Cámara Chilena de La Construcción que se relacionan laboralmente a ellas.

CAPÍTULO I:

METODOLOGÍA DE TRABAJO.

Fundamentalmente, se recogió la idea de Don Jaime Riquelme, consejero nacional de la Cámara Chilena de Construcción, de abarcar los parámetros principales que permitieran medir el grado de satisfacción de los socios de la Cámara con respecto a las instituciones de servicios. Esto debía hacerse de manera tal, que cada consulta fuera lo más imparcial, precisa y global posible, para que así abarcara a todas las instituciones a evaluar.

Inicialmente, se hizo un seguimiento de los pasos habituales que debe seguir un constructor hasta obtener un servicio. Básicamente, se encontraron cuatro parámetros que permiten generalizar las tramitaciones. Teniendo esto como base, se elaboraron las preguntas para cada uno de los cuatro ítems. Se prosiguió con la presentación a la cámara de un diseño sujeto a modificaciones, para así en las reuniones de la cámara y con las personas encargadas de la encuesta, principalmente con la señora Nadia Vera, coordinadora de la cámara, se ejecutaran las correcciones y se incluyeran nuevas ideas en el diseño de evaluación. Así,

hasta lograr el resultado final que se presentó al consejo para su aprobación y posterior ejecución.

El sistema de evaluación que se utilizó fue la escala de 1.0 a 7.0, ya que este tipo de calificación arroja resultados ya conceptualizados por la mayoría de las personas. Además, se incluyó un espacio destinado a observaciones, en los cuales se pudieran hacer sugerencias o aportes a las empresas evaluadas y a la encuesta misma.

En relación a la ejecución, se decidió efectuarla de forma personalizada, para poder dar a conocer de mejor manera a los encuestados los objetivos que se persiguen con la encuesta y responder a dudas que manifestaran.

Finalmente, con las encuestas recolectadas, se obtuvieron las calificaciones promedio y se entregó un informe a la Cámara con análisis, resultados y conclusiones.

CAPITULO II:

CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN.

2.1 MARCO REFERENCIAL

La Cámara Chilena de la Construcción es una Asociación Gremial Empresarial, cuya principal misión es promover una de las actividades más importantes, significativas y relevantes en el desarrollo económico de la nación.

Desde su creación, en 1951, participa en el perfeccionamiento y racionalización de la actividad constructora, contribuyendo a la generación de políticas gubernamentales para dar solución a los grandes desafíos del sector.

En el ámbito nacional, la Cámara posee 16 [Delegaciones Regionales](#), desde Arica hasta Punta Arenas, lo cual le permite conocer y representar ampliamente la realidad del sector, a nivel del país. Estas Delegaciones están ubicadas en las siguientes ciudades: Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Osorno, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

Cabe destacar los sólidos vínculos de la Cámara Chilena de la Construcción con las organizaciones empresariales de la [Minería](#), Comercio, Agricultura, Industria y la Banca, junto a las cuales integra la Confederación de la Producción y del Comercio ([CPC](#)).

La Cámara desempeña un activo rol como miembro de organismos internacionales vinculados a la actividad, como son la Confederación Internacional de Contratistas Asociados, [CICA](#); la Federación Interamericana de la Industria de la Construcción, [FIIC](#); y la Unión Interamericana para la Vivienda, [UNIAPRAVI](#).

2.2 OBJETIVOS CCHC

- Impulsar el desarrollo de la construcción en todas sus ramas por medio del estudio de los problemas que la afectan y proposición de las soluciones más adecuadas a las posibilidades y necesidades del país.
- La Cámara Chilena de la Construcción cumple también un esencial rol de representación de los empresarios del sector frente a las autoridades públicas, a través de planteamientos técnicos sólidamente fundamentados.
- Representar un apoyo importante para estimular el proceso de interrelación y expansión de las empresas, y constituir un estratégico centro de reunión que conecte entre sí a sus socios, brindándoles asesoría y servicios de apoyo para el desarrollo de su gestión.

2.3 ORGANIZACIÓN CCHC

2.3.1 Consejo Nacional

El Consejo Nacional de la [Cámara Chilena de la Construcción](#), es un organismo colegiado que fija las políticas generales de la institución. Se encuentra compuesto por 267 integrantes que representan a todos los estamentos internos a nivel nacional. Se encuentra integrado por Socios elegidos y por miembros designados por méritos gremiales, sociales y de servicio público.

2.3.2 Directorio Nacional

Los Socios de la Cámara que integran el [Consejo Nacional](#) eligen en su reunión anual del mes de agosto, a los miembros de la [Mesa Directiva](#) y un Directorio de 12 miembros que representan a los [Comités Gremiales](#) metropolitanos y a las 16 [Delegaciones Regionales](#). Este Directorio dura en funciones por el período de un año, los cargos son ad honorem y reelegibles hasta en tres oportunidades, con excepción del Presidente que tiene una sola reelección y pasa a desempeñarse por los dos años siguientes a su mandato como Past Presidente.

2.3.3 Mesa Directiva

En la reunión N°147, celebrada el 26 de agosto de 2004, el [Consejo Nacional](#) de la [CCHC](#). eligió a Otto Kunz Sommer como Presidente, Juan Mackenna Iñiguez como I Vicepresidente, y Daniel Mas Rocha como II Vicepresidente. Integran también la Mesa Directiva Nacional, Fernando Echeverría Vial, como Past Presidente, y Arturo del Río Leyton como Secretario General.

2.3.4 Delegaciones Regionales

La gestión de la cámara tiene una dimensión nacional y unitaria, que se expresa a través de 16 delegaciones en cada región del país, lo cual le permite conocer y representar la realidad del sector de la construcción, así como también, la proyección gremial hacia la comunidad local a través de los comités de actividades de la red social.

2.3.4.1 Delegación Valdivia

La Delegación de Valdivia fue creada el 17 de noviembre de 1961 luego de un encuentro de empresarios conformado por Eugenio Gebhard, Ronald Turner, José Elicer, además de Francisco Javier Cristo y Walter Bruce de la Cámara de Santiago, quienes con su presencia respaldaron la creación de la delegación en Valdivia, en esa ocasión se

conformó el primer Consejo de la Delegación quedando como presidente Eugenio Gebhard Paulus.

Actualmente las dependencias de esta delegación se hayan ubicadas en el cuarto piso de un edificio de oficinas en Avenida Ramón Picarte, situado en pleno centro de la ciudad. Y se haya organizada de la siguiente manera:

▪ Directiva

- Presidente Regional: Osvaldo Rybertt Maldonado
- 1er Vicepresidente: Jorge Ramírez Álvarez
- 2do Vicepresidente: Humberto Vargas Iturra
- Past President: Sergio Toledo Muñoz
- Secretario General Regional: Nadia Vera Montecinos

▪ Consejeros Regionales

- Carlos Aguilar C.
- Jaime Riquelme M
- Helio Alvayay P.
- Rodrigo Oyarzo K.

▪ Consejeros Nacionales

- Arturo Nannig P
- Gastón Da Bove A.

- Grupos de Trabajo

Comisión FERIA

- Osvaldo Rybertt M: Presidente y Encargado RR.PP
- Sergio Toledo M : Encargado Finanzas
- Helio Alva y P : Encargado Gestión
- Jaime Riquelme : Encargado Gestión
- Carlos Aguilar C : Colaborador
- Rodrigo Oyarzo K : Colaborador
- Humberto Vargas I: Colaborador
- Nadia Vera M : Coordinadora

- Personal Delegación

- Nadia Vera Montecinos - Secretaria General Regional.
- Julia Bórquez Alvarez - Secretaria Administrativa

- Socios Delegación

2.4 SOCIOS

La Cámara representa los intereses sectoriales ante las autoridades públicas de gobierno y legislativas, organizaciones privadas y ante la opinión pública. Es por ello que la conducta y honorabilidad de los socios entre sí y con respecto a sus clientes, trabajadores y proveedores es regulada por un Código de Comportamiento, que establece deberes y responsabilidades.

Según dicho Código, en el ejercicio de sus actividades, los Socios de la Cámara Chilena de la Construcción se desempeñan de acuerdo a las siguientes normas:

I

Velar por el desarrollo, prestigio y calidad de la actividad de la construcción, procurando la existencia de un ambiente de cooperación y entendimiento que contribuya al bien común.

II

Respetar las leyes y demás normas jurídicas que regulan la actividad, propiciando su actualización y perfeccionamiento.

III

Respetar las creencias religiosas, políticas, características étnicas y el derecho a la privacidad de las personas.

IV

Propiciar la aplicación del principio de desarrollo sustentable, y advertir las condiciones que sean peligrosas o que constituyan una amenaza contra la vida, la salud o la propiedad en los trabajos que se desarrollen.

V

Promover una sana competencia, basada en el profesionalismo, calidad de las tecnologías empleadas y excelencia del trabajo, evitando acciones que desacrediten al competidor.

VI

No proponer, no otorgar ni aceptar favores especiales en virtud del pago de sobornos; prebendas; tráfico de información privilegiada o aprovechamiento del cargo que se ocupa.

VII

Cumplir los compromisos contractuales en la forma y en los plazos establecidos. Asimismo, evitar compromisos cuando se sepa de antemano la imposibilidad de su cumplimiento a tiempo o cuando no se cuente con la capacidad necesaria para su ejecución.

VIII

Respetar las obligaciones legales y contractuales de sus trabajadores, especialmente pagar oportunamente las remuneraciones y cotizaciones

previsionales; respetar la jornada de trabajo; procurar favorables condiciones de higiene, seguridad y prevención de riesgos laborales en la empresa; preocuparse por el desarrollo integral de sus trabajadores.

IX

El “Código de Comportamiento” siempre deberá ser interpretado como un complemento de la Declaración de Principios que inspira a la Cámara Chilena de la Construcción, y todo aquello que no se encuentre regulado por el mismo, será resuelto conforme a los principios y valores éticos contenidos en dicha Declaración.

X

En caso que un socio de la CCHC considere que uno de sus pares ha transgredido alguna de estas disposiciones podrá acudir a la Comisión de Conciliación del Comité Gremial o Delegación Regional en la que participa. De no lograrse solución podrá apelar a la Comisión de Ética y Disciplina de la CCHC.

2.5 APORTES DE LA CAMARA AL PAÍS

Es poco conocido lo que la cámara ha entregado al país, mediante su acción gremial sostenida a lo largo de sus 54 años. Sus contribuciones en el área de la vivienda, como fueron el Sistema de Ahorro y Préstamo, el DFL 2, el Subsidio a Demanda y las Letras de Crédito, son comparables a los planes de infraestructura pública entregados en 1968 y 1983, al conjunto de estudios sobre Concesiones de Obras Públicas elaborado entre 1980 y 1995 y a su participación activa en las labores de auxilio y reconstrucción de las zonas afectadas por los terremotos de 1960 y 1965.

En otras materias hay dos aspectos que es de justicia destacar. El primero es que las proposiciones hechas por la cámara fueron en muchas ocasiones recogidas por los sucesivos gobiernos y por los legisladores. El segundo dice relación con que las materias analizadas y objeto de proposiciones alternativas, muchas veces no estaban directamente vinculadas con la actividad de la construcción, pero si afectaban a otros sectores de la producción o de los servicios, asumiéndolos la Cámara como temas propios, configurando así una actitud de preocupación solidaria que iba mas allá de los intereses directos del sector construcción.

Estos son algunos de ejemplos de los aportes extra sectoriales entregados a través de los años:

- La asignación familiar para los trabajadores obreros.
- Los estudios técnicos iniciales que dieron origen y fundamentaron la reforma provisional de 1980.
- Los estudios para crear un seguro de desempleo iniciados en 1986
- El estudio emprendido, junto a la Confederación de la Producción y del Comercio, acerca de la modernización del Estado en el año 1995.

A nivel regional, el último aporte de la Cámara Chilena de la Construcción al sector, pretende hacerse a través de la siguiente encuesta, con la cual se quieren evaluar y estimular a las empresas de servicios públicos en la ciudad de Valdivia y más adelante, ojalá en otras ciudades a través de sus respectivas delegaciones. Para así ayudar a la agilización y mejoramiento de las empresas que prestan servicios públicos en las construcciones.

2.6 VISIÓN DE FUTURO

La Visión de Futuro de la Cámara Chilena de la Construcción y su Red Social para el período 2004-2008, mantiene las cuatro áreas de desarrollo estratégico fundamentales: Acción Sectorial y Gremial, de Educación, de Seguridad Social y de Desarrollo de Mercados de Construcción.

La Cámara Chilena de la Construcción concluyó el año 1998 un largo esfuerzo de reflexión interna con el propósito de consagrar en un documento formal las áreas de desarrollo estratégicas que orientarían su acción gremial, social y económica, así como los medios e instituciones necesarios para alcanzar sus objetivos, basados en el conjunto de experiencias acumuladas en los 48 años de vida que entonces tenía la Cámara. Para ello se consideraron los distintos enfoques que se dan al interior de la Cámara, lo que permitió obtener una postura de equilibrio en una materia tan sensible.

En los últimos cinco años han avanzado en el apoyo que la Cámara otorga a sus socios, en la institucionalización de ciertas instancias de decisión y de acción, y en la estructura de administración del patrimonio de la organización, de forma que éste sea adecuadamente protegido para asegurar que la acción de la Cámara se mantenga en el tiempo.

Es así como la Cámara creó la Gerencia de Estudios que permite ser un importante referente económico en el país y refuerza la actividad gremial. En la misma línea de acción, se consolidó la labor del Consejo del Área Social, lo que ha permitido colaborar con la Cámara en el cumplimiento de su Misión en el área social, asesorándola en materias sociales y manteniendo el contacto, vínculo y coordinación con las entidades de la Red Social.

Esta versión 2004-2008 de la Visión de Futuro mantiene los lineamientos centrales del documento original, y contempla los necesarios ajustes tanto respecto a los objetivos como a los diagnósticos que dan cuenta de los avances efectivos ocurridos en diversas áreas del accionar de la Cámara.

2.7 LA CCHC EN LA ACTUALIDAD

El mundo actual nos confronta con los efectos abrumadores por un lado, y apasionantes por otro, de la tanta veces citada, Globalización. El país, la actividad constructora y la Cámara, deben convivir de la mejor manera posible con mega empresas no vinculables a ninguna nación, que operan en todos los ámbitos, financieros, productivos, energéticos y de todo tipo de servicios, y cuyo poder creciente parece muy superior al de mucho de los gobiernos de las naciones del mundo en desarrollo.

Dentro de estos parámetros y puntos de referencia, la Cámara, intenta aportar sus mejores esfuerzos para contribuir al bienestar de las personas a través del desarrollo y perfeccionamiento de la construcción, actividad clave en el proceso de crecimiento económico y social de nuestro país.

CAPÍTULO III:

ELABORACIÓN DE ENCUESTA E INFORME

3.1 ESTUDIOS PREVIOS A LA ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA

Junto a Don Jaime Riquelme, -Consejero Nacional de la Cámara Chilena de Construcción- precursor de esta iniciativa, se visualizaron las características con las cuales debía contar cada consulta. Estas debían ser principalmente imparciales, que cada consulta abordara a todas las empresas, no especificar los problemas puntuales de cada empresa; sino más bien, por el contrario hacerlo lo más global posible. Encontrar aspectos relevantes en los cuales focalizar las ideas y con esto, crear ítems de evaluación. Además, la encuesta y las consultas no debían ser extensas debido al poco tiempo disponible con el que cuentan los socios encuestados y para evitar que se convierta en algo tedioso para ellos.

En un principio la encuesta fue creada para evaluar a cuatro empresas, lo que posteriormente se modificó en uno de los consejos de la Cámara y se aumentó a siete empresas.

- Conociendo las características y los objetivos a los que apunta la encuesta, se visitó una de las empresas a evaluar, con el fin de hacer un seguimiento de los pasos habituales que hacen los miembros de la Cámara al ocupar estos servicios.
- Se definieron cuatro aspectos relevantes en los cuales focalizar las ideas y con esto se determinaron los siguientes ítems:
 - Ítem 1: Sobre la información.
 - Ítem 2: Sobre la atención en oficina.
 - Ítem 3: Sobre las tramitaciones.
 - Ítem 4: Sobre el servicio en terreno.
- Con estos cuatro ítems como base se estructuró una serie de consultas para cada uno. De manera, que la calificación final de cada empresas se obtuviera del promedio de estos cuatro ítems
- El contenido de las preguntas se recopiló en visitas a terreno y a través de de las sugerencias que aportaron algunos miembros de la Cámara y personas externas que hacen uso de estos servicios.

3.2 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE LA ENCUESTA

Una vez obtenidas todas las consultas, se procedió al análisis y depuración de éstas. Luego se presentó un diseño sujeto a modificaciones al consejero regional don Jaime Riquelme y a la coordinadora Nadia Vera, para obtener sus correcciones y sugerencias. Paradójicamente, un problema de descoordinación como los que en ocasiones afectan a los integrantes de la Cámara, y que causan, por ejemplo, demoras en las aprobaciones de sus proyectos, fue el primer problema que se enfrentó en la aprobación de la encuesta ya que la persona de la Cámara, encargada de la encuesta, tenía otra visión de los objetivos de la encuesta y del tipo de consulta con los que debía contar. Debido a esto, se envió un documento con los objetivos a la Cámara para aclarar todas las dudas que pudieran surgir respecto al tipo y características de encuesta a confeccionar y posteriormente a ejecutar, también se solicitó la intervención del Consejero Regional Jaime Riquelme, para clarificar la situación y agilizar la aprobación de la encuesta por parte del Consejo.

Para evaluar se utilizó fue la escala de 1.0 a 7.0; utilizando la nota 1.0 para la peor calificación o para el caso de no contar con el servicio. Esta forma de evaluación se escogió debido a que arroja resultados ya conceptualizados por la mayoría de las personas.

Hechas las mejoras correspondientes, la encuesta quedó conformada por: una presentación, el formulario de identificación del encuestado, 25 consultas distribuidas en los 4 ítems, más los respectivos espacios para efectuar sugerencias.

Finalmente, la encuesta fue presentada al consejo de la Cámara Chilena de la Construcción, donde fue acogido el diseño y se aprobó su ejecución.

3.3 EJECUCIÓN Y RECOPIACIÓN DE LA ENCUESTA

Con la aprobación de la encuesta se encargó a la Cámara un registro con las direcciones, teléfonos y correos electrónicos de los socios de la Cámara que serían evaluados, principalmente la encuesta fue pensada para ejecutarla de manera personalizada, o sea, encuestar a todos los miembros de la Cámara en sus domicilios o en sus oficinas. Con esto, se pretendió entregar toda la información que el socio necesitase y responder a cualquier duda que se le presentara, además de dar a conocer de mejor manera las pretensiones de la encuesta. Fue así, como se prosiguió y se entregó personalmente la mayoría de las encuestas. Las que no fueron entregadas, se debió a la ausencia de las personas evaluadas en su dirección de socio, o por estar fuera del radio físico de la delegación. A dichas personas, la encuesta se les envió a su correo electrónico.

Durante el proceso de encuesta, muchos de los socios manifestaron no hacer uso de los servicios prestados por las empresas evaluadas, por lo que de los 48 socios del listado entregado por la Cámara, solamente 10 fueron evaluados. Esto es, aproximadamente, el 80% del total posible, debido a que algunos de los socios encuestados no dieron respuesta en ninguna de las vías que fueron informados. Esto simplificó en parte la

labor del encuestador, pero disminuyó considerablemente la representatividad de la encuesta.

El plazo de devolución de las encuestas debió extenderse, debido a que, en el momento de la recolección, varios de los encuestados no habían cumplido con responder la encuesta aún. Provocando una demora en la confección y entrega del informe de evaluación a la Cámara.

3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ELABORACIÓN DEL INFORME DE EVALUACIÓN

Habiendo recopilado las encuestas se procedió a calcular los promedios finales de cada empresa, éstos se obtuvieron de los promedios de los cuatro ítems, que a su vez, provienen de las calificaciones parciales. Luego, se calculó el promedio general aportado por el total de las empresas encuestadas.

El análisis se realizó por ítems; se destacaron las calificaciones parciales más relevantes, como también los mejores y peores promedios obtenidos por las empresas en cada uno de los ítems. Dicho análisis se complementó con gráficos complementarios.

Posteriormente se hizo un análisis general, destacando las notas más relevantes de los ítems. Luego se destacó el ítem en que las empresas fueron mejor evaluadas, y en que fueron más deficientes; identificando la empresa que aportó más significativamente a dicha calificación.

Al manejar las calificaciones, en las tablas no se especificó el nombre del encuestado, para mantener la privacidad en las respuestas y sugerencias. Además las calificaciones en las tablas de resultados se posicionaron de manera aleatoria. Y en forma anexa, se analizaron las sugerencias, de lo cual se concluyeron observaciones constructivas.

Finalmente, terminado el análisis de resultados, de éste se extrajeron las conclusiones y se identificó a las empresas que obtuvieron los mejores y peores promedios generales.

Para esta tesis, a los encuestados se les designó un número, y a las empresas evaluadas, una letra; pero en el informe entregado a la Cámara, se identificaron ambas partes.

CONCLUSIONES

Con la plena aceptación de la Cámara Chilena De La Construcción al trabajo realizado y habiendo cumplido con los objetivos esperados, se puede inferir que la confección y ejecución de la encuesta, además de su informe de resultados, han sido aportes importantes a las aspiraciones de la Cámara, en cuanto a la obtención de información, conocimiento de las causales más importantes que afectan a sus socios y el inicio de un acercamiento con las empresas para crear vías de solución en conjunto.

Al momento de efectuar la encuesta se presentaron algunos problemas que provocaron demoras e imprecisiones, ya que no se recopilaron todas las encuestas emitidas, debido principalmente, a que la encuesta se entregó en un documento escrito personalmente a cada socio en su domicilio para aclarar cualquier duda que presentaran los socios por ser la primera vez que se realizaba la encuesta. Esto produjo el inconveniente de no encontrar a los socios, o representantes de ellos, en sus domicilios en el momento de entregar o de recolectar la encuesta. Debido a esto, se cambió la modalidad del proceso, y se hizo entrega del

documento vía correo electrónico, lo cual mejoró considerablemente la realización de la encuesta.

Se comprueba la existencia de problemas en las prestaciones de servicios de las empresas evaluadas. Esto queda de manifiesto al ver algunos de resultados obtenidos y por las sugerencias aportadas, en que se evidencia un malestar frente a los criterios que utilizan estas empresas para optimizar sus procesos.

Por otra parte la mayoría de las empresas fueron bien evaluadas, siendo solo una de éstas la que presenta mayores problemas y dos las que sobresalen del grupo.

En general, se puede decir que, el principal problema existente es el tiempo que utilizan las empresas en resolver trámites y trabajos, seguido por el bajo aprovechamiento de la tecnología para ahorrar tiempo y simplificar trámites. Sin embargo se reconoce un personal capacitado el cual entrega un servicio de calidad acorde a los requerimientos solicitado.

BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.cchc.cl>
- <http://www.interior.gov.cl>
- Cámara Chilena de la Construcción. **50 años construyendo bienestar:**
Cámara Chilena de la Construcción. CCHC, 2002.
- Cámara Chilena de la Construcción. **Memoria Anual 1999-2000.**
Cámara Chilena de la Construcción. CCHC, 2000.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

ENCUESTA SERVICIOS PÚBLICOS
CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN
DELEGACIÓN VALDIVIA

Es un gusto para esta Delegación Regional dirigirnos a usted con el propósito de conocer su opinión respecto del funcionamiento que los servicios como "A", "B", "C", "D", "E", "F" y el "G", realizan en esta ciudad en relación a la atención, tramitación y gestión en función del quehacer referido a la actividad que desarrollan los profesionales del gremio que usted integra.

El formato de evaluación se basa en calificar el comportamiento de las empresas **usando una escala de 1,0 a 7,0. Utilizar la nota 1.0 para la peor calificación o para el caso de no contar con el servicio.**

Además la encuesta consta con espacios destinados a sugerencias, las cuales nos serian una importante ayuda al aportar, con sus ideas y mejoras en el servicio de las instituciones.

La información generada a través de esta encuesta será de uso exclusivo y privado de la Delegación Valdivia de la Cámara Chilena de la Construcción, por lo que le pedimos que su evaluación sea en conciencia y responsablemente.

IMPORTANTE: Evalúe **SOLO** a las instituciones con las que usted trabaja, **NO** evalúe a las empresas con las cuales no se relaciona.

ANTECEDENTES DEL ENCUESTADO

NOMBRE:

CARGO DENTRO DE LA CÁMARA:

PROFESIÓN Y EMPRESA A LA QUE REPRESENTA:

ESPECIALIDAD A LA QUE SE DEDICA:

FECHA:

Alfredo Ibarra González

ÍTEM 1: SOBRE LA INFORMACIÓN

1.1 Los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficina de información, en las dependencias.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.2 El servicio electrónico (sitio Web) con que cuenta la institución:

1.2.1 La rapidez en responder sus consultas.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.2.2 El acceso a documentación que se pueda bajar e imprimir.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.2.3 La calidad de la página Web.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.3 El servicio telefónico con que cuenta la institución:

1.3.1 El tiempo en ser atendido.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.3.2 La capacidad de resolver preguntas y problemas.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.3.3 La cordialidad en la atención.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.4 La documentación escrita como folletos, boletines, o avisos que emite la empresa.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

1.5 Sugerencias para mejorar el sistema informativo de estas instituciones
(Empresa/Observación)

.....

.....

.....

.....

.....

ÍTEM 2: SOBRE LA ATENCIÓN EN OFICINAS

2.1 El interés de estas instituciones por conocer su opinión.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

2.2 El acercamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

2.3 Evalúe la calidad de atención que ofrece el personal de las instituciones

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

2.4 El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención

A	<input type="text"/>	B	<input type="text"/>	C	<input type="text"/>		
D	<input type="text"/>	E	<input type="text"/>	F	<input type="text"/>	G	<input type="text"/>

2.5 El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en las oficinas

A	<input type="text"/>	B	<input type="text"/>	C	<input type="text"/>		
D	<input type="text"/>	E	<input type="text"/>	F	<input type="text"/>	G	<input type="text"/>

2.6 El horario de oficina disponible para su atención

A	<input type="text"/>	B	<input type="text"/>	C	<input type="text"/>		
D	<input type="text"/>	E	<input type="text"/>	F	<input type="text"/>	G	<input type="text"/>

2.7 El espacio físico destinado a su atención.

A	<input type="text"/>	B	<input type="text"/>	C	<input type="text"/>		
D	<input type="text"/>	E	<input type="text"/>	F	<input type="text"/>	G	<input type="text"/>

2.8 Sugerencias para mejorar el la atención en oficina.
(Empresa/Observación)

ÍTEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES

3.1 Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus trámites.

A	<input type="text"/>	B	<input type="text"/>	C	<input type="text"/>		
D	<input type="text"/>	E	<input type="text"/>	F	<input type="text"/>	G	<input type="text"/>

3.2 Las tarifas de los servicios de tramitación y servicios en relación a su magnitud

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

3.3 La calidad de los servicios y trámites emitidos.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

3.4 La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar tramites

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

3.5 Sugerencias para mejorar la tramitación de los servicios.
(Empresa/Observación)

ÍTEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.

4.1 La calidad del servicio en terreno.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

4.2 El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

4.3 Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

4.4 Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

4.5 El tiempo que se espera en la llegada del personal a terreno.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

4.6 El acercamiento y buena disposición que tiene el personal de terreno para trabajar en conjunto, dando con esto mejores y más rápidas soluciones al trabajo que se realiza.

A	<input type="checkbox"/>	B	<input type="checkbox"/>	C	<input type="checkbox"/>		
D	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	G	<input type="checkbox"/>

4.7 Sugerencias para mejorar el servicio en terreno.
(Empresa/Observación)

.....
.....
.....
.....
.....

Alfredo Ibarra González

ANEXO 2

INFORME CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN

CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN



ALFREDO IBARRA GONZÁLEZ

Valdivia
Agosto de 2005.

El presente informe, diseño de la encuesta y ejecución de ésta, realizados por Alfredo Ibarra G., son aportes realizados para la Cámara Chilena de La Construcción, Sede Valdivia.

Este primer trabajo ha servido de base, para las encuestas realizadas en las sedes de Osorno y Puerto Montt, y será una guía para las que realicen a futuro.

Se agradece a los integrantes de la Cámara que participaron en la encuesta, e hicieron posible su realización.

INTRODUCCIÓN

Se presenta a continuación el informe de la encuesta realizada a los miembros de la Cámara Chilena de la Construcción, delegación valdivia para evaluar a "A", "B", "C", "D", "E", "F" y "G", entidades a cargo de los servicios públicos con los cuales se relacionan laboralmente los integrantes de la cámara.

Se detallan los resultados de dicha evaluación, la interpretación de éstos y las conclusiones arrojadas de dichas calificaciones.

La encuesta presente fue creada en base a los objetivos señalados posteriormente, en ellos podemos ver que no se quiere enumerar ni nombrar cada problema específico que presentan las empresas, sino mas bien que ellas sean las que se auto examinen y hagan mejoras a sus sistemas, esto es, para no crear un sentimiento de discordia, y no presentarnos como jueces de sus debilidades. La encuesta se divide en puntos que permiten separar y aclarar de mejor manera los problemas de las empresas en sus sistemas y en las prestaciones de los servicios.

Además el formato de la encuesta fue confeccionado de manera simple y global, con el objeto de obtener respuestas claras y rotundas, recordando lo diferente que son los servicios que prestan cada una; y también para evitar lo tedioso que resulta responder una encuesta demasiado extensa para la mayoría de las personas, aún más, si son personas tan ocupadas como a las que esta dirigida.

OBJETIVO GENERAL

En la siguiente encuesta, dirigida a todos los miembros de la Cámara Chilena De La construcción de Valdivia, se desea principalmente evaluar los servicios prestados por importantes empresas de la zona a los miembros de la Cámara Chilena De La Construcción y ofrecer un estímulo a la mejor evaluada, para así incentivar a las empresas a mejorar sus servicios y adjudicarse el reconocimiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Estos son los objetivos tomados en cuenta para la creación del formato de encuesta según los requerimientos de la Cámara Chilena De La Construcción:

- Atender a la necesidad de la Cámara, de contar con un sistema de medición y registro estadístico de los servicios prestados por importantes empresas de la zona, en el cual estén presentes de manera simplificada las mayores trabas con las que se ven enfrentados los miembros de la Cámara.
- Hacer sentir a las empresas evaluadas la preocupación de la Cámara por mejorar la comunicación entre las partes.
- Motivar a las empresas a que se autoevalúen y busquen las fallas en su sistema operativo.
- Incentivar a las empresas a hacer mejoras en la prestación de sus servicios.
- Premiar a la empresa mejor evaluada y posiblemente en el futuro a la que presente mayores avances.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Definir las empresas encargadas de los servicios públicos a calificar:
Una vez decidido los servicios que pretendían evaluarse, se definió que las empresas a evaluar serían:
 - “A” (AGUASDÉCIMA)
 - “B” (DIRECCIÓN DE OBRAS)
 - “C” (SAESWA S.A.)
 - “D” (SECPLAN)
 - “E” (SERVIU)
 - “F” (VIALIDAD)
 - “G” (S.I.I.)
- Identificar los aspectos a evaluar, de las empresas de servicios públicos:
Se determinaron como principales ítems:
 - Ítem 1: sobre la información.
 - Ítem 2: sobre la atención en oficina.
 - Ítem 3: sobre las tramitaciones.
 - Ítem 4: sobre el servicio en terreno.
- Diseñar un método de evaluación y formato de encuesta:
Se calificó el comportamiento de las empresas usando una escala de 1,0 a 7,0; utilizando la nota 1.0 para la peor calificación o para el caso de no contar con el servicio. Además la encuesta constaba con espacios destinados a sugerencias, las cuales serían una ayuda al aportar, con ideas y mejoras en el servicio de las instituciones, o mejoras a la misma encuesta.
- Realizar la encuesta a los socios de la cámara chilena de la construcción:
Se delimitó como encuestados a sólo algunos de los 48 socios de la cámara, ya que no todos actualmente se relacionan laboralmente con las empresas a evaluar.

Se hizo entrega del documento personalmente en el domicilio de socio a los integrantes de la cámara a encuestar. Además se hizo llegar la encuesta como archivo por vía electrónica a todos los encuestados para asegurar la recepción de la encuesta y también, para poder encuestar a los socios que hayan estado fuera del radio físico de la delegación.
- Recopilar las encuestas contestadas:
Se recopilaron 10 encuestas emitidas lo que significa casi el 80% del total posible, debido a que algunos de los socios encuestados no dieron respuesta en ninguna de las vías que fueron informados.
- Manejar las calificaciones:
En las tablas de calificaciones no se especificó el nombre del encuestado, para mantener la privacidad en las respuestas. Además la posición de las calificaciones en las tablas de resultados es aleatoria.
- Analizar los resultados y redacción de informe final:
Se realizó un análisis por ítem, con evaluaciones parciales. Y con el promedio de estos, se obtuvieron las evaluaciones finales. En forma anexa, se analizaron las sugerencias, de lo cual se concluyeron observaciones constructivas.

ORGANIZACIÓN SEDE VALDIVIA

Presidente Regional: Osvaldo Rybertt Maldonado

1er Vicepresidente: Jorge Ramírez Álvarez

2do Vicepresidente: Humberto Vargas Iturra

Past President: Sergio Toledo Muñoz

Secretario General Regional: Nadia Vera Montecinos

Consejeros Regionales:

Carlos Aguilar C.
Jaime Riquelme M
Helio Alvayay P.
Rodrigo Oyarzo K.

Consejeros Nacionales:

Arturo Nannig P
Gastón Da Bove A.

Personal Delegación

Nadia Vera Montecinos - Secretaria General Regional.
Julia Bórquez Alvarez - Secretaria Administrativa

**SOCIOS DE LA CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN ENCUESTADOS
DELEGACIÓN VALDIVIA**

- Socio 1.
- Socio 2.
- Socio 3.
- Socio 4.
- Socio 5.
- Socio 6.
- Socio 7.
- Socio 8.
- Socio 9.
- Socio 10.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

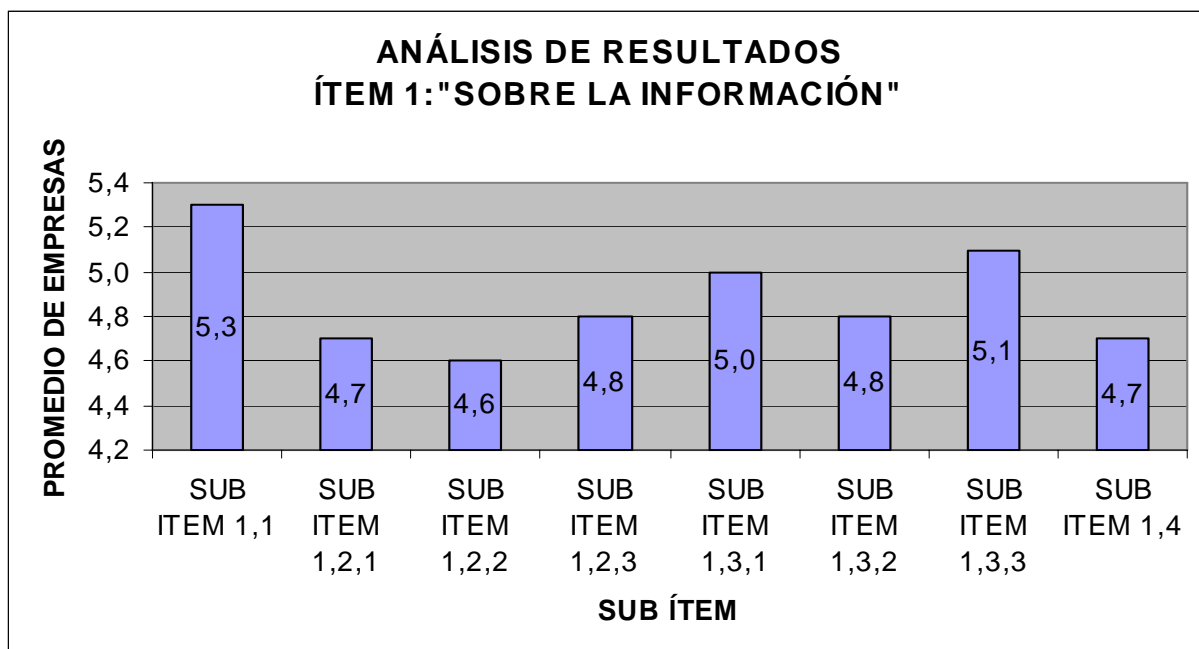
ÍTEM 1: SOBRE LA INFORMACIÓN

En este ítem se presentan en promedio las calificaciones mas bajas, en su mayoría aportadas por "C" quien obtuvo un **3.6** (ver cuadro de resultados finales) de calificación promedio, lo que significa que no cumple con los requerimientos de los socios en cuanto a servicios de información. Además el promedio **2.7** que obtuvo en las notas parciales del punto 1.3.2 "*La capacidad de resolver preguntas y problemas*" es el promedio mas bajo de todos cuadros de notas parciales.

A su vez el "G" es quien resalta con las mejores calificaciones en este ítem, principalmente por notas como las del punto 1.2.3 "*La calidad de la página Web*", en donde obtuvo la más alta calificación **7.0**

El resto de las empresas se muestran por encima de la aprobación, algunas con mayores resaltos que otras.

La mejor calificación de los sub ítem la tiene el punto 1.1 "*Los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficina de información, en las dependencias*", la peor calificación de los sub ítem fue en el punto 1.2.2 "*El acceso a documentación que se pueda bajar e imprimir*", con un **4.6** como se muestra abajo en el gráfico, seguido por los puntos 1.2.1 "*La rapidez en responder sus consultas*" y 1.4 "*La documentación escrita como folletos, boletines, o avisos que emite la empresa.*", con un **4,7**; podemos, con esto, establecer la necesidad de contar con un servicio más rápido y avanzado.



* El gráfico muestra la calificación de todas las consultas del ÍTEM 1: "SOBRE LA INFORMACIÓN", estas calificaciones se obtuvieron del promedio de las notas con las que fueron evaluadas empresas en cada consulta o sub ítem.

DETALLE ÍTEM 1:

-SUB ÍTEMS.:

- 1.1 Los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficina de información, en las dependencias.
- 1.2 El servicio electrónico (sitio Web) con que cuenta la institución:
 - 1.2.1 La rapidez en responder sus consultas.
 - 1.2.2 El acceso a documentación que se pueda bajar e imprimir.
 - 1.2.3 La calidad de la página Web.
- 1.3 El servicio telefónico con que cuenta la institución:
 - 1.3.1 El tiempo en ser atendido.
 - 1.3.2 La capacidad de resolver preguntas y problemas.
 - 1.3.3 La cordialidad en la atención.
- 1.4 La documentación escrita como folletos, boletines, o avisos que emite la empresa.

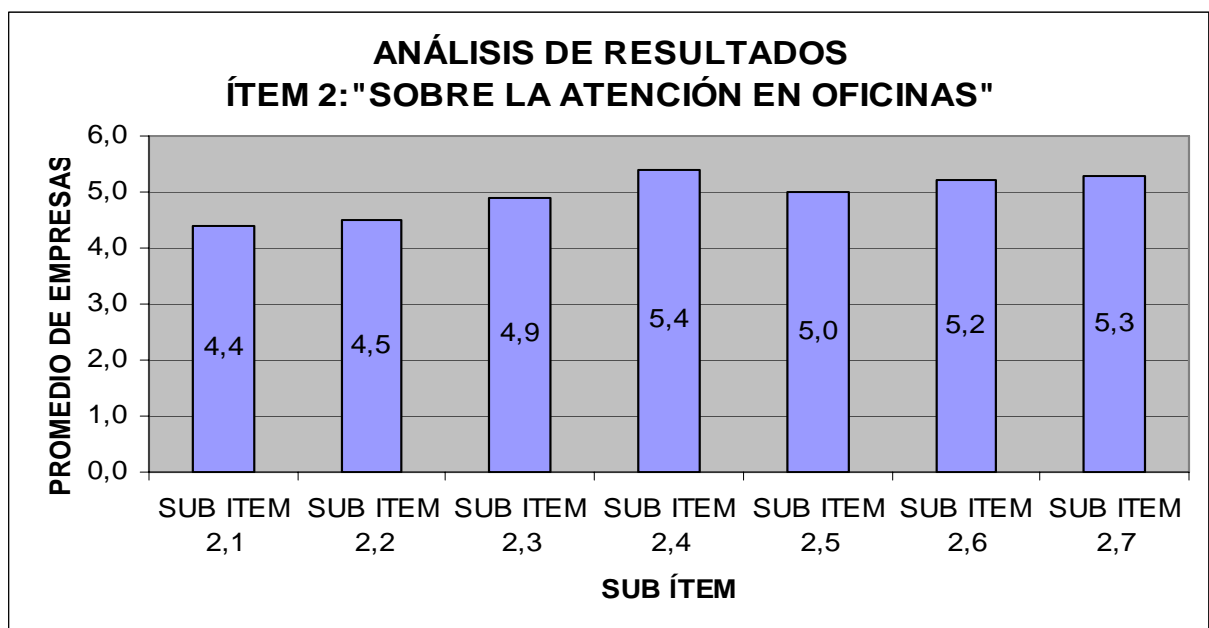
ÍTEM 2: SOBRE LA ATENCIÓN EN OFICINAS

Nuevamente "C" es la empresa peor evaluado, esta vez por encima del rango de aprobación. Sin embargo el "G" baja sus calificaciones y es desplazado por "A" y la "B" quienes mejoran sus calificaciones resaltando el punto 2.4 "El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención" con un **6.0** y un **6.1**, cercano al promedio final que obtuvieron en este ítem, que fue de **5.6**

Cabe destacar que es en este ítem donde se encuentran promedios mas bajos de las notas parciales, esto es en el punto 2.1 "El interés de estas instituciones por conocer su opinión", con un **4.4**, y en otros como el punto 2.2 "El acercamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa", con promedio **4.5**.

Esto sugiere que uno de los grandes problemas existentes, es la falta de comunicación y la capacidad de enfrentar en diálogo los problemas entre ambas partes.

El punto 2.4 "El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención", es el ítem mejor evaluado, reconociéndose así, un personal calificado en la atención.



* El gráfico muestra la calificación de todas las consultas del ÍTEM 2: "SOBRE LA ATENCIÓN EN OFICINAS", estas calificaciones se obtuvieron del promedio de las notas con las que fueron evaluadas empresas en cada consulta o sub ítem.

DETALLE ÍTEM 2:

-SUB ÍTEMS.:

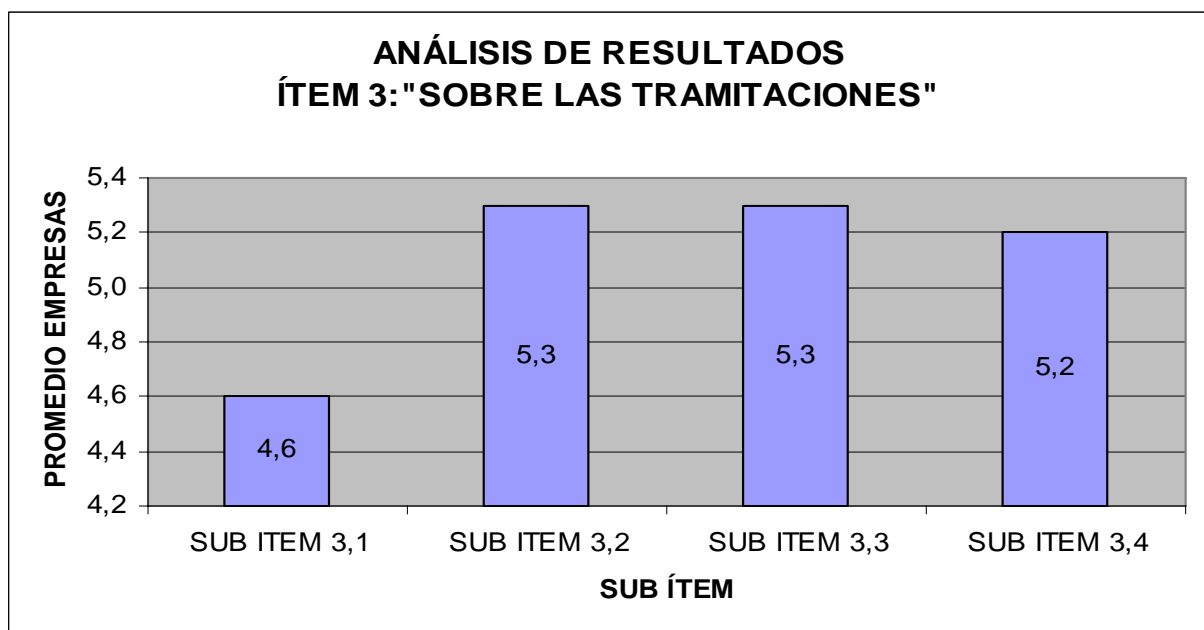
- 2.1 El interés de estas instituciones por conocer su opinión.
- 2.2 El acercamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa.
- 2.3 Evalúe la calidad de atención que ofrece el personal de las instituciones.
- 2.4 El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención.
- 2.5 El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en las oficinas.
- 2.6 El horario de oficina disponible para su atención.
- 2.7 El espacio físico destinado a su atención.

ÍTEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES.

En el ítem de las tramitaciones sigue siendo "C" la empresa con más baja calificación, con un **4.3**, levemente por encima se encuentra el "E", con un **4.5**, sin mejorar mucho, en comparación con los ítem anteriores.

Se destaca ahora la "B", que continúa con un alza en las calificaciones ya que con un **5.9**, se posiciona en el primer lugar, en lo que a las tramitaciones se refiere.

El sub ítem 3.1 "Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus trámites", es el que presenta la más baja calificación del ítem 3, muy por debajo de los otros puntos, que como se observa abajo en el gráfico se encuentran muy parejos. Nuevamente el factor tiempo aparece como causante de las molestias en los miembros encuestados.



** El gráfico muestra la calificación de todas las consultas del ÍTEM 2: "SOBRE LAS TRAMITACIONES.", estas calificaciones se obtuvieron del promedio de las notas con las que fueron evaluadas empresas en cada consulta o sub ítem.*

DETALLE ÍTEM 3:

-SUB ÍTEMS.:

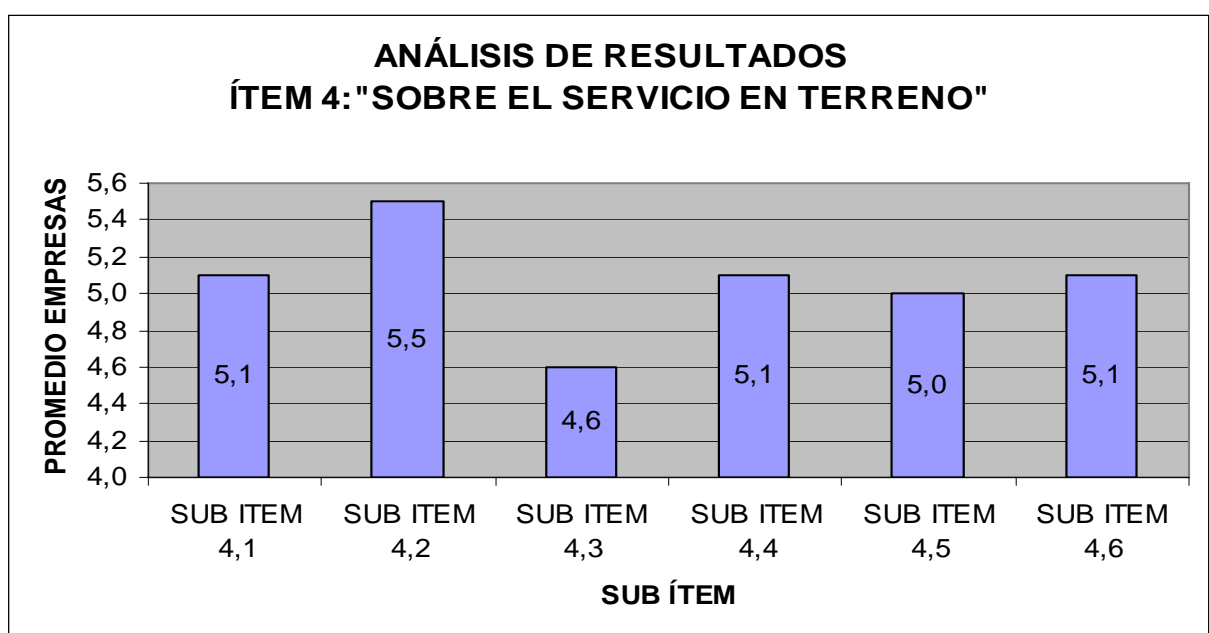
- 3.1 Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus trámites.
- 3.2 Las tarifas de los servicios de tramitación y servicios en relación a su magnitud.
- 3.3 La calidad de los servicios y trámites emitidos.
- 3.4 La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar tramites.

ÍTEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.

Acá se presentó el promedio más alto de los ítems, un **5.2**, esto se debió a las buenas calificaciones que obtuvieron tres de las siete empresas calificadas; estas son: el "G" con un **6.0** (mejor nota de ítems), seguido de "A" y la "B" ambas con un **5.9** de calificación, "A" mostró un alza en este ítem, mientras que la "B" mantuvo su buen promedio.

Caso a parte sigue siendo "C", empresa que en este ítem no alcanza a ser calificada como aceptable y presenta muy malas calificaciones en los promedios parciales, como en los puntos 4.1 "*La calidad del servicio en terreno*", y 4.3 "*Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno*" evaluada con nota **2.8**. Evaluaciones muy por debajo de lo aceptable lo que sugiere una pronta preocupación por parte de "C", en lo que a servicio en terreno se refiere.

El sub ítem 4.2 "*El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno*", sigue mostrando que la capacidad del personal no esta en duda, ya que nuevamente se resalta esta cualidad dentro de las empresas sometidas a evaluación.



* El gráfico muestra la calificación de todas las consultas del ÍTEM 4: "SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.", estas calificaciones se obtuvieron del promedio de las notas con las que fueron evaluadas empresas en cada consulta o sub ítem.

DETALLE ÍTEM 4:

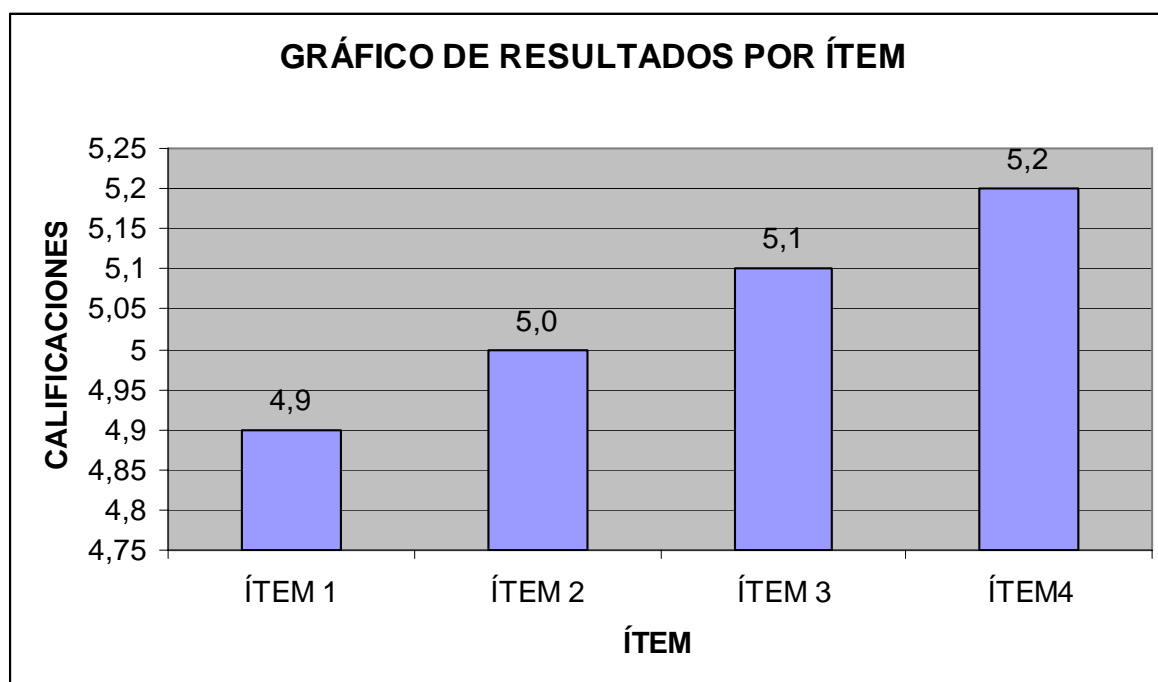
-SUB ÍTEMS.:

- 4.1 La calidad del servicio en terreno.
- 4.2 El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno.
- 4.3 Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.
- 4.4 Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno.
- 4.5 El tiempo que se espera en la llegada del personal a terreno.
- 4.6 El acercamiento y buena disposición que tiene el personal de terreno para trabajar en conjunto, dando con esto mejores y más rápidas soluciones al trabajo que se realiza.

CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS

CUADRO DE RESULTADOS FINALES

EMPRESA	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	PROMEDIO FINAL
A	5,1	5,6	5,4	5,9	5,5
B	5,3	5,6	5,9	5,9	5,7
C	3,6	4,2	4,3	3,7	4,0
D	5,1	5,1	5,2	5,3	5,2
E	4,3	4,4	4,5	4,6	4,5
F	4,9	4,8	4,9	4,7	4,8
G	5,9	5,1	5,7	6,0	5,7
	4,9	5,0	5,1	5,2	5,1



* El gráfico muestra la calificación obtenida por cada uno de los cuatro ítems, en relación a las notas obtenidas por todas las empresas

DETALLE DE ÍTEMS:

ÍTEM 1: SOBRE LA INFORMACIÓN.

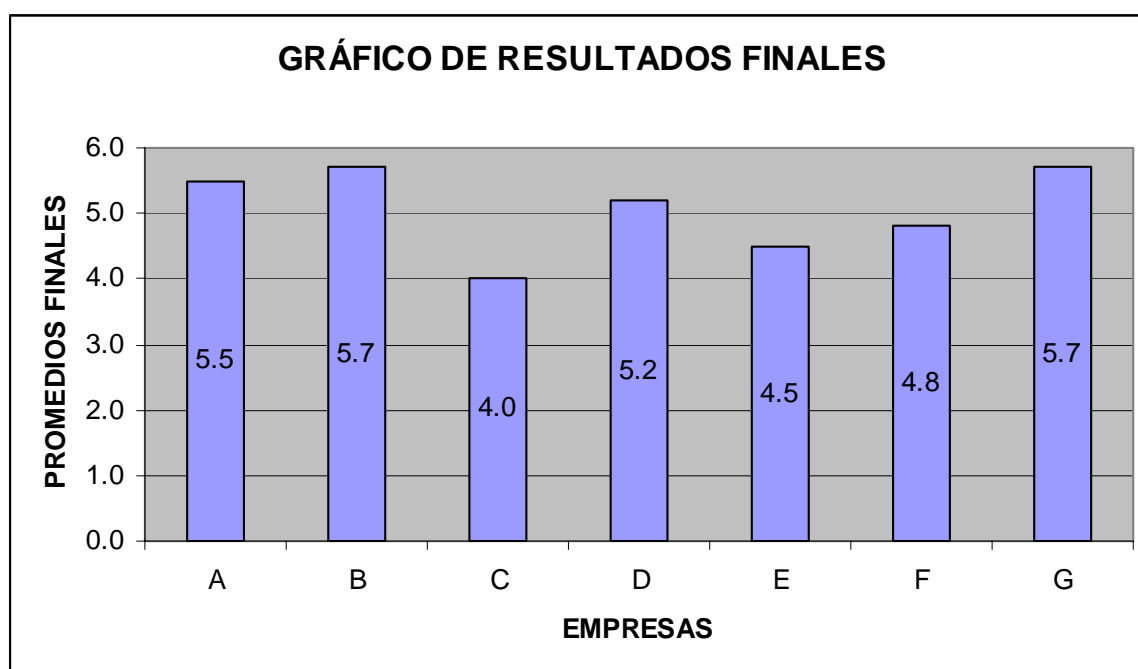
ÍTEM 2: SOBRE LA ATENCIÓN EN OFICINAS.

ÍTEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES.

ÍTEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.

- En el ítem 1 se presentan en promedio las calificaciones más bajas, en su mayoría aportadas por "C" quien obtuvo un **3.6** (ver cuadro de resultados finales) de calificación promedio, lo que significa que no cumple con los requerimientos de los socios en cuanto a servicios de información.

- En el ítem 2 donde se encuentran promedios mas bajos de las notas parciales. Esto sugiere que uno de los grandes problemas existentes, es la falta de comunicación y la capacidad de enfrentar en diálogo los problemas entre ambas partes.
- En el ítem 3, cabe destacar, que nuevamente el factor tiempo aparece como causante de las molestias en los miembros encuestados.
- En el ítem 4 el promedio más alto de los ítems, un **5.2**, esto se debió a las buenas calificaciones que obtuvieron tres de las siete empresas evaluadas. Caso a parte sigue siendo "C", empresa que en este ítem no alcanza a ser calificada como aceptable y presenta muy malas calificaciones en los promedios parciales



** El gráfico muestra los promedios finales obtenidos por cada empresa*

Claramente, la empresa menos satisfactoria, es "C", destacando su promedio muy por debajo de las otras evaluadas. Ya que las empresas, en general fueron evaluadas, en un rango de 4.5 y 5.5.

El factor más influyente en las bajas calificaciones, fue los plazos, excesivamente extensos, que toman las empresas en prestar servicios y resolver trámites. Y notoriamente, el aspecto mejor evaluado fue el personal de las empresas que se considera muy capacitado. De estos factores, se desprende que, en general, el problema no es la calidad del servicio, sino el tiempo que toman las entidades en realizarlos.

Otro punto a destacar, es la falta de modernización de los sistemas de información, ya que casi no se aprovecha la tecnología para ahorrar tiempo, y simplificar trámites.

En general, las empresas fueron bien evaluadas, estando la mayoría calificada con nota superior a 5.0, dando con esto un favorable **promedio general final de 5,1**.

Finalmente, el mejor promedio final alcanzado en la **1ª Encuesta sobre Servicios Públicos, realizada por la Cámara Chilena de la Construcción, fue de un 5,7**; correspondiente a las entidades: **"B" y "G"**. Las que claramente, destacaron por su calidad de servicios, tarifas acordes, y disponibilidad de recursos para tramitaciones.

ANEXO 1

SUGERENCIAS APORTADAS POR LOS SOCIOS EN LA ENCUESTA

(ÍTEM 1): SOBRE LA INFORMACIÓN.

- Mejorar señáleticas.
- Que pudieran usar más herramientas de Internet para apurar trámites, como por ejemplo: correo electrónico.
- “C”: Mejorar en mayor rapidez y eficiencia.

(ÍTEM 2): SOBRE LA ATENCIÓN EN OFICINA.

- Mayor conocimiento de las situaciones y/o soluciones de su empresa para el usuario.
- “C”: Cuento con oficina técnica en Valdivia.
- “C”: Mejorar la disposición.

(ÍTEM 3): SOBRE LAS TRAMITACIONES

- Mayor claridad para solucionar dudas y/o problemas.
- “E”: Mas rapidez en proceso.
- “C”: Menos tramites en proceso.
- TODAS: Normar número de días máximo para entregar respuesta.
- “C”. Concentrar las decisiones en Valdivia. (no en Osorno).

(ÍTEM 4): SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO

- Respetar tiempo de cada uno.
- GENERAL: Mejorar cumplir las fechas programadas para servicios en terreno.
- “C”: Existencia de profesionales en Valdivia, con autonomía de decisión, que no deba pedir permiso a Osorno para ir a terreno.

ANEXO 3

CONSTANCIA CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN



Delegación Regional Valdivia
Av. Picarte N° 427, Oficina 409, Fono / fax 218997, E-mail: valdivia@cchc.cl

CONSTANCIA

*Cámara Chilena de la Construcción
Delegación Regional de Valdivia*

OSVALDO RYBERTT MALDONADO, Presidente Consejo Regional Valdivia de la Cámara Chilena de la Construcción, deja constancia que el señor Alfredo Ibarra González, Rut 13.713.633-3, Tesista de la Carrera de Ingeniería en Construcción de la Universidad Austral de Chile; realizó como Trabajo de Tesis "Encuesta Servicios Públicos Cámara Chilena de la Construcción - Delegación Valdivia".

Oswaldo Rybertt Maldonado manifiesta que el trabajo realizado por el Sr. Ibarra es de especial interés para nuestra Asociación Gremial y cuyos resultados son trascendentales para las futuras actividades de la Cámara en nuestra ciudad. Cabe destacar el especial interés demostrado por el Sr. Ibarra en la realización de su trabajo que satisface plenamente nuestras expectativas.

En Valdivia, 09 de septiembre de 2005.

ORM/jba.