



**Universidad Austral de Chile**

Facultad de Ciencias de la Ingeniería  
Escuela Ingeniería en Construcción

**“ENCUESTA SERVICIOS PÚBLICOS CÁMARA  
CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN DELEGACIÓN TEMUCO”**

Tesis para optar al título de:

Ingeniero Constructor.

Profesor Guía:

Sr. Heriberto Vivanco Bilbao.

Ingeniero Comercial.

Constructor Civil.

**JUAN PABLO MEDINA MACHO**

**VALDIVIA - CHILE**

**2006**

## **DEDICATORIA**

A mi madre quien a sido un gran pilar en mi vida...

## **AGRADECIMIENTOS**

Dios y mi gran amigo Jesús que siempre estuvieron a mi lado cuando pase por momentos difíciles.

A mis padres, que lucharon por darnos una buena educación y un apoyo incondicional.

Mis hermanos María Jesús, Diego Ignacio y Daniela Paz; por su cariño y amistad.

Mis grandes amigos Herman Amaza, Valentina Nazal y Juan Pablo Topali que cuando necesite una palabra de aliento o un gran abrazo me lo brindaron con mucho afecto.

Mis compañeros y muy buenos amigos de universidad Daniel Bertrán, Armando Robles, Cesar Rebolledo, Andrés Tampe y Marcelo Uribe; gracias a ellos esta carrera fue más fácil debido que el gran compañerismo y amistad prevaleció entre nosotros.

Cámara Chile de la Construcción a su presidente don Juan Pablo Peña Puig y su secretario general regional Javier Olhagaray Pinna, que brindaron una buena recepción y colaboración en la realización de esta tesis.

## **INDICE**

PAGINA

RESUMEN

SUMMARY

INTRODUCCION

OBJETIVOS

### **CAPITULO I: HISTORIA Y OBJETIVOS DE LAS INSTITUCIONES.**

1.1. Cámara Chilena de la Construcción.	1
1.1.1 Misión.	1
1.1.2 Mesa Directiva.	2
1.1.3 Consejeros Regionales.	2
1.1.4 Consejeros Nacionales.	2
1.2. Aguas Araucanía.	3
1.2.1. Misión.	3
1.2.2. Visión.	3
1.2.3. Valores.	3
1.3. Dirección de Obras Municipales.	4
1.3.1. Funciones.	4
1.4. Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.	4
1.4.1 Directorio de FRONTEL S.A.	5
1.5. Secretaría Comunal de Planificación.	5
1.5.1. Funciones.	5
1.6. Servicio de Vivienda y Urbanismo.	7
1.6.1. Misión.	7
1.6.2. Objetivos Estratégicos.	7

1.7. Vialidad.	8
1.7.1. La Organización.	8
1.7.2. Misión.	8
1.7.3. Objetivos Estratégicos.	8
1.8. Servicio de Impuestos Internos.	9
1.8.1 Función.	9
1.8.2 Misión del Servicio de Impuestos Internos.	9
1.8.3 Visión.	10
1.8.3. Objetivos Estratégicos.	10
1.8.4. Principios y Valores.	10

## **CAPITULO II: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS.**

<b>2.1. ITEM 1: <i>SOBRE LA INFORMACIÓN.</i></b>	<b>14</b>
2.1.1. Los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficina de información, en las dependencias.	14
2.1.2. El servicio electrónico (sitio Web) con que cuenta la institución.	16
2.1.2.1. La rapidez en responder sus consultas.	16
2.1.2.2. El acceso a la documentación que se puede bajar e imprimir.	18
2.1.2.3. La calidad de la página Web.	20
2.1.3. El servicio telefónico con que cuenta la institución.	22
2.1.3.1. El tiempo de ser atendido.	22
2.1.3.2. La capacidad de resolver preguntas y problemas.	24
2.1.3.3. La cordialidad en la atención.	26
2.1.4. La documentación escrita como folletos, boletines, o avisos que emite la empresa.	28

<b>2.2. ITEM 2: <i>SOBRE LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS.</i></b>	30
2.2.1. El interés de estas instituciones por conocer su opinión.	30
2.2.2. El almacenamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa.	32
2.2.3. Evalué la calidad de la atención que ofrece el personal de las instituciones.	34
2.2.4. El conocimiento y la capacidad que tiene el personal encargado de la atención .	36
2.2.5. El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en las oficinas.	38
2.2.6. El horario de la oficina disponible para su atención.	40
2.2.7. El espacio físico destinado a su atención.	42
<b>2.3. ITEM 3: <i>SOBRE LAS TRAMITACIONES.</i></b>	44
2.3.1. Evalúe el tiempo que demora a la demora la institución en resolver sus trámites.	44
2.3.2. Las tarifas de los servicios de tramitación y servicios en relación a su magnitud.	46
2.3.3. La calidad de los servicios y trámites emitidos.	48
2.3.4. La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar trámites.	50
<b>2.4. ITEM 4: <i>SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.</i></b>	52
2.4.1. La calidad del servicio en terreno.	52
2.4.2. EL conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno.	54
2.4.3. Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.	56
2.4.4. Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno.	58
2.4.5. El tiempo que se espera en la llegada del personal a terreno.	60

2.4.6. El acercamiento y la 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.	62
--	----

### **CAPITULO III: EVALUACION GENERAL.**

3.1. ITEM 1: SOBRE LA INFORMACIÓN.	64
3.2. ITEM 2: SOBRE LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS.	66
3.3. ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES.	67
3.4. ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.	68
CONCLUSIONES	70
BIBLIOGRAFIA	77
ANEXOS	79

## RESUMEN.

El trabajo de tesis informará resultados de encuesta de servicios públicos formulada por la Cámara Chilena de la Construcción realizada a los socios de la delegación Temuco. En esta encuesta se evaluarán aspectos importantes como son: información, atención en oficinas, tramitaciones y sobre servicio en terreno.

La evaluación estará referida en escala numérica de calificación nota 1,0 a 7. Considerando cuatro rangos explicitados de la siguiente forma:

- 1,0 a 4,0 deficiente.
- 4,1 a 5,0 aceptable.
- 5,1 a 6,0 satisfactorio.
- 6,1 a 7 eficiente.

El trabajo de tesis consta de 3 capítulos: el primero nos da a conocer la historia y objetivos de las instituciones evaluadas. El capítulo dos muestra tabulación de cada pregunta formulada con su respectivo gráfico y una conclusión. En el capítulo tres se analiza cada ítem en referencia a preguntas propuestas, haciendo mención a aspectos más relevantes y resaltando los puntos donde se esperaba mejor evaluación por parte de los miembros de la cámara.

Informadas las conclusiones se sugerirá a la Cámara Chilena de la Construcción delegación Temuco exponga los resultados a través de una sesión en la cual se inviten a autoridades respectivas de cada institución evaluada, junto con calificadores; en este caso los socios de esta delegación Temuco, las deficiencias presentadas las que permitirán análisis, comentarios y reestudio del servicio prestado a los usuarios para así prestar un mejor servicio a sus usuarios.



## **SUMMARY.**

The thesis work will inform results into survey of services public formulated by the Chilean Camera of the Construction made to the partners of the Temuco delegation. In this survey important aspects will be evaluated as they are: information, attention in offices, transactions and on land service.

The evaluation will be referred in representative fraction of qualification notices 1.0 to 7. Considering four specified ranks of the following form:

- 1.0 to 4.0 deficient.
- 4.1 to 5.0 acceptable.
- 5.1 to 6.0 satisfactory.
- 6.1 to 7 efficient.

The thesis work consists of 3 chapters: first it presents to us history and objectives the evaluated institutions. I capitulate two samples tabulation of each question formulated with its respective graph and a conclusion. In chapter three each item in reference to propose questions is analyzed, making mention to more excellent aspects and emphasizing the points where better evaluation on the part of the members of the camera was expected.

Informed the conclusions Temuco delegation will suggest itself to the Chilean Camera of the Construction exposes the results through a session in which they are invited to respective authorities of each evaluated institution, along with examining; in this case the partners of this delegation Temuco, the presented/displayed deficiencies those that will allow analysis, commentaries and restudy of served to the users thus to serve better to its users.

## INTRODUCCION.

La *Encuesta Servicios Públicos Cámara Chilena de la Construcción delegación Temuco*, fue elaborada por la misma entidad. Esta encuesta se ha realizado en el sur de Chile en las ciudades de Valdivia, Osorno y Puerto Montt con el propósito de analizar en forma objetiva el funcionamiento de servicios públicos.

La encuesta fue aplicada a todos los socios de la delegación Temuco, quienes tienen directa relación en el rubro construcción y con los servicios a evaluar; obteniendo de esta forma una muestra objetiva.

La aplicación de esta encuesta se realiza con la única finalidad de conocer la opinión de los miembros de la Cámara de la Construcción, sede Temuco, respecto al funcionamiento que los servicios públicos de la ciudad; y éstos son: *Aguas Araucanía, Dirección de Obras Municipales, Frontel S.A., Secretaría Comunal de Planificación, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Vialidad, Servicio de Impuestos Internos.*

Toda institución pública está conformada y estructurada de acuerdo a lineamientos previamente establecidos, los cuales han sido analizados y validados, pues sólo de esta manera han de ser exigidos y cumplidos.

Existiendo una base concreta y claramente explicitada en la recurrencia de los servicios públicos, a evaluar de la ciudad de Temuco, en entregar el mejor bienestar a usuarios; lo anterior fundamentado en la misión y visión de cada institución, los indicadores a evaluar son los siguientes: atención, tramitación y gestión en función del quehacer referido a la actividad que desarrollan los profesionales del gremio de la construcción.

La pauta de evaluación se presenta en una escala numérica referida a calificación de nota 1,0 a 7 de acuerdo al desempeño de las empresas.

Finalizada y analizada la encuesta se informará a cada servicio de su desempeño conforme a tabulación de datos, vaciado a gráficos y conclusiones respectivas.

Expuesta la tesis se solicitará a la Cámara Chilena de la Construcción, delegación Temuco a través de su presidente don Juan Pablo Peña Puig informar de dicha evaluación a cada institución con el fin de mejorar aquellos aspectos, propuestos en la misión y visión que no cumplen las expectativas de los usuarios.

## **OBJETIVOS.**

### **OBJETIVOS GENERALES.**

1. Establecer comparaciones cuantitativas y cualitativas en cuanto a prestación de servicios de los siguientes servicios públicos, de la ciudad de Temuco *Aguas Araucanía, Dirección de Obras Municipales, Frontel S.A., Secretaría Comunal de Planificación, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Vialidad, Servicio de Impuestos Internos.*
2. Informar a la Cámara Chilena de la Construcción, mediante instrumentos para la obtención de datos, sobre funcionamiento de cada uno de los servicios públicos evaluados con el objeto de analizar y remediar falencias.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

1. Aplicar encuesta elaborada por la Cámara Chilena de la Construcción a un determinado grupo de socios ligados al rubro de la construcción.
2. Contrastar evaluaciones aplicadas a cada servicio con lineamientos propuestos en la estructura o marco institucional.

## **CAPÍTULO I: HISTORIA Y OBJETIVOS DE LAS INSTITUCIONES.**

### **1.1. Cámara Chilena de la Construcción.**

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. La C.Ch.C representa un pilar esencial a la hora de estimular el proceso de interrelación y expansión de las empresas, constituyendo un centro estratégico que conecta entre sí a sus socios, brindándoles asesoría y servicios de apoyo para el desarrollo de su gestión.

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: Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Osorno, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

La C.Ch.C. mantiene sólidos vínculos con las principales ramas empresariales de los sectores productivos de nuestro país: Minería (SONAMI); Comercio (CNC); Agricultura (SNA); Industria (SOFOFA) y Banca (ABIF), junto a las cuales integra la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

En el ámbito internacional, la C.Ch.C desempeña un activo rol como integrante de organismos relevantes vinculados a la actividad, como son la Confederación Internacional de Contratistas Asociados (CICA) y la Federación Interamericana de la Industria de la Construcción (FIIC).

#### **1.1.1 Misión.**

"Contribuir al bienestar de las personas, mediante el desarrollo y perfeccionamiento constante del sector construcción y del país, promoviendo el uso eficiente de los recursos en los aspectos gremiales, sociales y económicos, dentro de un estricto marco ético".

La delegación Temuco se conforma de la siguiente forma:

### **1.1.2 Mesa Directiva**

Presidente Regional : Juan Pablo Peña Puig  
1er Vicepresidente : José Miguel Martabid  
2do Vicepresidente : Juan Carlos Villarroel  
Past President : Francisco Alanís Porcella  
Secretario General Regional : Javier Olhagaray Pinna

### **1.1.3 Consejeros Regionales**

- Juan Pablo Peña Puig
- Emilio Taladriz Montesinos
- Mauricio Minck Trombert
- Juan Carlos Villarroel Buscaglione
- Eladio Salgado Avila
- Francisco Alanís Porcella
- Eladio Salgado Avila
- Cristian Smith Campos
- Alfred Bredfeld Levasier

### **1.1.4 Consejeros Nacionales**

- Juan Pablo Peña Puig
- Sergio Yakovleff Paz
- Robert Wörner Muxica
- Waldo Fernández Sanhueza
- José Miguel García Echavarrí

- Francisco Alanís Porcella
- Francisco Castañeda Uquillas
- Alejandro Bravo Novoa

## **1.2. Aguas Araucanía.**

A contar del 16 de agosto de 2004, la Empresa de Servicios Sanitarios de la Araucanía (ESSAR) es concesionada por el grupo Aguas Nuevas, cambiando su razón social a Aguas Araucanía S.A., comenzando una nueva era en la calidad de los servicios sanitarios de la región, con una fuerte orientación al cliente y al cuidado del medio ambiente.

### **1.2.1. Misión.**

Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de los habitantes de la IX Región, a través de la entrega de un servicio eficiente y del más alto nivel. Queremos dar respuestas ágiles a sus necesidades, contribuir a la protección del medio ambiente mediante el tratamiento de las aguas servidas de la región, generar instancias para compartir con las comunidades a las cuales servimos y aportar a su desarrollo.

### **1.2.2. Visión.**

Nuestra visión de futuro es ser una empresa sanitaria de excelencia comprometida con el desarrollo regional, y capaz de afrontar nuevos desafíos institucionales, basados en valores y principios que favorecen el cumplimiento de nuestra responsabilidad medioambiental, la satisfacción del personal y de nuestros clientes.

### **1.2.3 Valores.**

- Honestidad
- Transparencia
- Credibilidad
- Eficiencia
- Amabilidad

- Esfuerzo
- Compañerismo

### **1.3. Dirección de Obras Municipales.**

Es uno de los departamentos que constituye la Municipalidad de Temuco, y su actual director es don Marcelo Bernier Richter.

#### **1.3.1. Funciones.**

Esta unidad tiene las siguientes funciones.

Velar por el cumplimiento de la Ley General de Urbanismo y Construcción, del plan regulador comunal y de las ordenanzas correspondientes, para cuyo efecto gozará de las siguientes atribuciones específicas:

- a) Dar aprobación a las subdivisiones de predios urbanos y predios – rurales.
- b) Dar aprobación a los proyectos de obras de urbanización y de construcción.
- c) Otorgar los permisos de edificación de las obras señaladas en el número anterior.
- d) Fiscalizar la ejecución de dichas obras hasta el momento de su recepción.
- e) Recibirse de las obras ya citadas y autorizar su uso.
- f) Fiscalizar obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan.
- g) Aplicar normas ambientales relacionadas con las obras de construcción y urbanización.
- h) Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna.
- i) Dirigir las construcciones que sean de responsabilidad municipal, sean ejecutadas directamente o a través de terceros, y en general, aplicar las normas legales sobre construcción y urbanización en la comuna.



#### **1.4. Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.**

Desde su creación en 1956, FRONTEL ha expandido activamente su área de influencia en las regiones VIII y IX.

Es la empresa eléctrica con mayor presencia en materia de electrificación rural en Chile. En total, atiende las necesidades energéticas de 233 mil clientes.

FRONTEL distribuye electricidad con una clara vocación de servicio. Desde sus inicios, mantiene un compromiso constante con el programa de Electrificación Rural impulsado por el Estado, convirtiéndose en la mayor empresa eléctrica del país en esa área.

Durante 2003 FRONTEL participó activamente en proyectos de electrificación rural, financiados en parte por el Fondo Nacional del Desarrollo Regional (FNDR). La inversión durante el año 2003 fue de \$2.900 millones en 42 nuevos proyectos que beneficiaron a 1.951 familias de zonas rurales.

Asegurando la calidad y continuidad de su servicio, FRONTEL crece día a día como una fuerza vital para el desarrollo de su área de influencia, las regiones VIII y IX.

##### **1.4.1. Directorio de FRONTEL S.A.**

Presidente: Alfredo Matos

Vicepresidente: Oswaldo Cano

Directores: Isabel Goncalves-Rooney

Claudio Lizama Anguita

Katheleen C. Barclay

Secretario y Gerente Gral.: Eduardo Novoa C.

## **1.5. Secretaría Comunal de Planificación.**

La Secretaría Comunal de Planificación tiene como objetivo apoyar al Alcalde y al Concejo en la elaboración y el seguimiento de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna.

### **1.5.1. Funciones.**

La Secretaría Comunal de Planificación tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Servir de Secretaría Técnica permanente del Alcalde y del Concejo en la formulación de la estrategia municipal, como así mismo de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna.
- b) Asesorar al Alcalde en la elaboración de los proyectos del Plan Comunal de Desarrollo y de Presupuesto Municipal.
- c) Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, proyectos, inversiones y el Presupuesto Municipal, e informar sobre estas materias al Alcalde y al Concejo a lo menos semestralmente.
- d) Efectuar análisis y evaluaciones permanentes de la situación de desarrollo de la comuna, con énfasis en los aspectos sociales y territoriales.
- e) Estudiar, programar y evaluar el proceso de desarrollo comunal en sus aspectos sociales, territoriales y económicos, dando origen a programas y proyectos específicos encada una de estas áreas en coordinación con las unidades municipales correspondientes.
- f) Elaborar las bases generales y específicas, según corresponda, para los llamados a licitación, previo informe de la unidad competente, de conformidad con los criterios e instrucciones establecidos en el Reglamento Municipal.
- g) Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos y con el sector privado de la comuna.
- h) Recopilar y mantener la información comunal y regional atingente a sus funciones.
- i) Procurar una efectiva coordinación e integración de los proyectos del sector privado al Plan de Desarrollo Comunal.

- j) Asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo urbano.
- k) Estudiar y elaborar el plan regulador comunal, y mantenerlo actualizado, promoviendo las modificaciones que sean necesarias y preparado los planes para su aplicación.
- l) Informar técnicamente las proposiciones sobre planificación urbana ínter comunal, formuladas al municipio por la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo.
- m) Informar técnicamente las subvenciones a otorgar al sector público y al sector privado.
- n) Otras funciones que el Alcalde le asigne, de conformidad con la legislación vigente y que no sea de aquellas que la Ley asigna a otras unidades.

## **1.6. Servicio de Vivienda y Urbanismo.**

### **1.6.1. Misión.**

Contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Región de la Araucanía, conforme a su diversidad, a través de la orientación y materialización de las políticas, planes y programas habitacionales y urbanos del MINVU, con especial énfasis en las personas de más escasos recursos.

### **1.6.2. Objetivos Estratégicos.**

- a) Contribuir a la reducción del déficit habitacional, a través del apoyo a las entidades organizadoras en habitar proyectos habitacionales focalizados en los sectores de menores recursos de las comunas.
- b) Mejorar la calidad de la Prestación de Asistencia Técnica/Social a través de la programación del tiempo de contratación y ejecución, y aumentando la satisfacción del usuario.
- c) Mejorar las condiciones de vida de las familias propietarias de viviendas Serviu con demandas de mejora, a través de procesos participativos que permitan la materialización de los programas de Saneamiento de Poblaciones y Mejoramiento de Condominios.

- d) Generar igualdad de oportunidad en el acceso a los programas, a través de la entrega de información y atención de calidad al usuario-beneficiario.
- e) Ejecutar los programas urbanos dentro de los plazos y estándares definidos, en coordinación con el Gobierno Regional, Municipios y Ciudadanía organizada.
- f) Cumplir las metas presupuestarias de ingresos a través de la comercialización de viviendas de stock, recaudación de cartera hipotecaria y venta de activos, asegurando así el financiamiento del presupuesto anual.
- g) Finalizar los programas de viviendas SERVIU a través del otorgamiento de títulos de dominio, de tal forma que las familias beneficiarias sean propietarias de sus viviendas.

## **1.7. Vialidad.**

### **1.7.1. La Organización.**

La Dirección Nacional de Vialidad es una entidad perteneciente al Ministerio de Obras Públicas (MOP), carter a cargo del Sr. Eduardo Bitrán. Organismo chileno que se preocupa del desarrollo y ejecución de infraestructura para el país.

Vialidad no es tan sólo caminos, sino que tiene un largo listado de Productos y Servicios: mejoramiento de estándar de caminos, conservación de caminos, construcción de caminos, construcción, reposición y reparación de puentes y cruces desnivelados, construcción de pasarelas, construcción y conservación de defensas fluviales, respuestas a solicitudes de autorizaciones para uso de faja fiscal, atención al usuario en las Plazas de Peaje, otorgamiento de permiso de sobrepeso y/o sobredimensión, evaluación técnica para la extracción de áridos, otorgamiento de licencias de Laboratoristas Viales

### **1.7.2. Misión.**

Mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y los países de la región, planificando, proyectando, construyendo, conservando y explotando oportunamente la infraestructura vial necesaria para el desarrollo del país y su gente, resguardando su calidad,

respetando el medio ambiente e incorporando sistemáticamente tecnologías innovadoras en el ámbito vial y de transporte.

### **1.7.3. Objetivos Estratégicos.**

- a) Desarrollar y mantener la infraestructura vial de acuerdo a la planificación programada, con el fin de mejorar la conectividad entre los chilenos y entre Chile y los países de la región.
- b) Incorporar innovaciones tecnológicas viales, que permitan mejorar los niveles de eficiencia y calidad en las obras viales.
- c) Incorporar instrumentos de gestión ambiental y territorial en cada una de las etapas del ciclo de vida de los proyectos viales, con el objetivo de evitar problemas que posteriormente generan aumentos de presupuestos y plazos en las obras.
- d) Priorizar el mantenimiento y la explotación por sobre la construcción de caminos, con el propósito de conservar el nivel de servicio que se espera de una obra construida. Nota: Cuando se refiere a “Conservar el nivel de servicio que se espera de una obra construida” no significa mantener su condición original, pues con el uso y el paso del tiempo existe un deterioro que no se puede recuperar.
- e) Desarrollar integral de proyectos de infraestructura vial, para asegurar la eficiencia de la inversión en los contratos de obras, mejorando la efectividad en la cadena de toma de decisiones. Nota “Cadena de toma de decisiones” se entiende compartir de manera transversal las responsabilidades en las decisiones tomadas al interior del Servicio, de acuerdo al ciclo de vida de los proyectos (planificación, construcción y mantenimiento).

## **1.8. Servicio de Impuestos Internos.**

### **1.8.1 Función.**

El Servicio de Impuestos Internos es una de las instituciones fiscalizadoras del Estado. De acuerdo a la Ley, sus funciones son la "aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una

autoridad diferente" . El Código Tributario y la Ley Orgánica del Servicio determinan cómo debe desarrollarlas. Al Servicio de Impuestos Internos le corresponde:

Interpretar administrativamente las disposiciones tributarias, fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes a fin de asegurar su aplicación y fiscalización.

Tiene que supervigilar el cumplimiento de las leyes tributarias que le han sido encomendadas; conocer y fallar como tribunal de primera instancia los reclamos que presenten los contribuyentes y asumir la defensa del Fisco ante los Tribunales de Justicia en los juicios sobre aplicación e interpretación de leyes tributarias.

En lo que se refiere a los contribuyentes, tiene que crear conciencia tributaria, informarlos sobre el destino de los impuestos y las sanciones a que se exponen por el no cumplimiento de sus deberes.

### **1.8.2 Misión del Servicio de Impuestos Internos.**

La Misión del Servicio como Institución del Estado es: "El Servicio de Impuestos Internos es responsable de administrar con equidad el sistema de tributos internos, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento, y potenciar la modernización del Estado y la administración tributaria en línea; lo anterior en pos de fortalecer el nivel de cumplimiento tributario y del desarrollo económico de Chile y de su gente."

### **1.8.3 Visión.**

"El SII será reconocido como una de las administraciones tributarias más modernas del mundo; con altos y crecientes niveles de eficacia en su accionar; que opera bajo estándares de calidad que constituyen un modelo para instituciones similares; aportando efectivamente al desarrollo económico del país; liderando el proceso modernizador del Estado; y cuyos funcionarios sean plenamente competentes, probos y comprometidos con los objetivos estratégicos de la organización. Los contribuyentes percibirán que el servicio que les proporciona el SII es en un contexto de justicia y equidad, que les facilita cada vez más

cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias; producto de lo cual el país presenta niveles de cumplimiento tributario que son un ejemplo a nivel internacional."

### **1.8.3. Objetivos Estratégicos.**

- § Contribuir a la modernización del Estado y al desarrollo económico de Chile.
- § Maximizar y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.
- § Minimizar la evasión y propiciar acciones tendientes a reducir la elusión tributaria.
- § Profundizar la excelencia de los recursos humanos del Servicio.
- § Profundizar la modernización continua del Servicio de Impuestos Internos, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones.

### **1.8.4. Principios y Valores.**

Compromiso con el Contribuyente:

Atención de calidad, sin discriminación y transparente; plena información y orientación.

Compromiso con los Funcionarios:

Dignidad y tranquilidad; desarrollo humano; crecimiento en experiencia y conocimiento.

Compromiso con la Sociedad:

Educación Tributaria para crear una conciencia de cumplimiento tributario como un bien social; desarrollar instancias de auto instrucción a la ciudadanía.

Compromiso con la Probidad:

Honradez y honestidad; conducta intachable; integridad; lealtad.

Compromiso con la Transparencia:

Información completa, clara, oportuna y al alcance de todos los funcionarios; procedimientos conocidos, públicos y únicos.

Compromiso con las Prácticas del SII:

Trabajo en equipo; participación; profesionalismo; criterios y competencias técnicas; responsabilidad.

## CAPITULO II: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

La encuesta fue realizada en forma directa en el mes de Febrero del año 2006, la delegación de Temuco de la Cámara Chilena construcción en esa fecha constaba con 126 socios, para la evaluación se escogieron sólo los que estaban directamente relacionados con los servicios. Las empresas encuestadas fueron las siguientes:

<b>Empresa</b>	<b>Representante</b>
• Constructora Schiele y Werth Ltda.	Mario Werth
• Inmobiliaria Socovesa Temuco	Francisco Castañeda U.
• Constructora Mauricio Minck y Cia Ltda.	Mauricio Minck T.
• Constructora Cosal S.A.	Raúl Tapia U.
• Constructora Wörner S.A.	Robert Wörner M.
• Constructora Ricardo Meier C.	Ricardo Meier C.
• Constructora Simon Bolivar Ltda.	David Bustos E.
• Constructora Peña y Peña Ltda.	Juan Pablo Peña P.
• Constructora Carlos García Gross	Alfredo Rodríguez S.
• Constructora Juan Salas Fourcade	Juan Salas Fourcade
• Constructora Iceco Ltda.	Iván Cerda Zuñiga
• Constructora Cerró Ñielol Ltda.	Oscar Gatica Huerta
• Constructora Contem Ltda.	Patricio Vazquez G.
• Constructora Cobol Ltda.	Andrés Bolomey P.
• Constructora Jorge Luchsinger Ltda.	Jorge Andres Luchsinger
• Constructora Parenas Ltda.	Juan Carlos Morales
• Constructora Hergu Ltda.	Mario Gutierrez Truan
• Constructora Bayona S.A.	René Fourcade M.



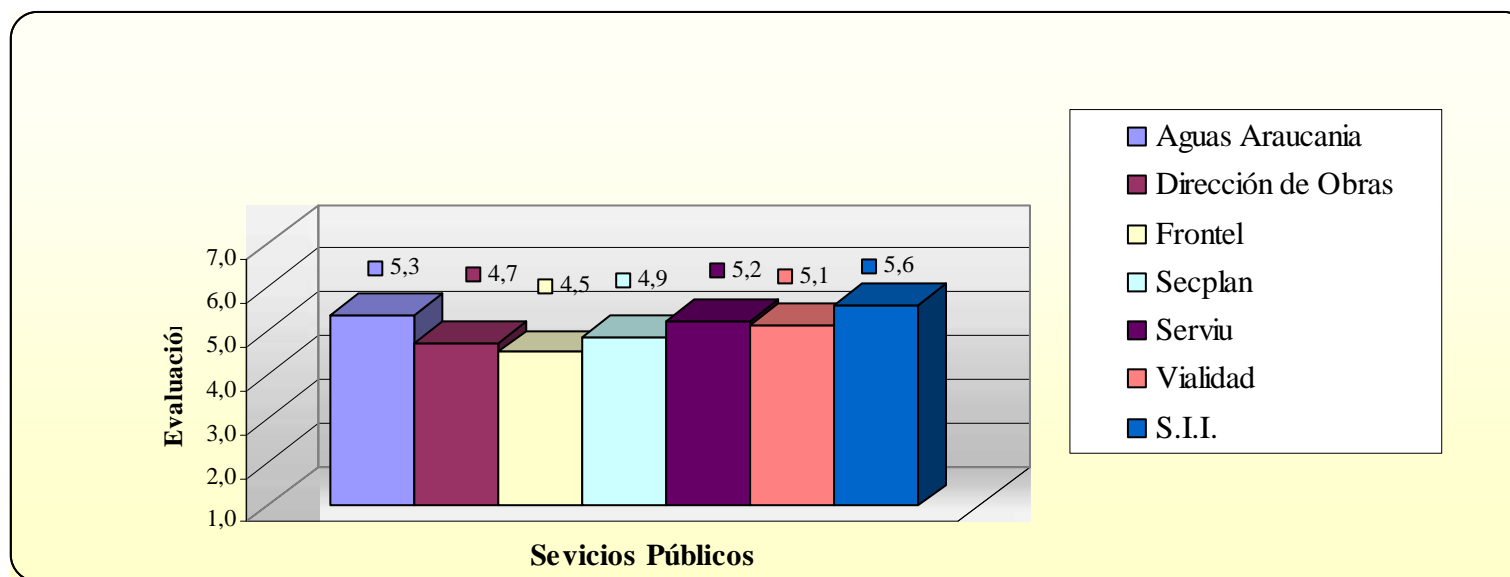
- Carmen Luz Palacios
  - Constructora Nualart y Cia. Ltda.
  - Constructora Cordero Correa y Cia. Ltda.
- Carmen Luz Palacios  
Gerardo Nualart G.  
Jaime Cordero Cuevas

## 2.1. ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION.

2.1.1. Los sistemas informativos, como señáleticas claras u oficina de información, en las dependencias.

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	6	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	6	-	-	5	5	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	6	4	-	5	5	-	5
Const. Cosal S.A.	6	5	-	4	4	-	-
Const. Wöner S.A.	-	6	-	-	-	-	7
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	3	3	4	-	6	-	5
Const. P y P Ltda.	4	4	3	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	5	-	4	-	5	6	6
Const. Juan Salas Fourcade	6	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	7	4	6	5	7	6	5
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	4	4	4	4
Const. Contem Ltda.	7	6	7	-	6	-	7
Const. Cobol Ltda.	5	4	-	-	4	-	5
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	5	-	-	-	4
Const. Parenas Ltda.	6	5	6	-	6	-	7
Const. Hergu Ltda.	6	-	1	-	-	-	6
Const. Bayona S.A.	6	5	5	5	6	5	6
Carmen Luz Palacios	5	5	-	-	6	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	5	4	5	5	5	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	6	3	5	-	3	-	6
<b>Promedio</b>	5,3	4,7	4,5	4,9	5,2	5,1	5,6

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



**Conclusión:**

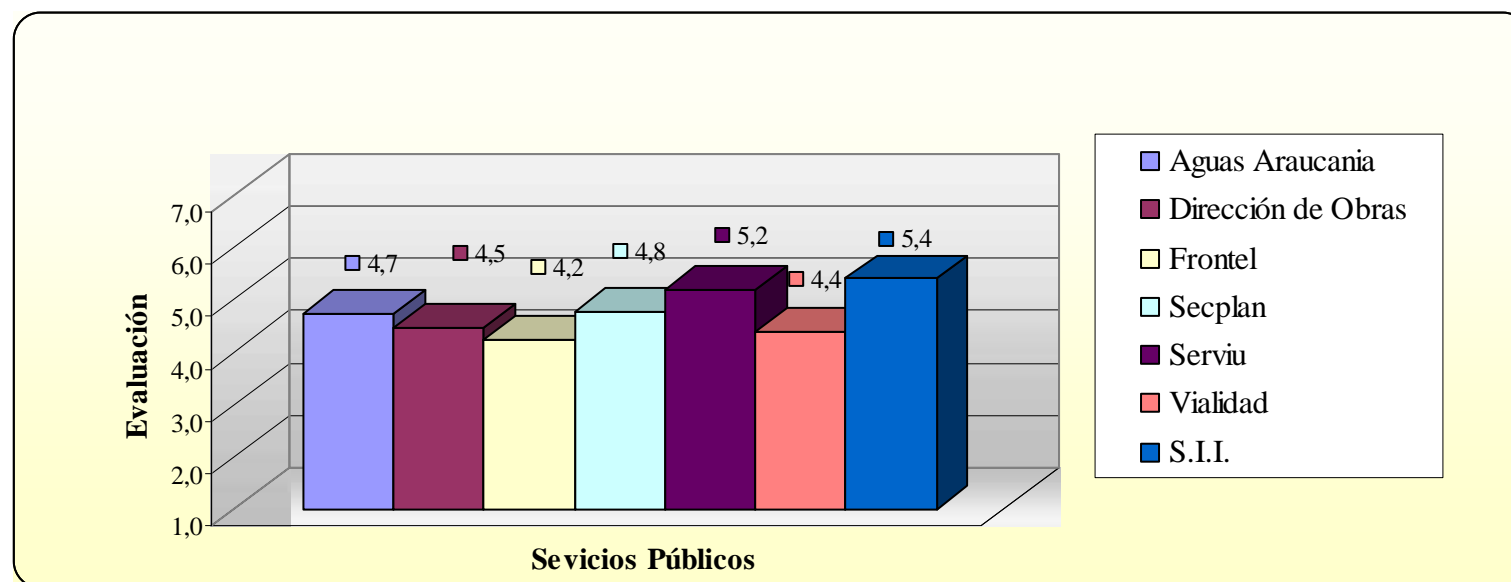
El Servicio de Impuestos Internos posee señáleticas claras comparadas con las demás instituciones, aunque la calificación es satisfactoria. La empresa Fontel S.A. ha sido evaluada con la más baja calificación y siendo la institución con menor información física dentro de sus dependencias.

2.1.2. El servicio electrónico ( sitio Web) con que cuenta la institución.

2.1.2.1. La rapidez en responder sus consultas.

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	6	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	3	5	-	-	-	-	3
Const. Cosal S.A.	6	4	-	-	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	3	3
Const. Simón Bolívar Ltda.	-	2	-	-	-	-	5
Const. P y P Ltda.	4	4	4	-	5	-	6
Const. Carlos García Gross	6	-	4	-	5	5	-
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	5	4	5	4	7	5	7
Const. Cerró Ñielol Ltda.	6	5	5	5	6	5	3
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	-	-	7
Const. Cobol Ltda.	-	-	-	-	-	-	6
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	-	-	-	-	5
Const. Parenas Ltda.	6	6	7	-	7	-	7
Const. Hergu Ltda.	3	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	-	4	-	-	4	4	-
Carmen Luz Palacios	4	-	-	-	6	2	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	4	5	4	6	5	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	4	3	1	-	1	-	-
<b>Promedio</b>	4,7	4,5	4,2	4,8	5,2	4,4	5,4

La rapidez en responder sus consultas.



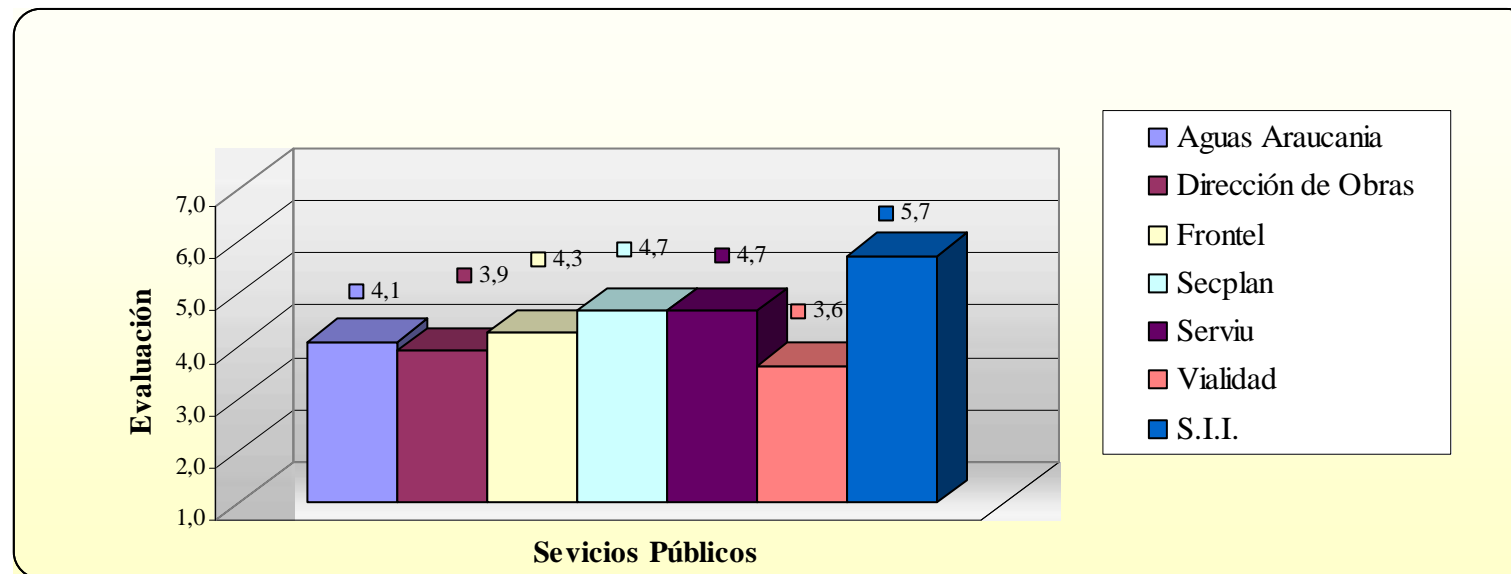
**Conclusión:**

Se puede apreciar en el gráfico que la mayoría de las instituciones obtuvo una calificación aceptable, excepto dos de ellas. Llama la atención, pues este medio debería ser uno de los más expeditos para responder consultas sin tener que concurrir personalmente a la institución. Claramente destacan las instituciones S.I.I. y Serviu ante las demás.

2.1.2.2. El acceso a la documentación que se puede bajar e imprimir.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	1	1	-	-	1	1	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	-	-	-	-	-	5
Const. Cosal S.A.	6	-	-	-	7	-	-
Const. Wöner S.A.	-	-	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	3	6
Const. Simón Bolívar Ltda.	-	2	-	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	3	4	3	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	1	-	1	-	4	4	6
Const. Juan Salas Fourcade	4	-	-	6	-	-	7
Const. Iceco Ltda.	5	4	5	4	7	5	7
Const. Cerró Ñielol Ltda.	6	5	5	-	5	5	3
Const. Contem Ltda.	7	7	7	-	6	-	7
Const. Cobol Ltda.	-	-	-	-	-	-	6
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	-	-	-	-	5
Const. Parnas Ltda.	6	7	7	-	6	-	7
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	4	-	-	4	4	4
Carmen Luz Palacios	2	2	-	-	2	2	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	4	5	4	6	5	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	5	3	1	-	3	-	6
<b>Promedio</b>	4,1	3,9	4,3	4,7	4,7	3,6	5,7

El acceso a la documentación que se puede bajar e imprimir.



**Conclusión:**

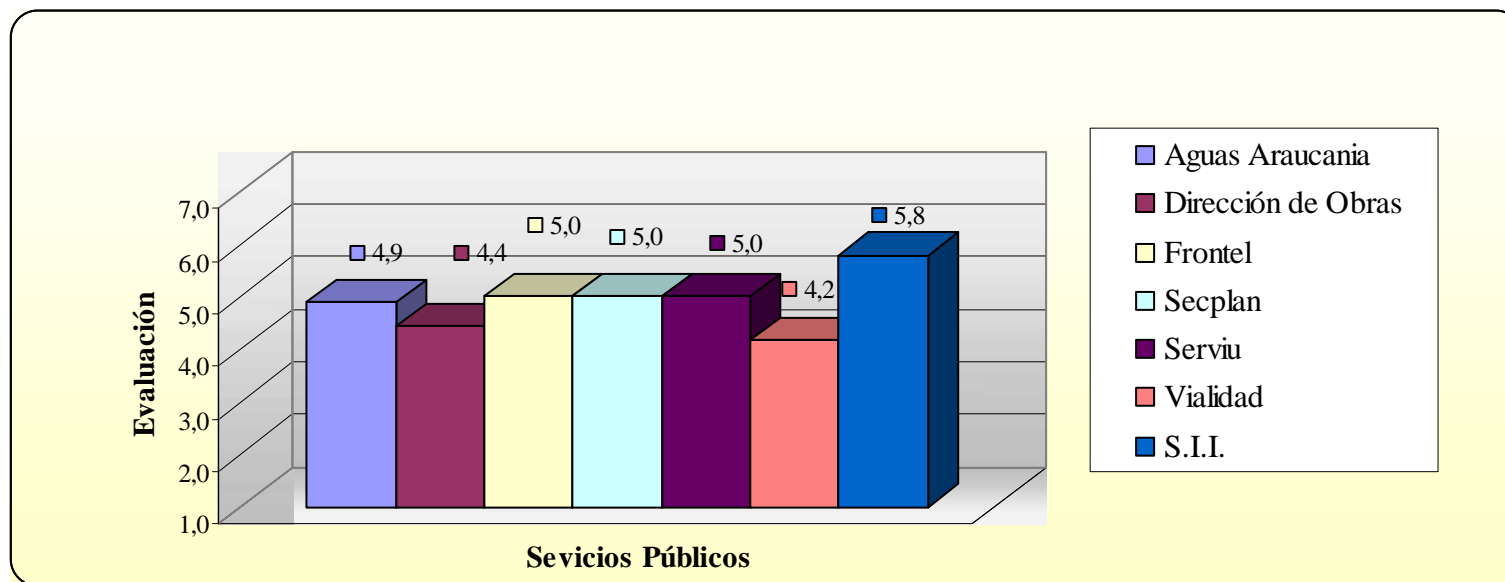
Se reafirma la poca importancia que le dan las instituciones a sus páginas Web. La dirección de Obras Municipales y Vialidad han obtenido una calificación deficiente, y el resto de las instituciones excepto S.I.I. obtuvieron notas aceptables. Se rescata diferencia producida entre el S.I.I. frente a las demás instituciones.

**2.1.2.3.** La calidad de la página Web.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	-	-	-	-	-	-	6
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	-	-	-	-	-	6
Const. Cosal S.A.	-	-	-	-	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	-	2	-	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	4	4	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	-	-	-	-	5	5	6
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	5	-	-	7
Const. Iceco Ltda.	5	4	5	4	7	5	7
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	4	3
Const. Contem Ltda.	7	7	7	-	-	-	7
Const. Cobol Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Pareas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Carmen Luz Palacios	2	-	-	-	3	2	5
Const. Nualart y Cia. Ltda.	5	4	5	6	4	5	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	5	3	3	-	4	-	6
<b>Promedio</b>	4,9	4,4	5,0	5,0	5,0	4,2	5,8



La calidad de la página Web.



**Conclusión:**

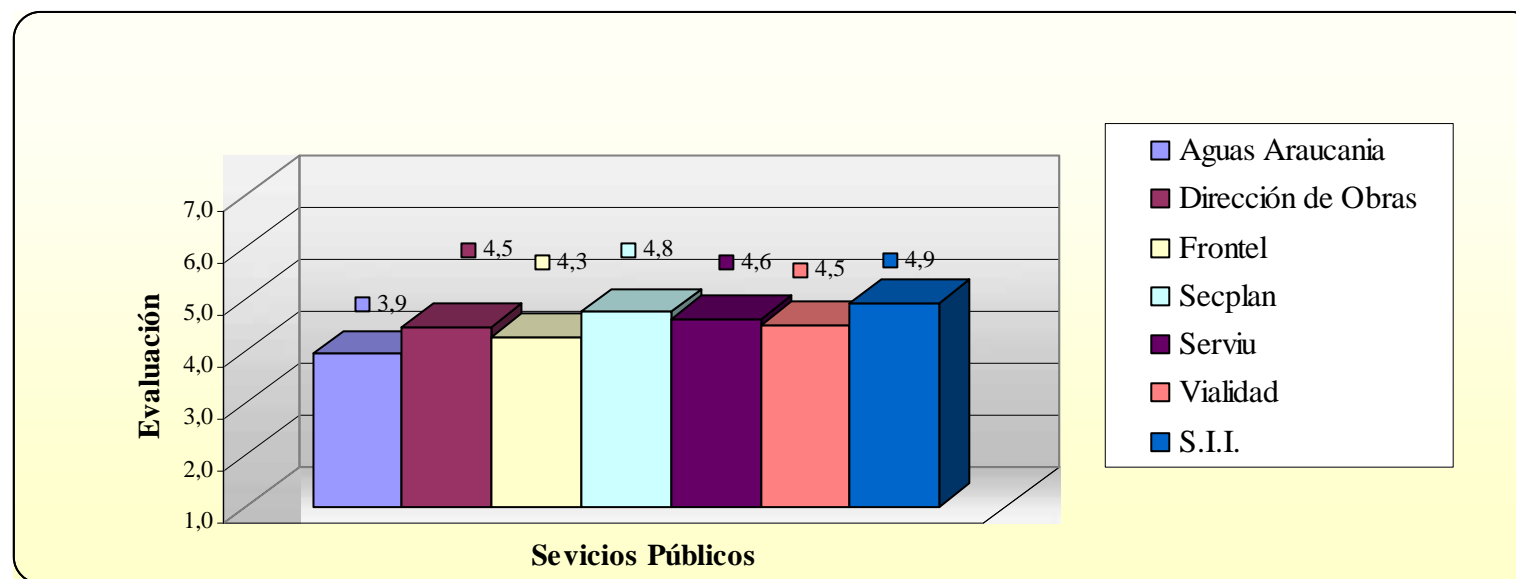
En cuanto a calidad de páginas Web la Dirección de obras municipales y Vialidad han presentado la más bajas calificaciones. Sobresale notoriamente con calificación satisfactoria el S.I.I.

**2.1.3.** El servicio telefónico con que cuenta la institución.

**2.1.3.1.** El tiempo de ser atendido.

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	6	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	2	6	-	-	3	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	5	-	-	-	-	5
Const. Cosal S.A.	4	4	-	4	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	3	4
Const. Simón Bolívar Ltda.	2	2	3	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	3	2	3	-	4	-	5
Const. Carlos García Gross	6	-	5	-	4	5	6
Const. Juan Salas Fourcade	6	-	-	6	-	-	5
Const. Iceco Ltda.	7	4	5	4	7	5	7
Const. Cerró Nielol Ltda.	4	5	5	-	4	4	2
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	4	5	-	-	-	-	-
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	6	-	-	-	3
Const. Parenas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	4	-	-	4	4	4
Carmen Luz Palacios	2	3	-	-	5	3	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	5	6	5	5	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	4	1	-	1	-	5
<b>Promedio</b>	<b>3,9</b>	4,5	4,3	4,8	4,6	4,5	4,9

El tiempo de ser atendido.



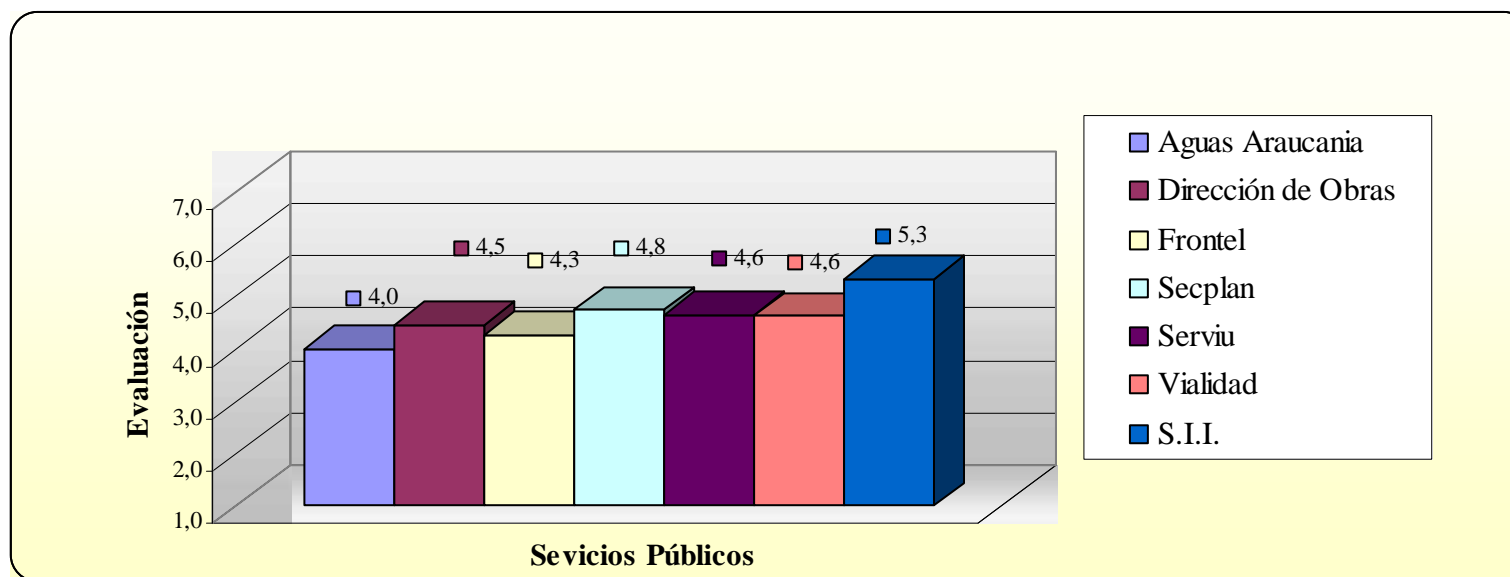
**Conclusión:**

El tiempo en ser atendido vía telefónica en la mayoría de los servicios evaluados es aceptable. Siendo Aguas Araucanía la única que obtuvo una nota deficiente.

2.1.3.2. La capacidad de resolver preguntas y problemas.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	5	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	5	5	-	-	3	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	5	-	-	-	-	5
Const. Cosal S.A.	5	4	-	5	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	6	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	3	3
Const. Simón Bolívar Ltda.	4	5	3	-	-	-	6
Const. P y P Ltda.	3	3	3	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	6	-	4	-	6	6	6
Const. Juan Salas Fourcade	3	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	6	4	5	4	6	5	6
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	7
Const. Cobol Ltda.	3	3	-	-	3	-	4
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	7	-	-	-	5
Const. Pareas Ltda.	5	5	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	4	-	-	5	5	-
Carmen Luz Palacios	3	-	-	-	3	1	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	1	6	6	4	5	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	1	1	-	1	-	5
<b>Promedio</b>	4,0	4,5	4,3	4,8	4,6	4,6	5,3

La capacidad de resolver preguntas y problemas.



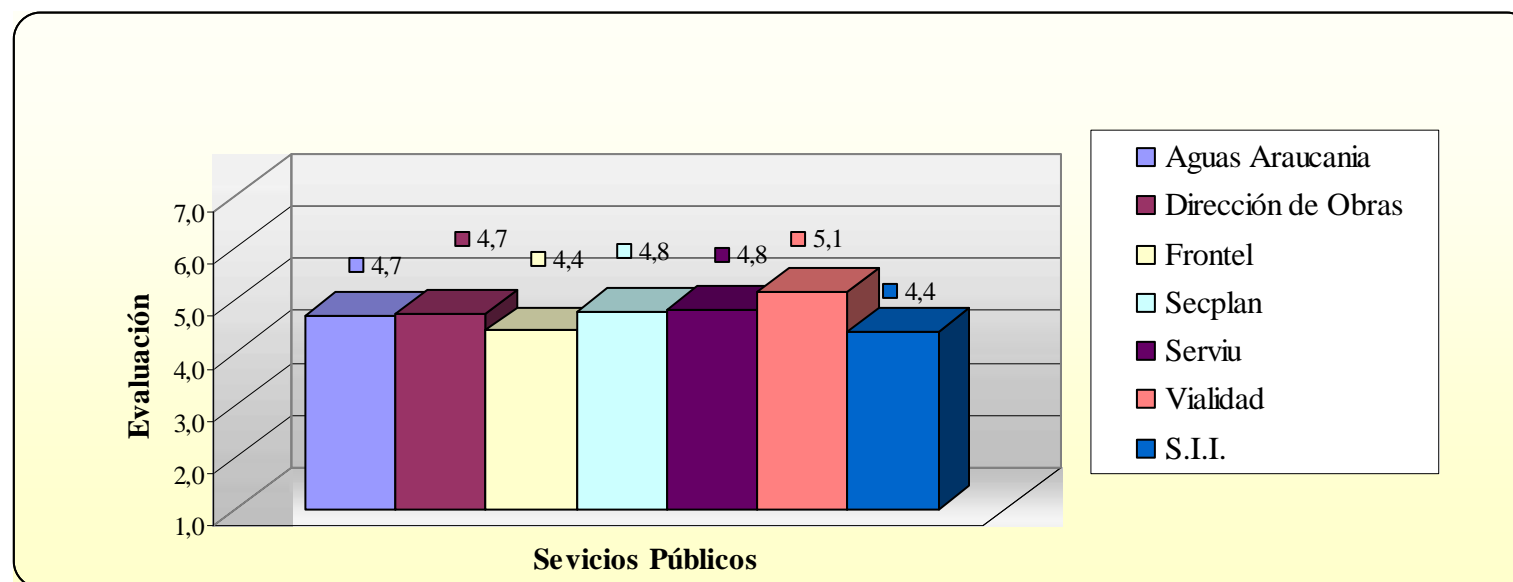
**Conclusión:**

La capacidad de la instituciones en resolver preguntas y problemas vía telefónica no son óptimas de acuerdo a lo observado, ya que ninguna destaca sobre las demás.

**2.1.3.3.** La cordialidad en la atención.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	6	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	6	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	5	-	-	5	-	5
Const. Cosal S.A.	5	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	4
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	2
Const. Simón Bolívar Ltda.	3	1	-	-	-	-	6
Const. P y P Ltda.	4	4	4	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	6	-	6	-	5	6	5
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	5
Const. Iceco Ltda.	6	3	4	3	6	5	5
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	-	-	6
Const. Cobol Ltda.	6	6	-	-	6	-	2
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	6	-	-	-	3
Const. Pareas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	5	-	-	4	4	5
Carmen Luz Palacios	2	-	-	-	3	-	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	6	6	5	6	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	2	2	1	-	1	-	1
<b>Promedio</b>	4,7	4,7	4,4	4,8	4,8	5,1	4,4

La cordialidad en la atención.



**Conclusión:**

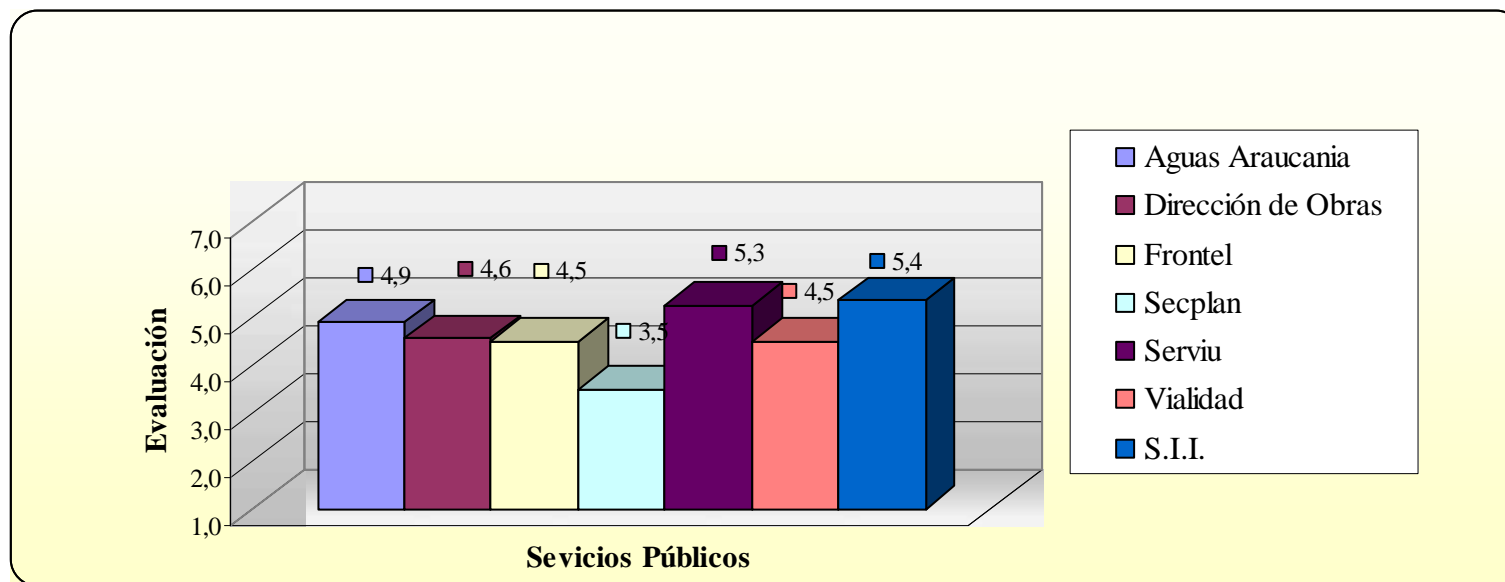
No existe servicio que sobresalga notoriamente sobre los demás.

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

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	5	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Wöner S.A.	-	-	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	6	6
Const. Simón Bolívar Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	2	2	2	-	4	-	4
Const. Carlos García Gross	-	-	-	-	-	-	-
Const. Juan Salas Fourcade	-	-	-	-	-	-	7
Const. Iceco Ltda.	7	4	5	3	6	4	4
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	4
Const. Contem Ltda.	7	7	7	-	7	-	7
Const. Cobol Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	5	-	-	-	4
Const. Parnas Ltda.	6	5	5	-	6	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	2	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	4	-	-	6	5	6
Carmen Luz Palacios	2	-	-	-	2	2	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	5	5	5	4	6	5	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
<b>Promedio</b>	4,9	4,6	4,5	3,5	5,3	4,5	5,4



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



**Conclusión:**

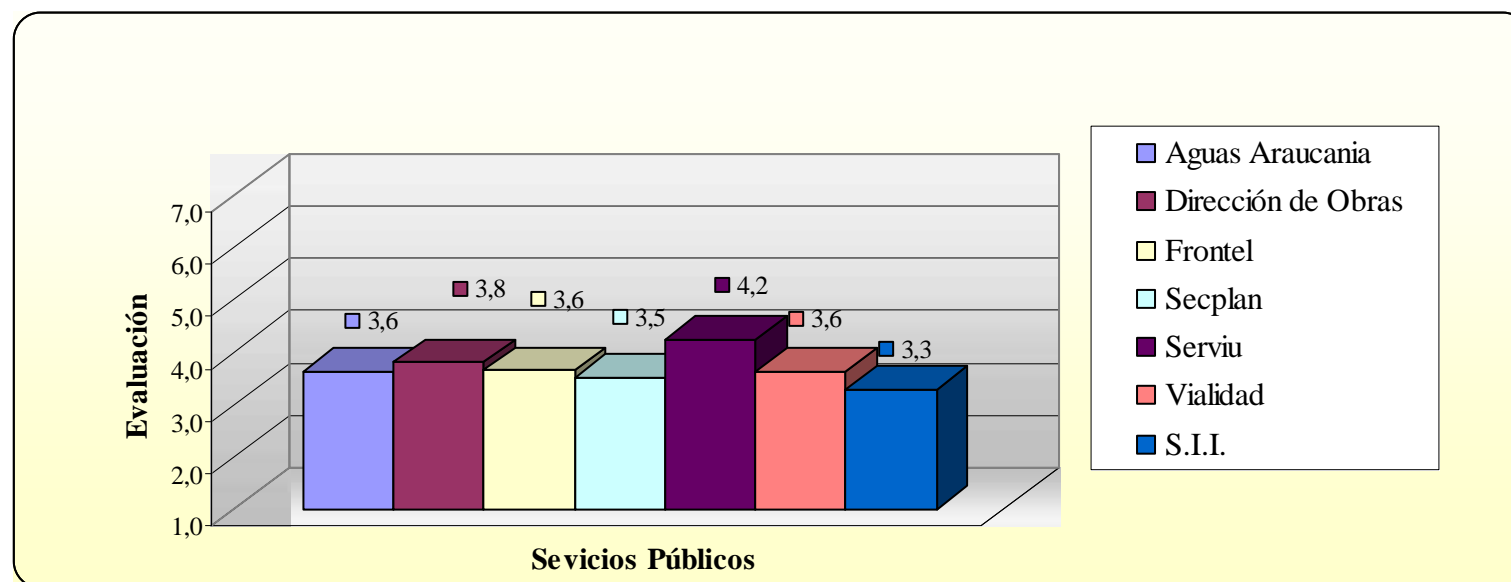
Secplan es la institución que menos dinero destina a entrega de información escrita a sus usuarios.

## 2.2. ITEM 2: SOBRE LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS.

2.2.1. El interés de estas instituciones por conocer su opinión.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	3	2	-	-	2	2	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	4	5	-	6	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	4	-	-	-	-	1
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	3	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	2	2	2	-	-	-	4
Const. P y P Ltda.	4	3	3	-	4	-	5
Const. Carlos García Gross	1	-	1	-	1	1	1
Const. Juan Salas Fourcade	1	-	-	1	-	-	1
Const. Iceco Ltda.	6	3	4	3	6	5	5
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	4	-	-	5	-	1
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	7	-	-	-	3
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	2	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	5	-	-	5	5	-
Carmen Luz Palacios	4	5	-	-	6	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	4	5	4	5	5	4
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	1	1	-	1	-	1
<b>Promedio</b>	<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	4,2	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>

El interés de estas instituciones por conocer su opinión.



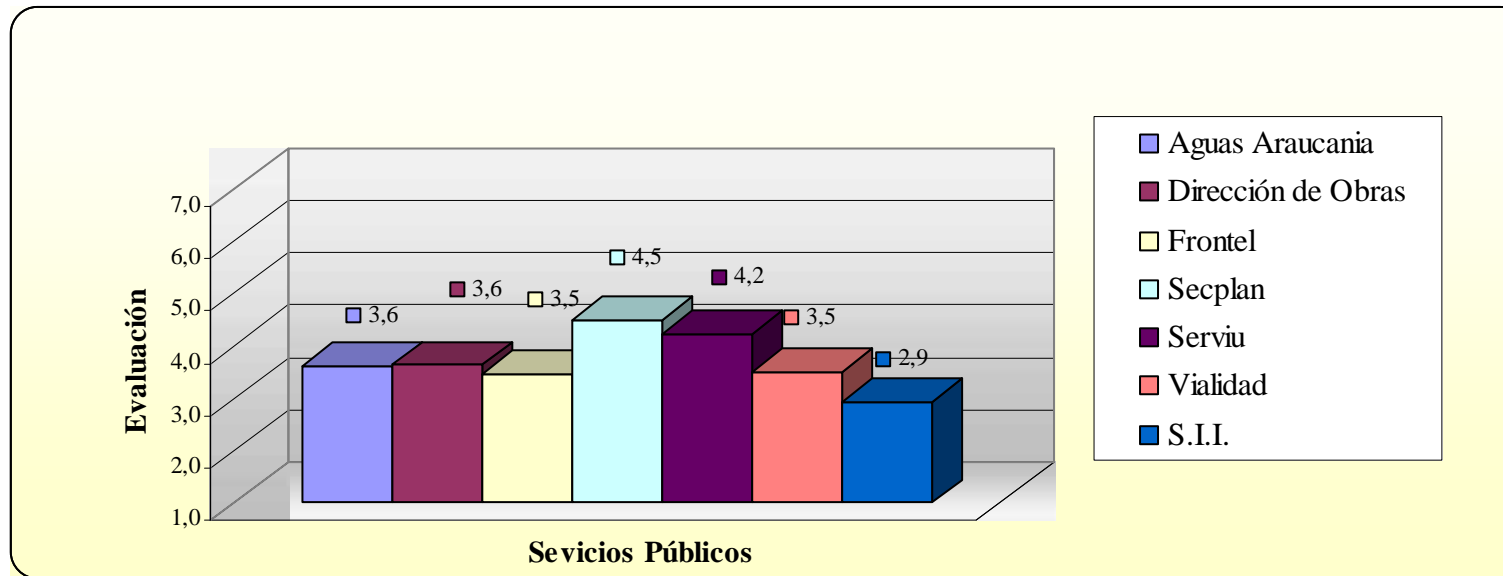
**Conclusión:**

Se puede observar que seis de las siete instituciones obtuvieron notas deficientes. Claramente no existe una buena acogida de los evaluadores hacia esta pregunta.

2.2.2. El almacenamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa.

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	3	2	-	-	2	2	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	5	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	1
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	3	3
Const. Simón Bolívar Ltda.	2	2	2	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	2	3	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	1	-	1	-	1	1	1
Const. Juan Salas Fourcade	1	-	-	5	-	-	1
Const. Iceco Ltda.	5	3	3	3	6	5	4
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	4	4	-	-	4	-	1
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	6	-	-	-	2
Const. Parenas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	2	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	4	-	-	4	4	-
Carmen Luz Palacios	5	5	-	-	6	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	3	5	5	5	4	4
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	1	1	-	1	-	1
<b>Promedio</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	4,5	4,2	<b>3,5</b>	<b>2,9</b>

El almacenamiento e intercambio de ideas de la institución hacia su empresa.



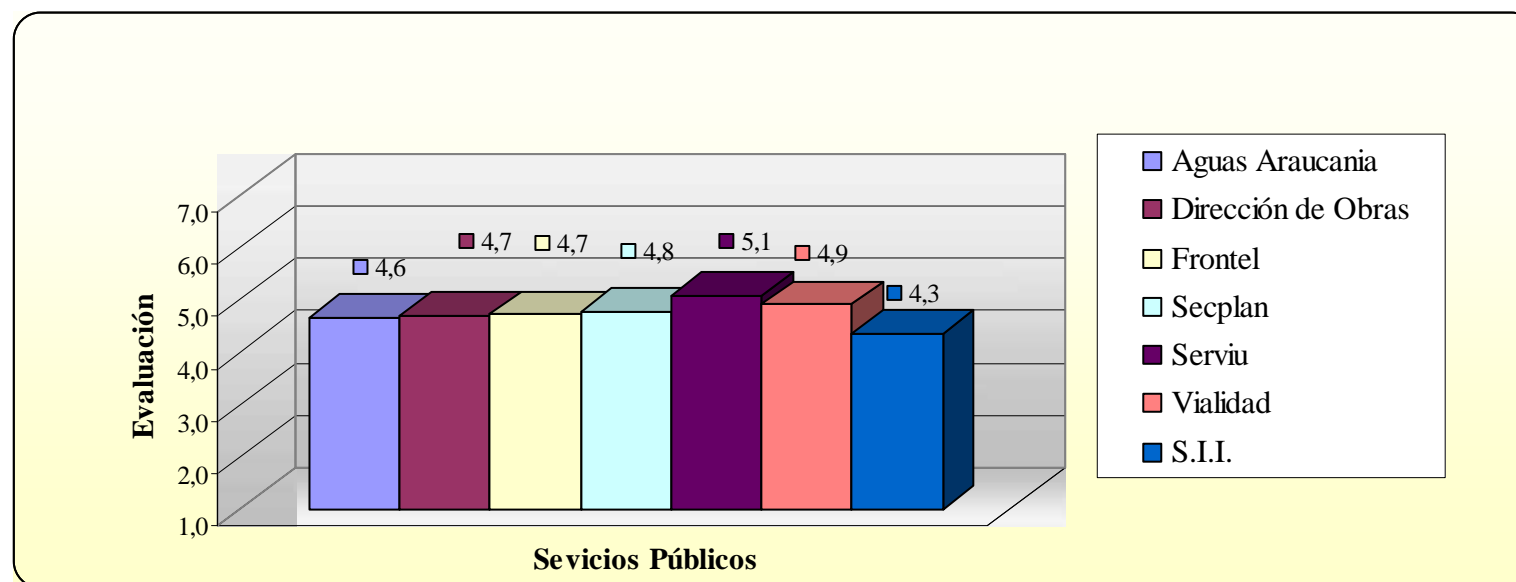
**Conclusión:**

Vemos como se repite la misma tendencia de la pregunta anterior donde hay mas de un 70% de las instituciones que obtienen calificaciones deficientes. El S.I.I. obtiene una nota por debajo de las demás.

2.2.3. Evalué la calidad de la atención que ofrece el personal de las instituciones.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	6	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	7	-	-	4	7	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	5	5	-	-	5	-	5
Const. Cosal S.A.	6	5	-	6	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	5
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	4
Const. Simón Bolívar Ltda.	3	3	3	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	3	3	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	5	-	6	-	5	5	5
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	5
Const. Iceco Ltda.	6	3	4	3	5	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	7	7	7	-	-	-	7
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	6	-	2
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	7	-	-	-	2
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	6	5	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	2	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	5	-	-	5	5	5
Carmen Luz Palacios	4	5	-	-	6	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	5	6	4	6	6	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	3	2	-	-	2	-	2
<b>Promedio</b>	4,6	4,7	4,7	4,8	5,1	4,9	4,3

Evalué la calidad de la atención que ofrece el personal de las instituciones.



**Conclusión:**

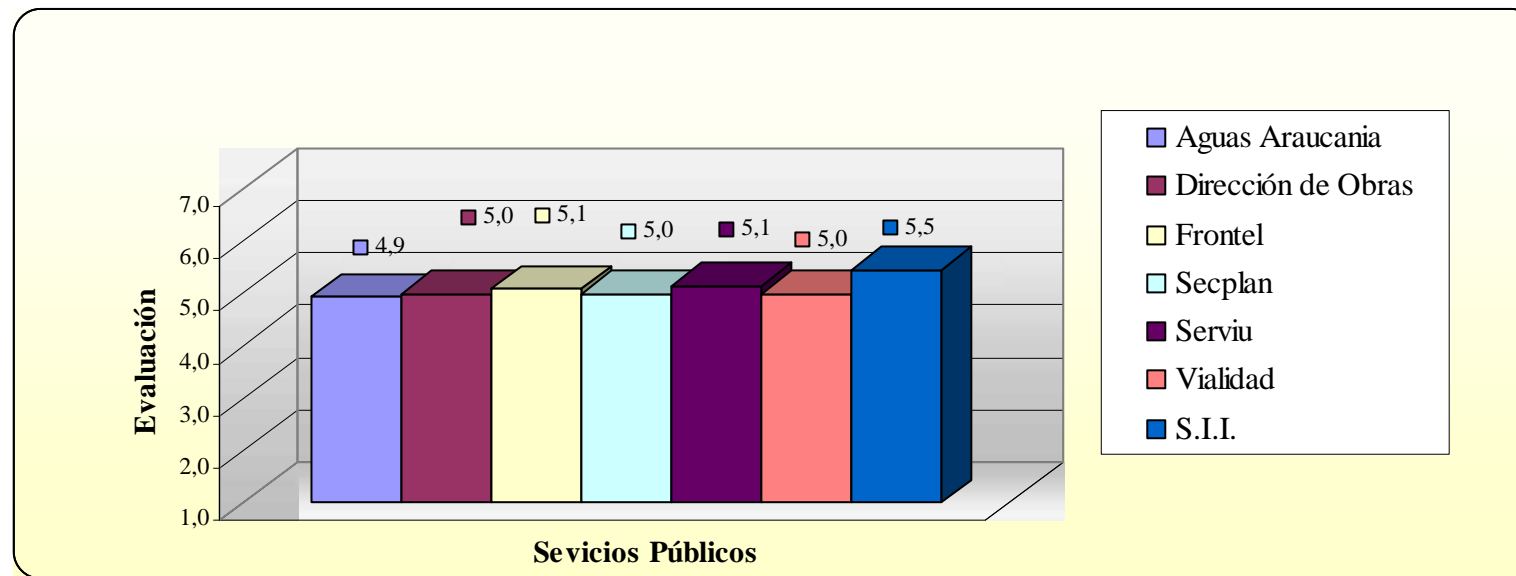
La mayoría de las instituciones tienen una calidad aceptable en su atención. Sólo la Dirección de Obras obtiene una calificación satisfactoria.

**2.2.4.** El conocimiento y la capacidad que tiene el personal encargado de la atención.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	5	-	-	7	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	5	5	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	6	5	-	5	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	6	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	5	5	5	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	6	-	6	-	6	6	6
Const. Juan Salas Fourcade	4	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	6	4	5	4	5	4	4
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	6	-	-	5	-	-
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	6	-	-	-	6
Const. Parnas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	-	5	-	-	5	5	5
Carmen Luz Palacios	4	5	-	-	5	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	4	6	5	6	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	4	4	6	-	3	-	6
<b>Promedio</b>	4,9	5,0	5,1	5,0	5,1	5,0	5,5



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



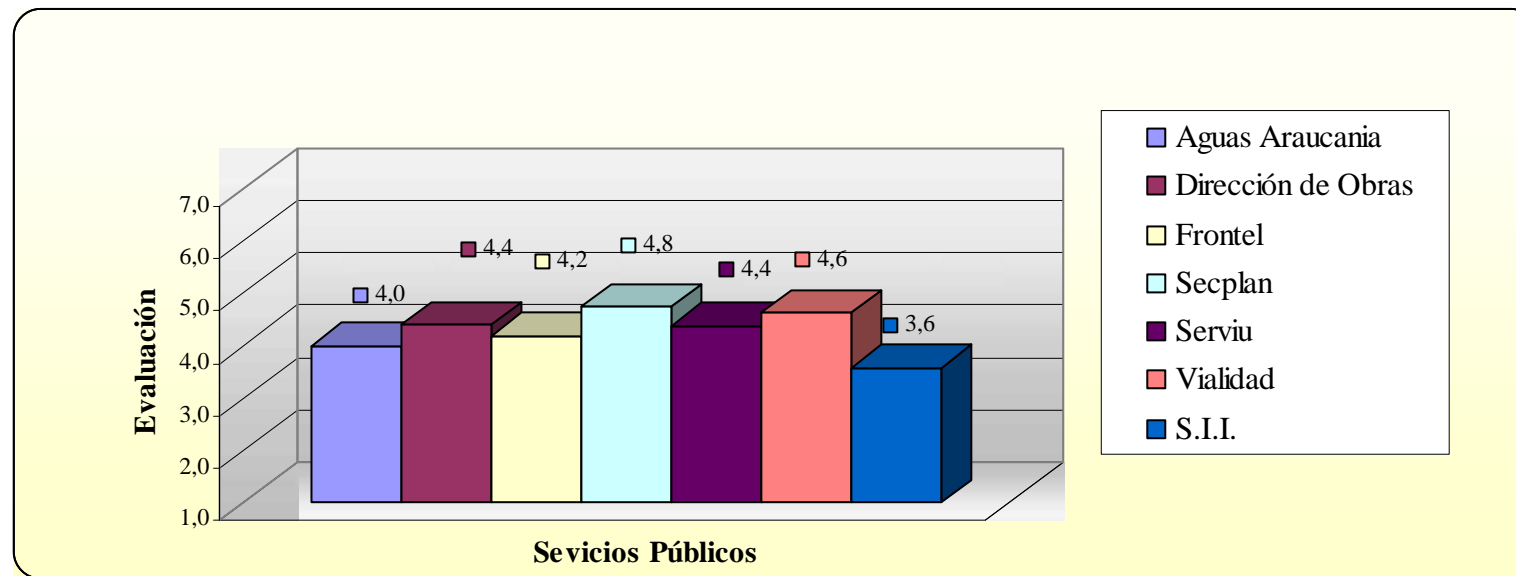
**Conclusión:**

Existe una leve diferencia dentro de la evaluación a estas instituciones. La gran mayoría se no se encuentra en el grado de satisfactorio pero se acercan al limite inferior de dicho grado.

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

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	6	5	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	5	6	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	4	6	-	6	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	4	-	-	-	-	3
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	5	5	5	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	3	2	3	-	4	-	4
Const. Carlos García Gross	4	-	5	-	5	5	4
Const. Juan Salas Fourcade	4	-	-	5	-	-	4
Const. Iceco Ltda.	5	4	4	3	4	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	2
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	3	5	-	-	-	-	2
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	7	-	-	-	2
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	5	-	4
Const. Hergu Ltda.	-	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	3	4	-	-	4	5	5
Carmen Luz Palacios	4	4	-	-	4	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	5	5	5	4	5	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	1	1	-	1	-	1
<b>Promedio</b>	4,0	4,4	4,2	4,8	4,4	4,6	3,6

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



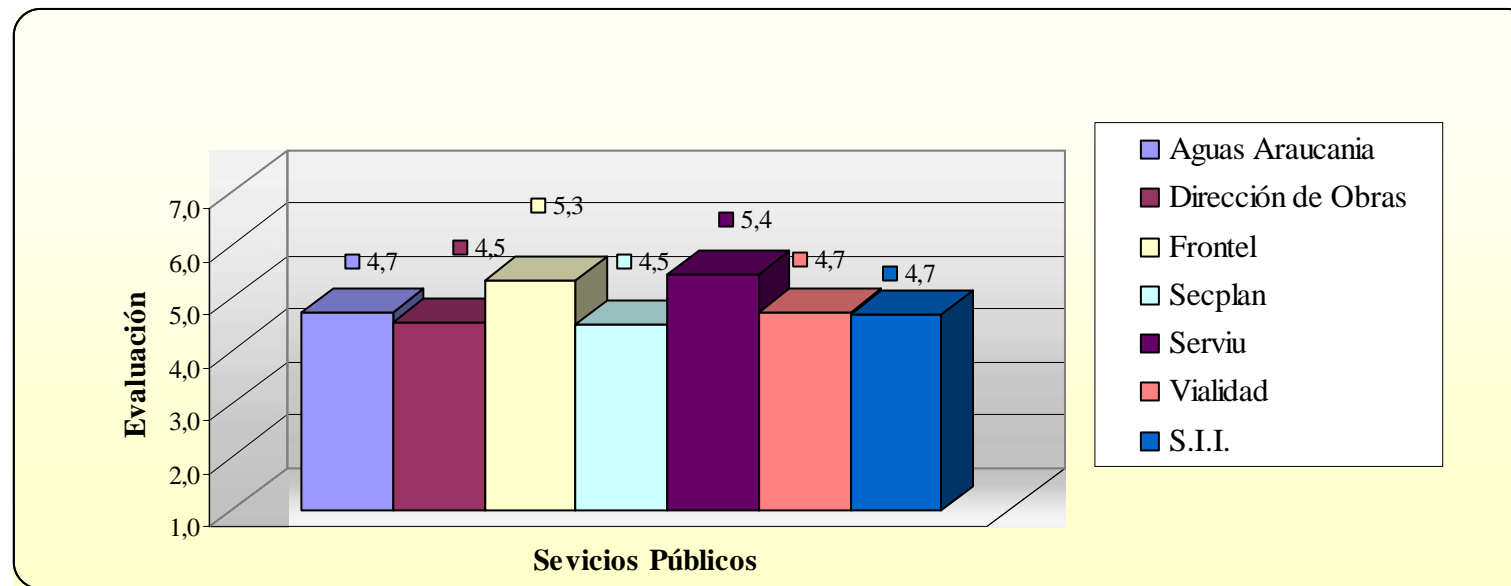
**Conclusión:**

El S.I.I. es la institución donde se requiere más tiempo en realizar un trámite. Por el contrario Secplan muestra una mayor agilidad en los tiempos de atención frente a las demás instituciones.

**2.2.6.** El horario de la oficina disponible para su atención.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	4	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	6	-	-	6	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	-	4	-	-	-	-	4
Const. Cosal S.A.	6	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	4	-	-	-	-	5
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	5	5	5	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	-	-	-	-	-	-	-
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	5	-	-	5
Const. Iceco Ltda.	5	3	5	3	6	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	3
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	6	-	-	-	4
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	5	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	4	-	-	5	5	5
Carmen Luz Palacios	1	5	-	-	4	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	6	6	5	6	5	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	5	1	-	-	5	-	5
<b>Promedio</b>	4,7	4,5	5,3	4,5	5,4	4,7	4,7

El horario de la oficina disponible para su atención.



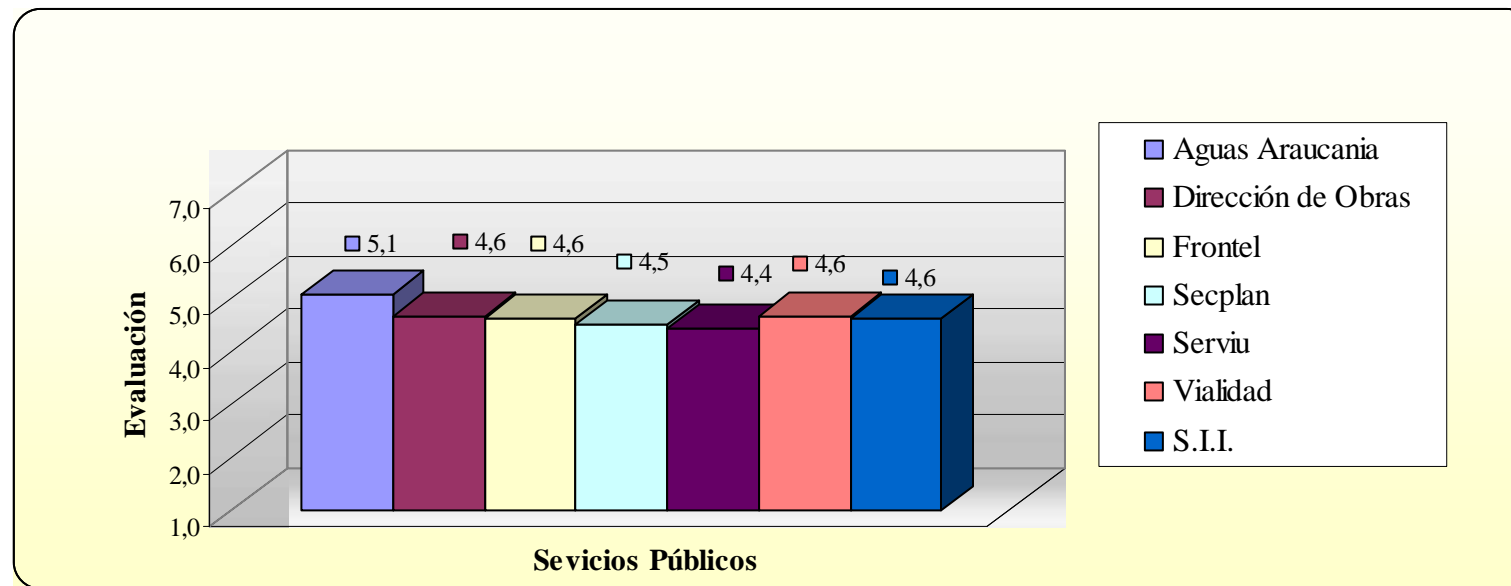
**Conclusión:**

Vemos que de las siete instituciones solo dos sobresalen, que son, Frontel S.A. y Serviu. Las cinco restantes se encuentran con un horario aceptable dentro del rango establecido en este estudio.

2.2.7. El espacio físico destinado a su atención.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	5	-	-	5	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	6	-	-	5	6	-
Const. Mauricio Minck y CIA. Ltda.	5	5	-	-	4	-	5
Const. Cosal S.A.	5	5	-	5	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	4	-	-	-	-	4
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	4
Const. Simón Bolívar Ltda.	3	3	4	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	6	5	6	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	5	-	5	-	4	5	5
Const. Juan Salas Fourcade	6	-	-	5	-	-	4
Const. Iceco Ltda.	6	3	3	3	3	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	6	5	5	-	5	5	5
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	6	6	-	-	5	-	5
Const. Jorge Luchsinger Ltda.	-	-	5	-	-	-	5
Const. Pareas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	5	-	-	4	5	5
Carmen Luz Palacios	4	5	-	-	4	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	6	5	5	5	4	5	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	3	1	2	-	2	-	3
<b>Promedio</b>	5,1	4,6	4,6	4,5	4,4	4,6	4,6

El espacio físico destinado a su atención.



**Conclusión:**

Vemos que las dependencias que destinan las instituciones a la atención del público no son de lo más comfortable. Pero al parecer pueden cumplir su desempeño sin mayor problema.

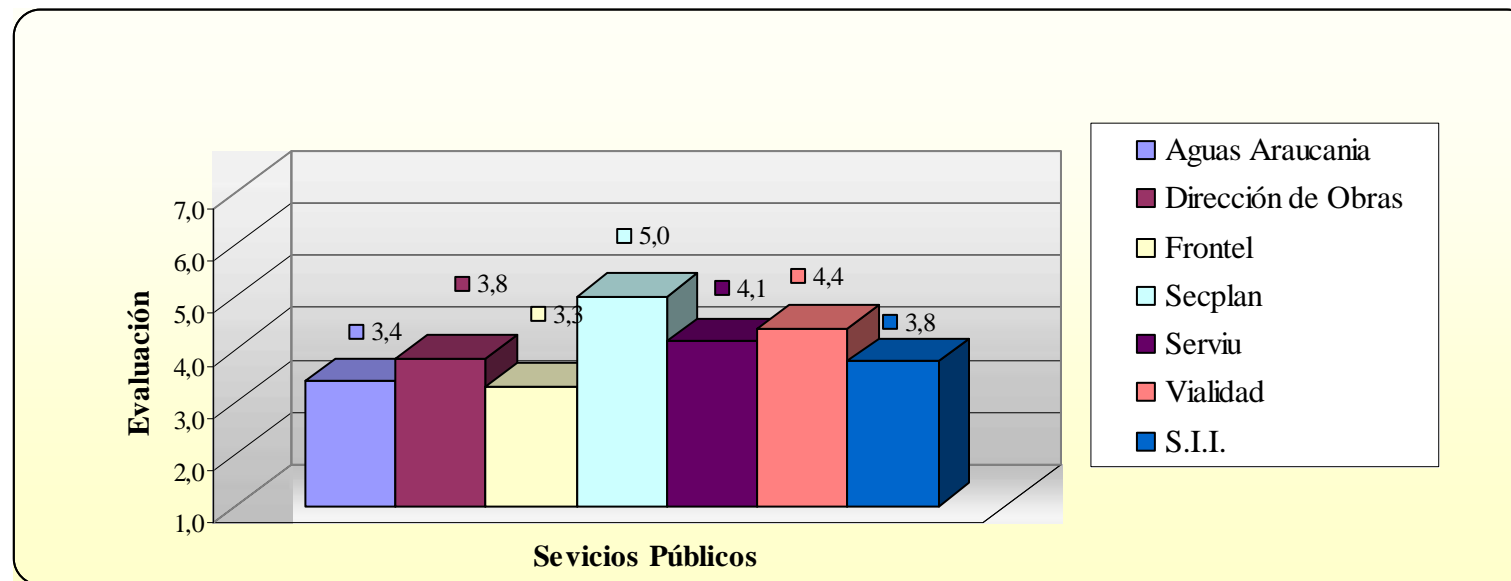
### 2.3. ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES.

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

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	5	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	4	6	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	3	-	-	3	-	3
Const. Cosal S.A.	5	4	-	6	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	3
Const. Simón Bolívar Ltda.	2	3	2	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	3	2	3	-	4	-	3
Const. Carlos García Gross	4	-	3	-	5	5	4
Const. Juan Salas Fourcade	2	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	4	2	3	3	4	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	2
Const. Contem Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Cobol Ltda.	3	4	-	-	4	-	1
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	4	-	-	-	3
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	1	-	-	-	6
Const. Bayona S.A.	3	3	-	-	4	4	5
Carmen Luz Palacios	2	4	-	-	4	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	5	5	5	4	5	4
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	1	1	-	1	-	1
<b>Promedio</b>	<b>3,4</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>5,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,4</b>	<b>3,8</b>



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



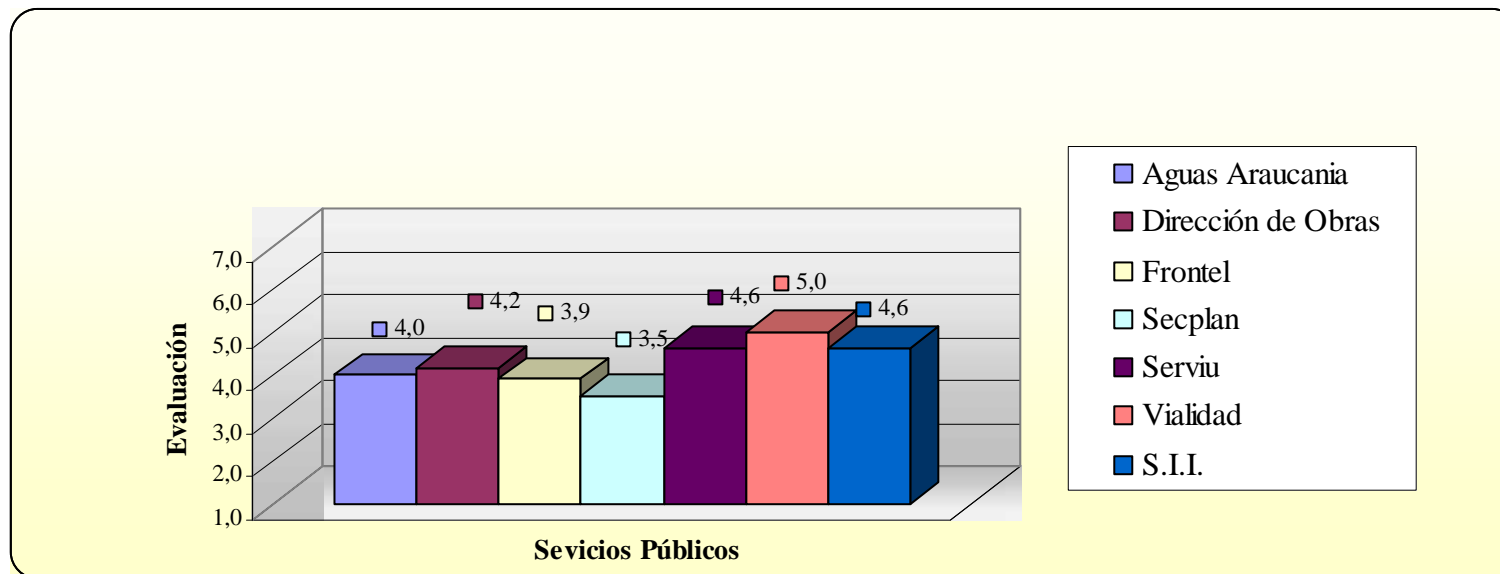
**Conclusión:**

Observamos claramente que cuatro de siete instituciones obtuvieron calificaciones deficientes. Aguas Araucania y Frontel S.A. obtienen las calificaciones mas baja dentro de esta pregunta.

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

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	5	-	-	5	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	6	4	-	-	-	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	5
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	6	6
Const. Simón Bolívar Ltda.	5	5	5	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	1	1	3	-	5	-	5
Const. Carlos García Gross	3	-	3	-	5	6	4
Const. Juan Salas Fourcade	-	-	-	-	-	-	-
Const. Iceco Ltda.	5	2	4	3	5	3	2
Const. Cerró Ñielol Ltda.	3	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Cobol Ltda.	4	4	-	-	5	-	-
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	4	-	-	-	4
Const. Pareas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	6	6	-	-	6	6	6
Carmen Luz Palacios	3	-	-	-	-	-	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	5	5	5	4	5	5	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	1	3	1	-	1	-	-
<b>Promedio</b>	4,0	4,2	3,9	3,5	4,6	5,0	4,6

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



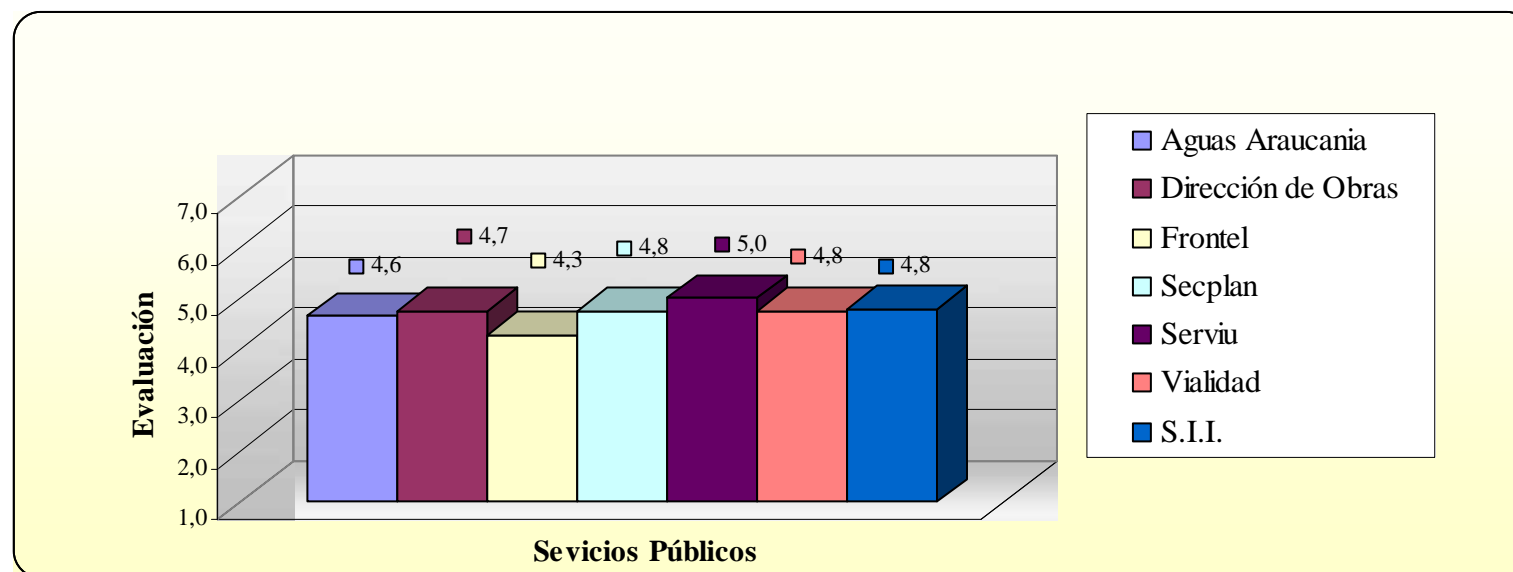
**Conclusión:**

Vemos que las tarifas de los servicios que estos servicios entregan a sus usuarios existe una gran diferencia como lo es entre Vialidad y Secplan.

2.3.3. La calidad de los servicios y trámites emitidos.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	6	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	5	6	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	5	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	4	4	4	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	3	3	3	-	4	-	4
Const. Carlos García Gross	6	-	5	-	5	5	5
Const. Juan Salas Fourcade	4	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	5	3	3	3	5	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	-	-	5
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	6	-	-	-	3
Const. Pareas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	6	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	5	-	-	5	5	5
Carmen Luz Palacios	3	5	-	-	5	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	5	6	5	6	5	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	4	3	3	-	3	-	4
<b>Promedio</b>	4,6	4,7	4,3	4,8	5,0	4,8	4,8

La calidad de los servicios y trámites emitidos.



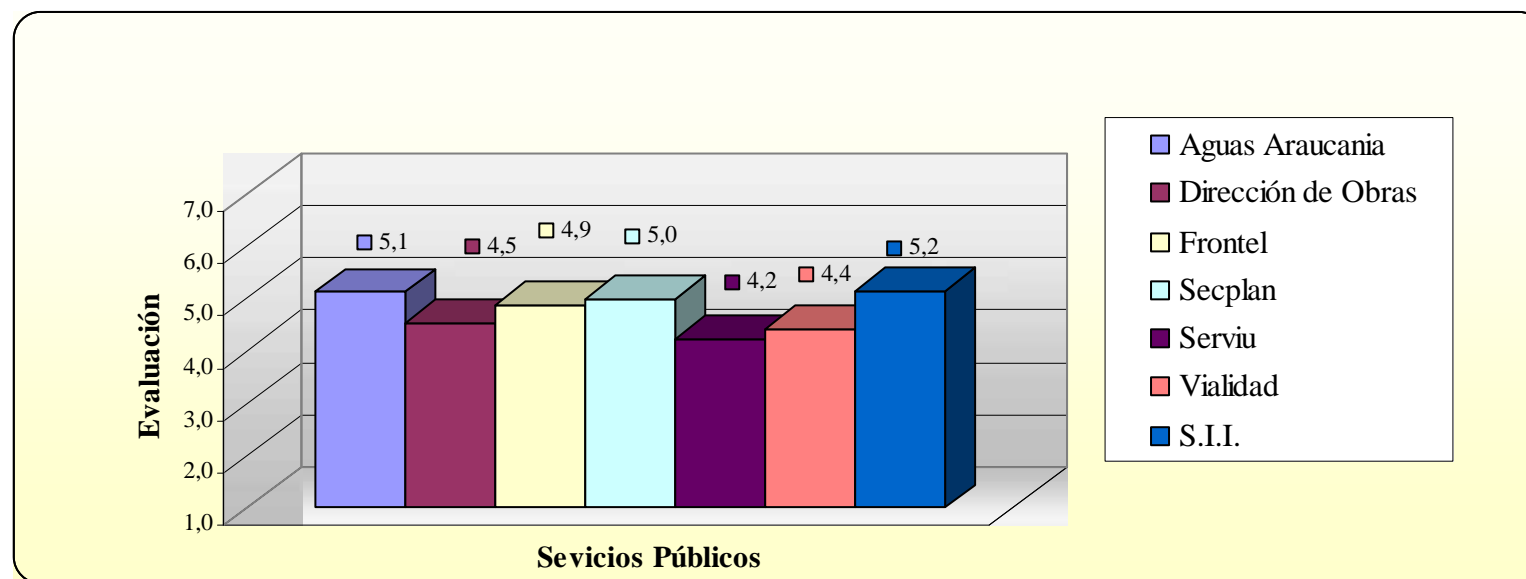
**Conclusión:**

Según las calificaciones la mayoría de estos servicios el 100% de las instituciones es aceptable la calidad de los servicios y trámites emitidos.

**2.3.4.** La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar tramites.

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	5	-	-	5	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	6	6	-	-	4	6	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	6	5	-	-	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	6	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	5	5	5	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	1	3	-	3	-	5
Const. Carlos García Gross	-	-	-	-	-	-	-
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	5	3	4	3	3	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	5	-	5
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	5	-	-	-	6
Const. Parnas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	6	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	5	-	-	4	5	5
Carmen Luz Palacios	3	5	-	-	3	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	6	5	6	6	4	4	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	5	1	5	-	3	-	5
<b>Promedio</b>	5,1	4,5	4,9	5,0	4,2	4,4	5,2

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



**Conclusión:**

Si observamos nos damos cuenta que Aguas Araucania y el S.I.I. se encuentran con el grado de satisfactorio. Las demás se encuentran en el grado aceptable.

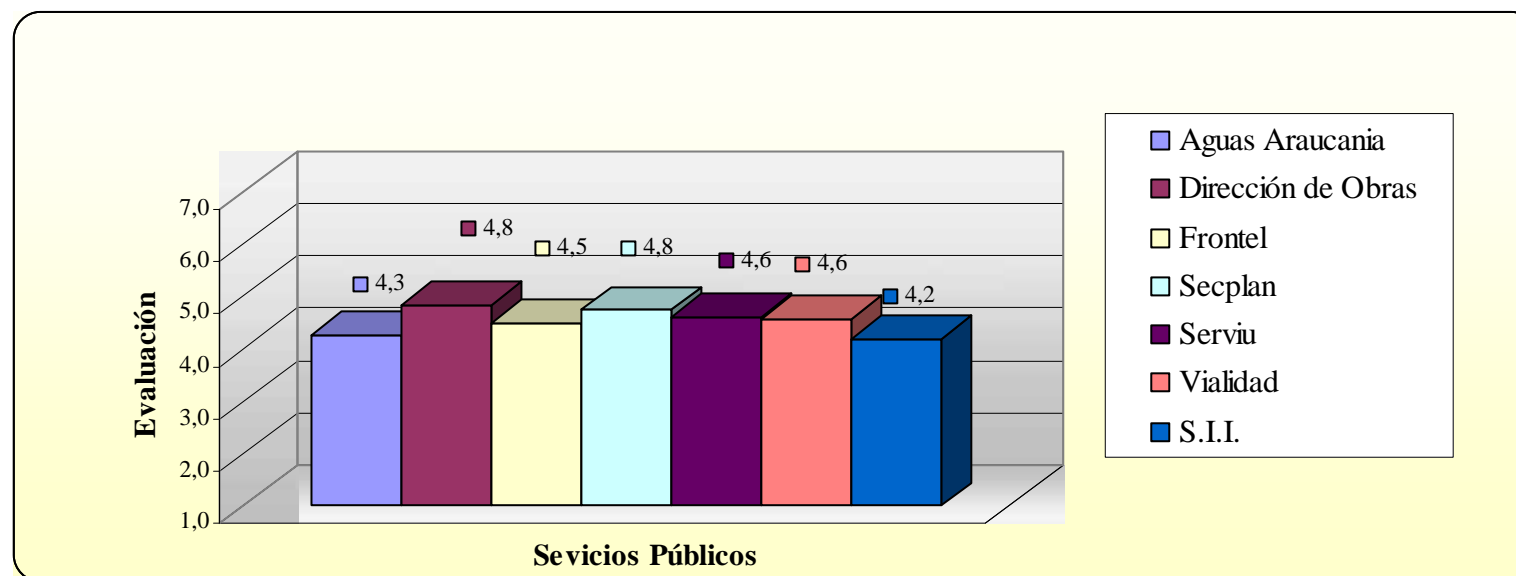
## 2.4. ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.

### 2.4.1. La calidad del servicio en terreno.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	7	-	-	7	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	5	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	5
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	4
Const. Simón Bolívar Ltda.	2	5	3	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	3	4	-	3	-	4
Const. Carlos García Gross	5	-	4	-	3	4	2
Const. Juan Salas Fourcade	3	-	-	6	-	-	-
Const. Iceco Ltda.	6	4	4	3	3	3	3
Const. Cerró Nielol Ltda.	4	4	5	-	4	4	3
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	5	-	-
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	6	-	-	-	3
Const. Parenas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	5	-	-	5	5	-
Carmen Luz Palacios	3	-	-	-	5	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	6	6	5	5	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	3	2	1	-	2	-	-
<b>Promedio</b>	4,3	4,8	4,5	4,8	4,6	4,6	4,2



La calidad del servicio en terreno.



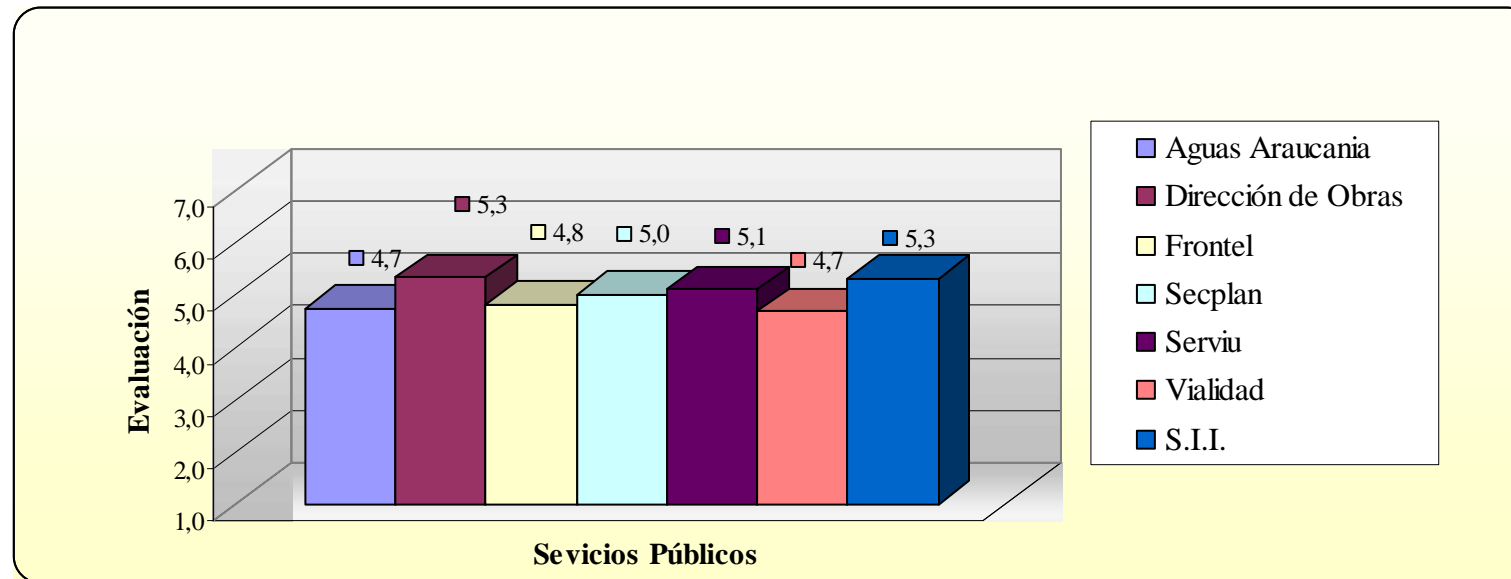
**Conclusión:**

Vemos como las siete instituciones prestan un servicio en terreno que es aceptable y no satisface en un cien por cientos a las necesidades que demandan los miembros de la cámara.

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

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	7	-	-	7	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	6	6	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	6	-	-	-	-	6
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	5
Const. Simón Bolívar Ltda.	6	6	6	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	3	4	-	4	-	5
Const. Carlos García Gross	-	-	-	-	-	-	-
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	3	3	3	3	3	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	5
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	5	-	-
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	6	-	-	-	5
Const. Parnas Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	6	-	1	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	-	5	-	-	5	5	-
Carmen Luz Palacios	3	-	-	-	5	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	6	6	6	6	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	3	5	5	-	3	-	-
<b>Promedio</b>	4,7	5,3	4,8	5,0	5,1	4,7	5,3

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



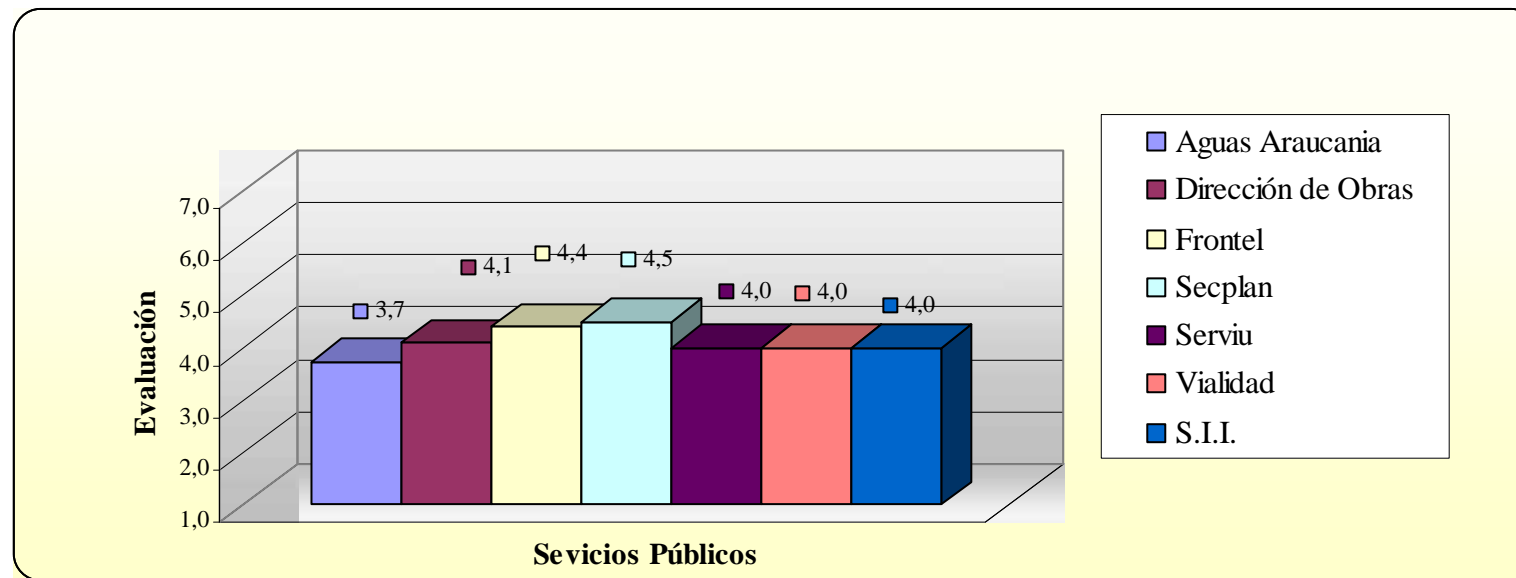
**Conclusión:**

Aguas Araucania ha obtenido la calificación más baja siendo que es una de las instituciones que mas se necesitan en terreno, también es el caso de Frontel S.A. que también no obtuvo una buena calificación de parte de los socios.

2.4.3. Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	5	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cosal S.A.	4	4	-	4	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	4	-
Const. Simón Bolívar Ltda.	4	-	4	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	2	1	2	-	2	-	2
Const. Carlos García Gross	5	-	6	-	2	2	1
Const. Juan Salas Fourcade	4	-	-	6	-	-	5
Const. Iceco Ltda.	2	3	3	3	3	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	4	4	4	-	4	4	4
Const. Contem Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Cobol Ltda.	4	-	-	-	4	-	-
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	6	-	-	-	-
Const. Pareas Ltda.	5	6	5	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	4	-	-	5	5	-
Carmen Luz Palacios	3	5	-	-	4	4	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	6	6	5	6	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	3	3	3	-	1	-	-
<b>Promedio</b>	<b>3,7</b>	4,1	4,4	4,5	4,0	4,0	4,0

Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.



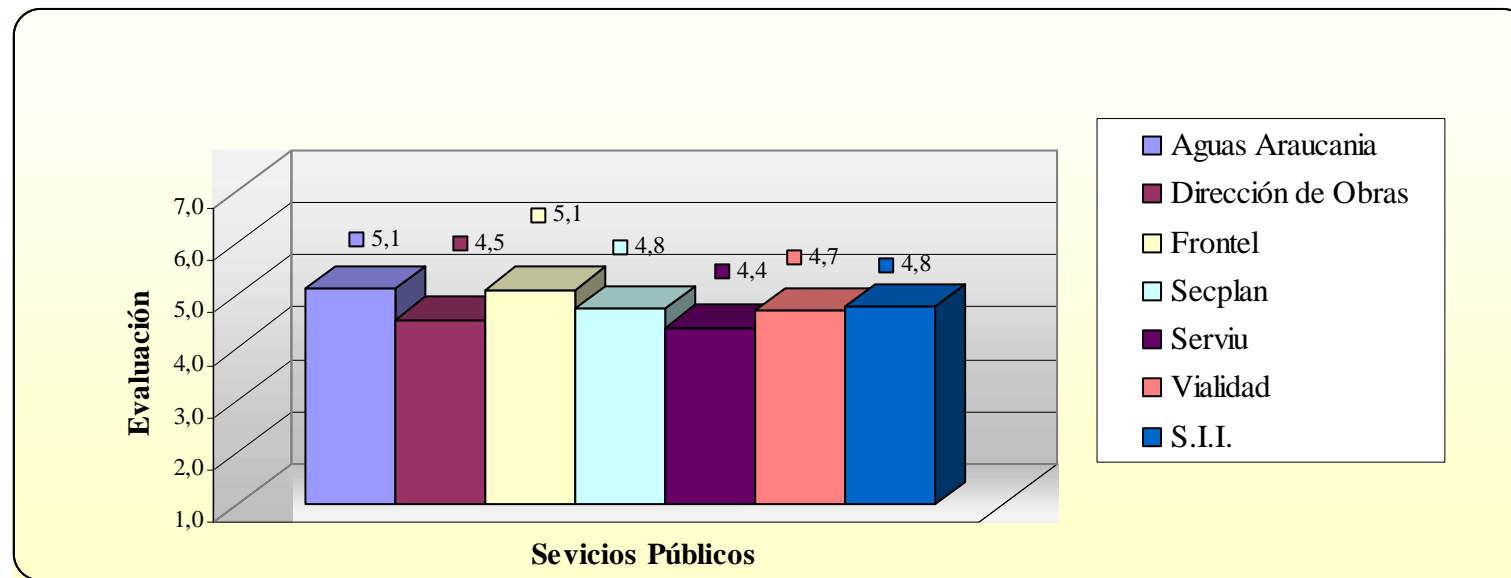
**Conclusión:**

Como observamos nuevamente Aguas Araucania obtuvo una nota baja en terreno. Frontel en cambio se encuentra en una de las mejores notas.

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

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	4	5	-	-	4	-	-
Const. Cosal S.A.	6	5	-	5	5	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	4
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	4
Const. Simón Bolívar Ltda.	6	-	6	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	2	2	-	4	-	5
Const. Carlos García Gross	6	-	6	-	4	5	-
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	6	3	5	3	3	3	3
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	5	-	-
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	5	-	-	-	-
Const. Parnas Ltda.	6	5	5	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	6	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	5	5	-	-	4	6	-
Carmen Luz Palacios	2	5	-	-	5	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	5	6	6	5	4	4	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	5	2	5	-	2	-	-
<b>Promedio</b>	5,1	4,5	5,1	4,8	4,4	4,7	4,8

Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno.



**Conclusión:**

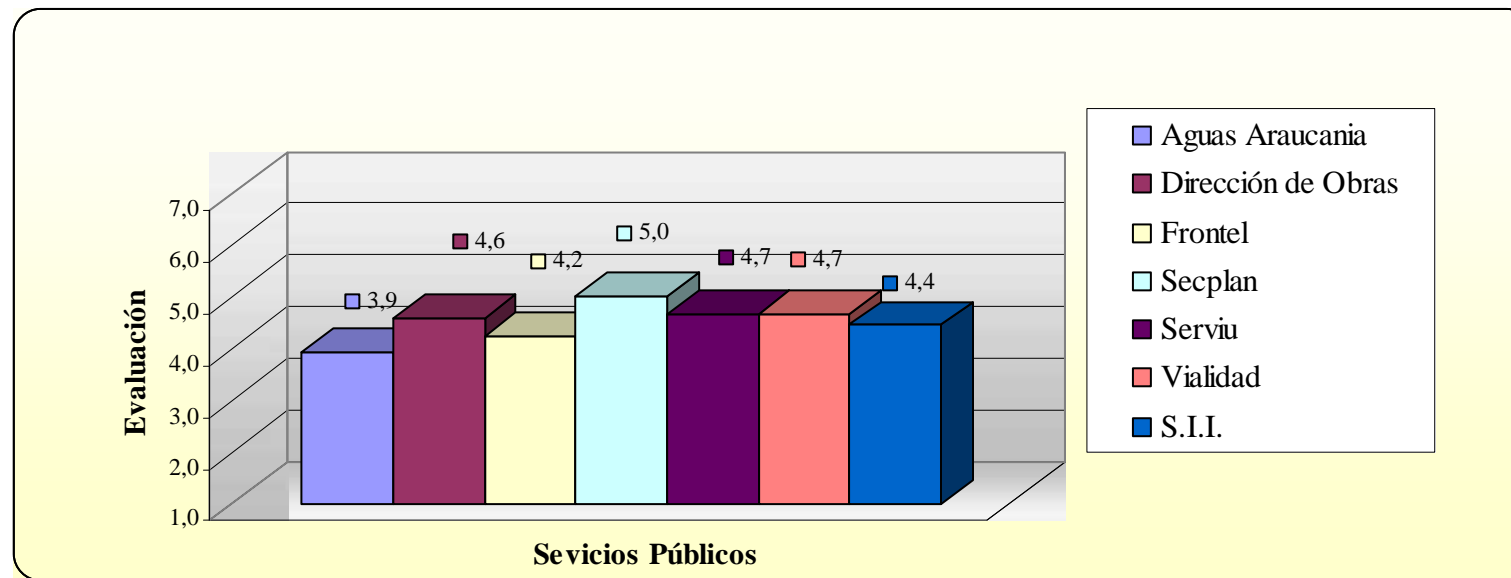
Ahora vemos como Aguas Araucania y Frontel S.A. si cuentan de equipos y recursos para la realización del servicio en terreno.

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

	<i>Aguas Araucanía</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	4	5	-	-	4	-	-
Const. Cosal S.A.	4	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	5	-	-	-	-	4
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	5	-
Const. Simón Bolívar Ltda.	4	-	5	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	4	2	2	-	4	-	5
Const. Carlos García Gross	5	-	5	-	4	4	3
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	5	-	-	5
Const. Iceco Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	4
Const. Contem Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Cobol Ltda.	4	6	-	-	6	-	4
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	4	-	-	-	-
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	5	-	5
Const. Hergu Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	4	-	-	4	4	-
Carmen Luz Palacios	2	5	-	-	5	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	2	6	6	5	6	5	5
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	2	2	1	-	2	-	-
<b>Promedio</b>	<b>3,9</b>	<b>4,6</b>	<b>4,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>



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



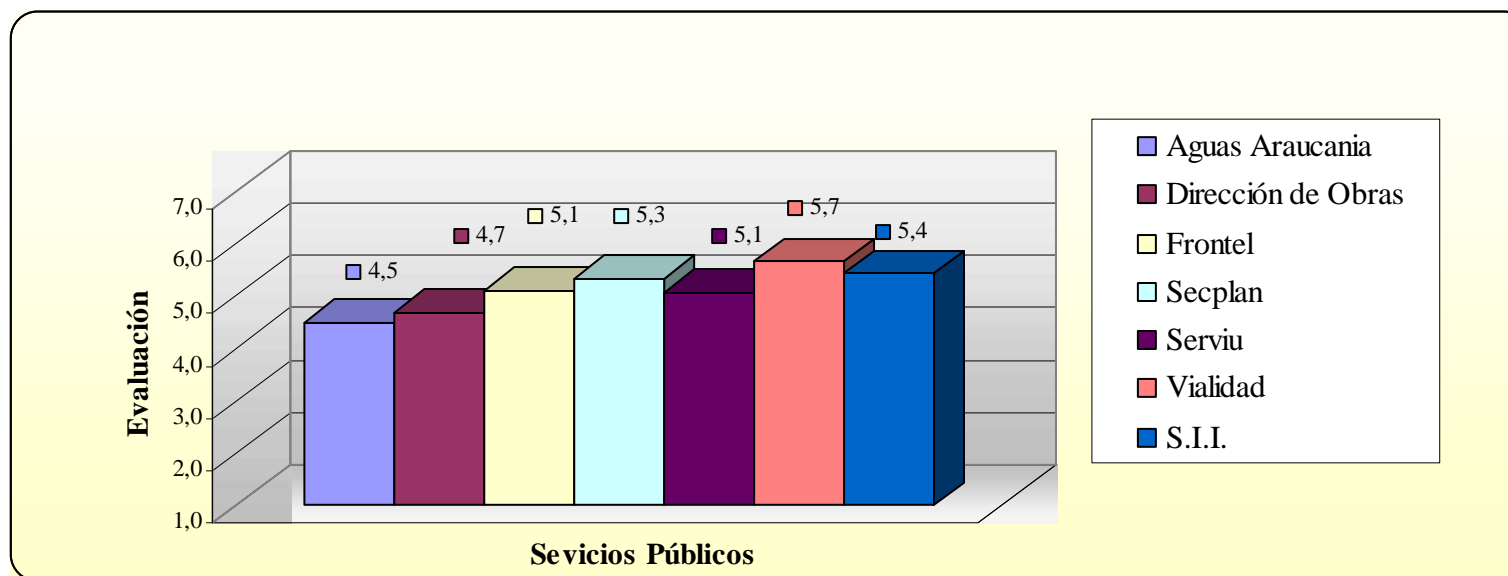
**Conclusión:**

Nuevamente Aguas Araucania obtiene una calificación deficiente. El resto de las instituciones obtienen calificaciones aceptable.

**2.4.6.** El acercamiento y la 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.

	<i>Aguas Araucania</i>	<i>Dirección de Obras</i>	<i>Frontel</i>	<i>Secplan</i>	<i>Serviu</i>	<i>Vialidad</i>	<i>S.I.I.</i>
Const. Schiele y Werth Ltda.	4	-	-	-	6	-	-
Const. Socovesa Temuco S.A.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Mauricio Minck y Cia. Ltda.	5	5	-	-	5	-	-
Const. Cosal S.A.	5	5	-	5	6	-	-
Const. Wöner S.A.	-	6	-	-	-	-	5
Const. Ricardo Meier C	-	-	-	-	-	6	-
Const. Simón Bolívar Ltda.	4	-	4	-	-	-	-
Const. P y P Ltda.	3	2	3	-	4	-	5
Const. Carlos García Gross	6	-	6	-	6	6	-
Const. Juan Salas Fourcade	5	-	-	6	-	-	6
Const. Iceco Ltda.	-	-	-	-	-	-	-
Const. Cerró Ñielol Ltda.	5	5	5	-	5	5	4
Const. Contem Ltda.	6	6	6	-	6	-	6
Const. Cobol Ltda.	5	5	-	-	5	-	-
Const. Jorge Andrés Luchsinger	-	-	6	-	-	-	-
Const. Parnas Ltda.	5	5	5	-	6	-	6
Const. Hergu Ltda.	6	-	6	-	-	-	-
Const. Bayona S.A.	4	-	-	-	5	6	-
Carmen Luz Palacios	3	-	-	-	4	5	-
Const. Nualart y Cia. Ltda.	3	6	6	5	6	6	6
Const. Cordero Correa y Cia. Ltda.	3	2	4	-	2	-	-
<b>Promedio</b>	4,5	4,7	5,1	5,3	5,1	5,7	5,4

El acercamiento y la 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.



**Conclusión:**

El personal de Vialidad tiene un satisfactorio acercamiento y buena disposición para trabajar en terreno en conjunto con los usuarios.

### CAPITULO III: EVALUACIÓN GENERAL.

**3.1.** El primer ítem “Sobre la Información”, se divide en varios subitem, existen preguntas sobre las señaléticas claras e información en las dependencias. No sólo debe haber un buen edificio destinado a la atención de los clientes sino también poseer una buena información en sus dependencias, es decir, que cada lugar físico debe contar con un letrero donde se explique que trámites se realizan y dónde hay que efectuarlos, obteniendo una buena orientación dentro de la institución para no perder tiempo preguntando dónde hay que dirigirse a efectuar un trámite determinado. El S.I.I. fue la institución que obtuvo la mejor calificación existiendo una gran brecha entre la institución con la peor calificación, que ente caso fue Frontel S.A., sin embargo, realizar una buena información a los clientes no demanda gran cantidad de dinero por lo cual invito a cada institución a invertir en este tipo de señaléticas que a pesar de lo insignificante que parece es de gran ayuda al usuario pues nos da una muestra de orden y confianza al ingresar al recinto.

El siguiente subitem se relaciona con el servicio electrónico con que cuenta el servicio, como lo es el sitio Web, la rapidez con la que se responden correos electrónicos y la información disponible en el sitio Web para poder imprimir. Es relevante hacer hincapié en este tipo de comunicación, ya que como todos sabemos la tecnología avanza a pasos agigantados, por lo tanto nadie puede quedarse sin modernizar. La rapidez, comodidad, el fácil acceso y la disponibilidad de horarios que nos entrega el sitio Web de una empresa es algo primordial ya que nos permite realizar los trámites sin tener que acudir personalmente, esto beneficia tanto al cliente como a la empresa, el cliente ahorra tiempo en trasladarse de un lugar a otro y la empresa puede disminuir sus gastos generales disminuyendo la cantidad de personal destinado a la atención, y todos los gastos relacionados a éstos como lo pueden ser gastos de energía eléctrica, arriendo de local e muebles, etc. Estas son las herramientas que nos entrega la tecnología y están al alcance de todos; ahora depende de cada uno si potenciamos más este método tan eficiente.

Analizando la evaluación de las tres preguntas relacionadas con el mismo tema obtenemos que el S.I.I. destaca frente a las demás, aquí tenemos un claro ejemplo: como lo es el pago de IVA. Que es un trámite que se realiza periódicamente, antes provocaba un gran conflicto teniendo hacer largas filas en los bancos, pero ahora todo lo realizamos a través de Internet siendo un sistema ágil y seguro.

El tercer subitem habla del servicio telefónico con que cuenta la institución. De las 3 preguntas referidas al tiempo se desprende: tiempo que transcurre en ser atendido, capacidad de resolver preguntas y problemas y cordialidad en la atención. Esta forma de comunicación parece ser una rápida y segura opción. Aunque es una buena forma de comunicarse, es preciso mencionar que es recomendable utilizarle sólo en casos donde no se requiera una formalidad. Si trata de consultas de emergencias o que no requieran de un gran estudio para poder ser contestada, es un muy buen medio de comunicación. Con respecto a la cordialidad con que se atiende al cliente hay que hacer notar que siempre cuando se mantienen buenas relaciones con las demás nos proporcionan un mayor agrado la labor que estamos realizando y así nos podrán atender con una mayor dedicación. En este subitem vemos que las evaluaciones de las instituciones en el servicio telefónico están prácticamente al mismo nivel. No hay ninguna que resalte sobre la demás.

El cuarto y último subitem de la primera parte hace mención sobre la documentación escrita que proporcionan las empresas de servicio a sus clientes tales como boletines y folletos. Los boletines son una buena forma de comunicar a los usuarios posibles cambios dentro de la empresa tales como: cambios de tarifas, tiempo de tramitación, suspensión de suministro, etc. Constatamos que el S.I.I. es la institución que obtuvo la mejor calificación, vemos que el resto de las instituciones obtuvo notas inferiores a una décima frente al S.I.I. que demuestra claramente que para las demás instituciones esta forma de comunicar a sus usuarios no es la más utilizada.

**3.2.** La segunda parte de esta encuesta se basa en la atención de oficinas y cuenta con preguntas relacionadas a interés de las instituciones por conocer la opinión de los usuarios (miembros de la Cámara Chilena sede Temuco), almacenamiento e intercambio de ideas de la institución hacia los usuarios de la cámara, calidad de la atención que ofrece el personal de las instituciones, conocimiento y capacidad que posee el personal encargado de la atención, tiempo que hay que esperar en oficinas para ser atendido, horario que disponen las instituciones para la atención, espacio físico destinado a la atención.

Conocer las opiniones de los usuarios con respecto a las instituciones es una buena forma de poder mejorar cada una de las falencias que puedan existir, a lo mejor requiere un poco de tiempo en poder conocer e intercambiar ideas con los usuarios pero siempre va ser reconfortable, ya que así cada servicio podrá mejorar en el bienestar de los usuarios.

Sobre la calidad de la atención el personal que trabaja en esta sección es la cara visible de la institución y por lo general se asocia que dichas personas son la institución, siendo que ellos trabajan para ella, por lo tanto su imagen y forma de tratar a los usuarios es parte de un aspecto importante ya que cualquier problema que se genere con este tipo de personas los usuarios tienden a generalizar y se van a llevar una opinión negativa sobre la institución y de la persona en particular.

El conocimiento y capacidad que posee el personal encargado de la atención. Se debe contar con un persona idónea quien pueda asesorar a quien lo necesite.

Con respecto al tiempo que hay que esperar en las oficinas antes de ser atendido muchas veces provoca trastornos en los usuarios debido a que algunas veces hay que hacer largas filas realizar un trámite simple, la falta de agilidad en la atención es un problema que se arrastra hace muchos años y cada día se va acrecentando porque la cantidad de usuarios va aumentando, se sugiere a las instituciones contar con una mayor dotación de personal para las fechas pick ya que a menudo ésta es sobrepasada por la gran cantidad de clientes que esperar por su atención.

Según el horario que disponen los servicios no siempre son los mejores por que la mayoría de las diligencias a realizar se pueden hacer hasta el medio día y cuando se tiene que efectuar varias diligencias en un mismo día, debido a los largos tiempos de espera en algunas instituciones no se alcanzan a realizar todos los trámites deseados. Una evaluación de parte las instituciones hacia el horario beneficiaría a los usuarios de una manera considerable.

El espacio físico destinado a la atención tiene que ser un lugar agradable y confortable de acuerdo a lo mencionado anteriormente cuando se debe esperar ojalá se haga en una dependencia limpia y acogedora.

Según el promedio las preguntas anteriores se puede decir que Frontel S.A., Serviu, y Vialidad han alcanzado mejor calificación las cuatro restantes obtuvieron calificaciones 4 décimas más bajo que las que obtuvieron la mejor calificación. De las tres instituciones que obtuvieron mejores calificaciones se aclara que su servicio no es óptimo, pues las calificaciones obtenidas fue 4,7 por lo tanto la nota real no es considerada satisfactoria y menos lo sería el desempeño.

**3.3.** La tercera parte de la investigación hace mención a las tramitaciones que se generan dentro de los servicios. Algunas de las preguntas hacen alusión a la calidad de los servicios y trámites emitidos, demora del tiempo que se emplea para poder resolver trámites, tarifas de los servicios, y disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar trámites. Esta parte de la investigación está plenamente relacionada a ejecución de los servicios o trámites que realiza cada institución.

En lo que respecta a calidad de servicios y trámites emitidos no es mucho lo que se puede decir porque los encuestados responden según percepción e interés, por tanto es conveniente aclarar que la palabra “calidad” es muy amplia. Se considera calidad como eficacia, disposición, perfección, es decir, que lo efectuado sea de conformidad del usuario.

El tiempo destinado en resolver trámites generalmente en los servicios públicos es mayor debido a la alta burocracia que existe, por el contrario en servicios privados las gestiones se agilizan ya que ellos son entes prácticamente autónomos.

El tiempo utilizado en resolver trámites es valioso en las empresas de la construcción, porque la espera puede causar gran pérdida de dinero ya que en algunas ocasiones dificultan el avance faenas normales.

Las tarifas de los servicios y trámites emitidos en algunas instituciones son regulados por el estado a través de un marco regulatorio de tarifas formuladas por el gobierno a través de sus asesores, de lo contrario se produce un monopolio, así se controla el posible abuso de las instituciones hacia sus clientes.

La disponibilidad de recursos con que cuentan las instituciones para realizar trámites no siempre es la que uno desea, suele pasar en servicios públicos como no son autos sustentables no pueden ejercer el derecho de dineros recaudados a diferencia de servicios privados que pueden hacer uso de éste generando más y mejores servicios.

**3.4.** La cuarta y última parte de esta evaluación nos habla de la calidad del servicio, conocimiento y calidad que tiene el personal encargado, disponibilidad de personal en caso de emergencia, disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio, tiempo de espera en la llegada del personal a terreno, 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.

La calidad en terreno interpretada como conformidad del servicio, es decir, que el trabajo efectuado fue sea realizado conforme a un parámetro que se considere aceptable, sería de buena calidad

El conocimiento y calidad del personal que está encargado en terreno debe ser una persona con muchos conocimientos y también ser una persona que sepa tomar decisiones rápidas y certeras ya que la mayoría de las veces hay que actuar de esta forma.



Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno. Es importante tener la cantidad de personas disponibles en caso de emergencia para así poder superarla y dar pronta solución al problema.

Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno. Poseer equipos necesarios para paliar una emergencia es vital, ya que se puede controlar la emergencia de forma más segura y rápida, esto también se traduce en un menor tiempo de demora.

El tiempo de espera en la llegada del personal a terreno es primordial las demoras pueden provocar atrasos en faenas y traducirse en pérdidas que las asumen constructoras.

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. La buena disposición y buen trato hacia el resto hace que se produzca un clima agradable de trabajo donde se pueden intercambiar ideas y todos trabajan para un mismo objetivo. Una buena forma de trabajar en equipo es tener una buena comunicación y asignado de tareas a personas más capacitadas en esa rama.

## CONCLUSIONES

La sociedad la constituye el conjunto de personas que viven dentro de áreas geográficas determinadas y que tienen en común, un conjunto de tradiciones culturales, históricas, lingüísticas, etc.

Los individuos, integrantes de la sociedad, poseen una idiosincrasia peculiar, influida esencialmente por factores culturales. Ahora bien, la sociedad se expresa en grupos sociales que constituyen sistemas organizados de personas que tienen cohesión interna, problemáticas similares y que persiguen, en última instancia, metas y objetivos comunes.

Aplicada y tabulada la encuesta de la Cámara Chilena de la Construcción, sede Temuco a los socios de la delegación; cuyo grupo estaba constituido por individuos que compartían roles, intereses, experiencias, normas, problemáticas y problemas, responsabilidades y conciencia de la relación común entre ellos; se puede expresar en forma explícita que si bien es cierto existe una enorme variedad de grupos, desde aquellos efímeros y pasajeros que se forman espontáneamente para alguna actividad circunstancial, hasta grupos formales, institucionales y de larga historia, los servicios encuestados presentan personas que no tienen en primer lugar claro y definido el concepto de grupo, el cual será definido como: “conjunto de personas con objetivos comunes que cumplen funciones diferentes, que desarrollan un sentimiento de pertenencia y tienen conciencia de sus derechos y sus deberes”. (Rodríguez, Gabriel. Comunicación y Liderazgo Grupal. Pág. 74).

Lo anterior se fundamenta en que en todo grupo deben existir necesariamente tres elementos claves que provocan dinamismo:

1. Objetivos y metas.
2. La convivencia, las relaciones humanas y,
3. La metodología de trabajo.

Si se analizan separadamente explicando en qué consiste cada uno de ellos, se podrán relacionar paralelamente con el trabajo ejecutado. Se constata que quienes pertenecen a una misma entidad, y como tal debiesen tener claramente definida y asumida su misión e idéntica visión institucional, tienen objetivos particulares y/o personales. En consecuencia los objetivos y metas debieran ser los elementos aglutinantes.

El segundo elemento nos demuestra que tampoco existe unidad entre los funcionarios porque siendo un mismo servicio, el apoyo prestado a los usuarios entre ellos es el mínimo.

El tercer elemento está referido a la forma en que los funcionarios del servicio público tratan de alcanzar los objetivos, de allí la necesidad de adoptar los procedimientos más adecuados. Se afirma que éstos no son los más óptimos y pertinentes en la consecución de las metas de la institución.

Los ítemes presentados con sus respectivas preguntas en la encuesta nos demuestran que existen claras deficiencias en relación a desempeño, compromiso personal y cumplimiento de funciones con respecto a misión y visión de la institución a la cual pertenecen. Si bien es cierto que las calificaciones obtenidas no son deficientes también debe llamar la atención y debe existir un cuestionamiento en referencia al real servicio que están prestando estas entidades; pues son servicios públicos de primera prioridad donde acceden personas de distinto nivel socio cultural, quienes en muchas ocasiones se sienten menoscabados e ignorados al momento de efectuar sus trámites.

El ítem número dos, atención en oficinas, e ítem número tres, sobre tramitaciones; evidencian claramente que debe realizarse un reestudio en referencia a desempeño del personal en cuanto a reflexionar sobre los logros y dificultades existentes; objetivos individuales y grupales, compromiso personal y cumplimiento de funciones y otros, los que serán determinantes en la consecución de los objetivos y metas de la institución.

El análisis nos demuestra que los mayores índices de deficiencia se presentan en la relación funcionario-usuario donde interrelación personal debiese ser de cordialidad y con un trato humano correcto con todos quienes interactúan en trabajo y labor diaria.

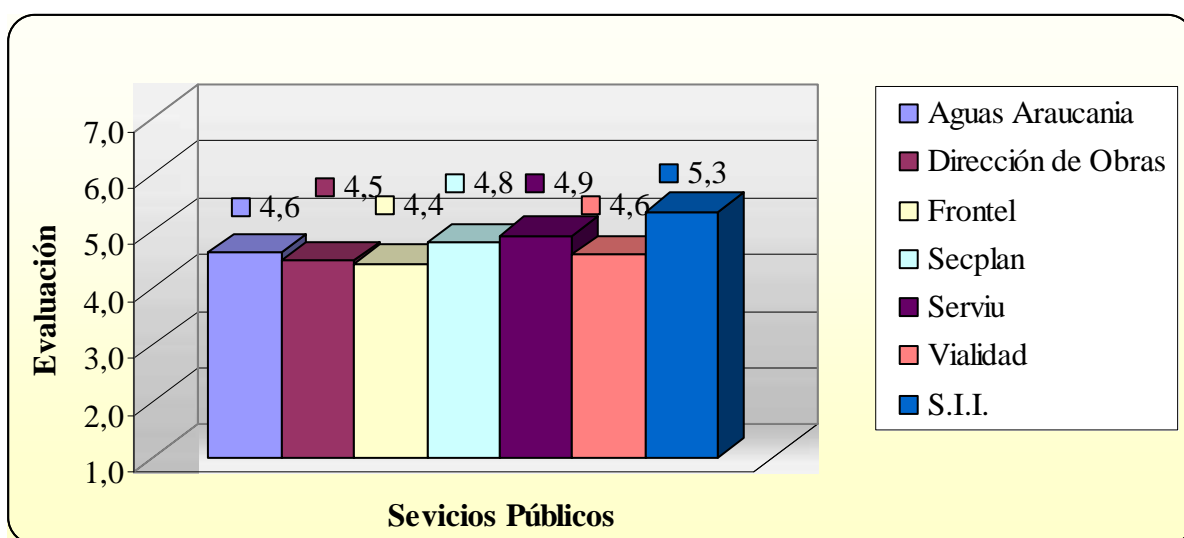
En lo referente a tecnología, existe una mejor calificación, aún así a pesar de estos avances, hay instituciones que no se benefician de este tipo de tecnología, como lo es Internet.

Si bien es cierto que la comunicación masiva y tecnología está presente constante y diariamente en todas las instituciones evaluadas en que el ser humano puede optar, no es la más propicia para entregar un buen servicio a los usuarios porque muchas personas no están capacitadas para hacer buen uso y utilización de éstas en el sentido de el poco conocimiento en referencia a manejo y provecho que este medio le brinda

Las calificaciones de la encuesta según los miembros de la Cámara Chilena de la Construcción sede Temuco fue la siguiente:

En el ítem “Sobre la información” el resultado fue el siguiente:

<i>Aguas Araucania</i>	<b>4,6</b>
<i>Dirección de Obras</i>	<b>4,5</b>
<i>Frontel</i>	<b>4,4</b>
<i>Secplan</i>	<b>4,8</b>
<i>Serviu</i>	<b>4,9</b>
<i>Vialidad</i>	<b>4,6</b>
<i>S.I.I.</i>	<b>5,3</b>



El promedio de este ítem es 4,7.

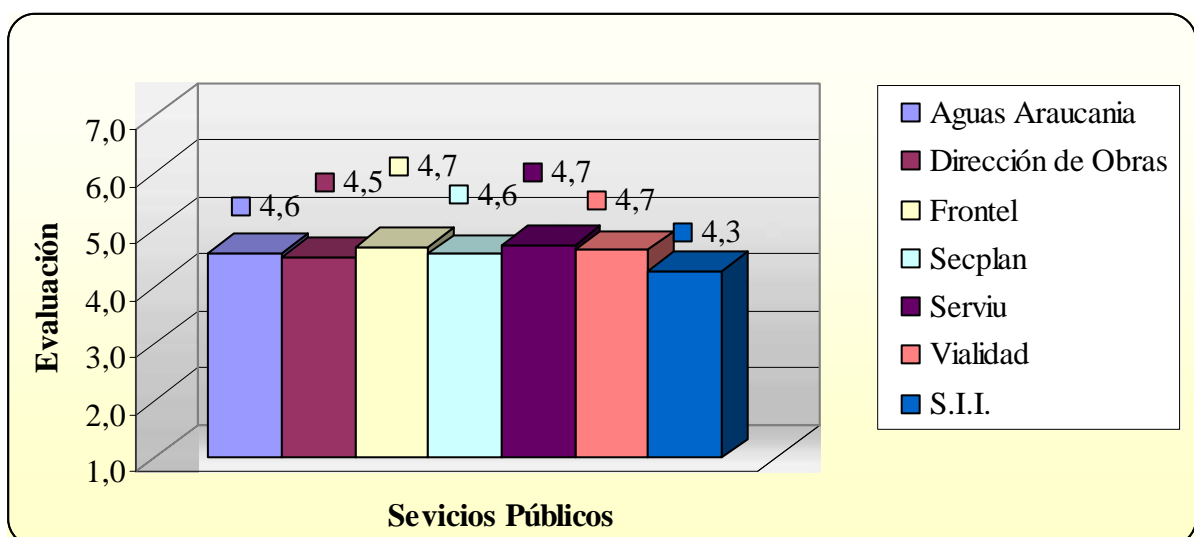
El 57,1% de las instituciones evaluadas presentaron notas inferiores al promedio.

Sólo el S.I.I. obtuvo el grado de satisfactorio.

El 85,7% de las instituciones calificadas obtuvieron un grado aceptable dentro de la escala propuesta en esta tesis.

En el Ítem “Sobre la Atención en las Oficinas” el resultado fue el siguiente:

<i>Aguas Araucania</i>	<b>4,6</b>
<i>Dirección de Obras</i>	<b>4,5</b>
<i>Frontel</i>	<b>4,7</b>
<i>Secplan</i>	<b>4,6</b>
<i>Serviu</i>	<b>4,7</b>
<i>Vialidad</i>	<b>4,7</b>
<i>S.I.I.</i>	<b>4,3</b>



El promedio del ítem es 4,6.

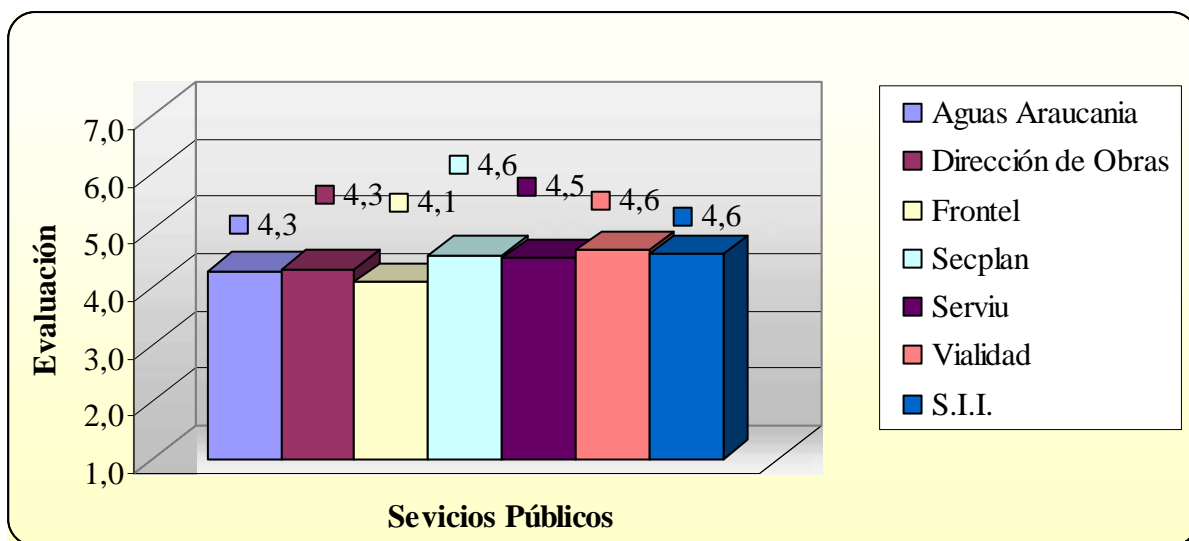
El 28,6% de las instituciones presentaron notas inferiores al promedio.

El 100% de los servicios públicos consiguieron el grado de aceptable.

El S.I.I. obtuvo la calificación más baja de este ítem.

En el Ítem “Sobre las Tramitaciones” el resultado fue el siguiente:

<i>Aguas Araucania</i>	<b>4,3</b>
<i>Dirección de Obras</i>	<b>4,3</b>
<i>Frontel</i>	<b>4,1</b>
<i>Secplan</i>	<b>4,6</b>
<i>Serviu</i>	<b>4,5</b>
<i>Vialidad</i>	<b>4,6</b>
<i>S.I.I.</i>	<b>4,6</b>



El promedio del ítem es 4,4.

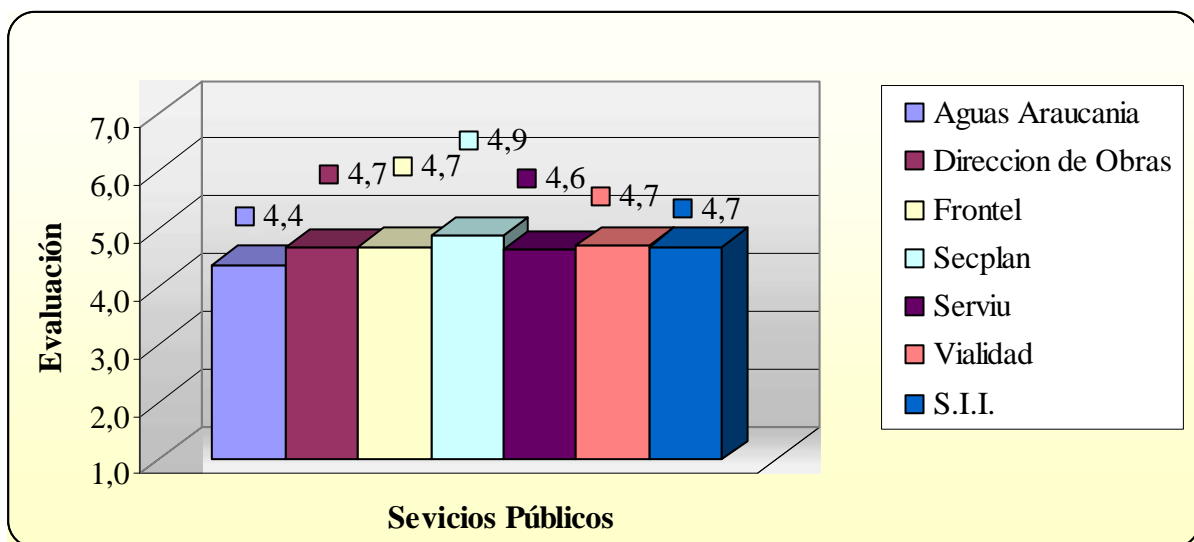
El 57,1% de las instituciones lograron calificaciones mayores al promedio.

El 100% de los servicios públicos obtuvieron el grado aceptable.

La moda de este ítem es 4,6.

En el Ítem “Sobre el Servicio en Terreno” el resultado fue el siguiente:

<i>Aguas Araucania</i>	<b>4,4</b>
<i>Dirección de Obras</i>	<b>4,7</b>
<i>Frontel</i>	<b>4,7</b>
<i>Secplan</i>	<b>4,9</b>
<i>Serviu</i>	<b>4,6</b>
<i>Vialidad</i>	<b>4,7</b>
<i>S.I.I.</i>	<b>4,7</b>



El promedio de este ítem es 4,7.

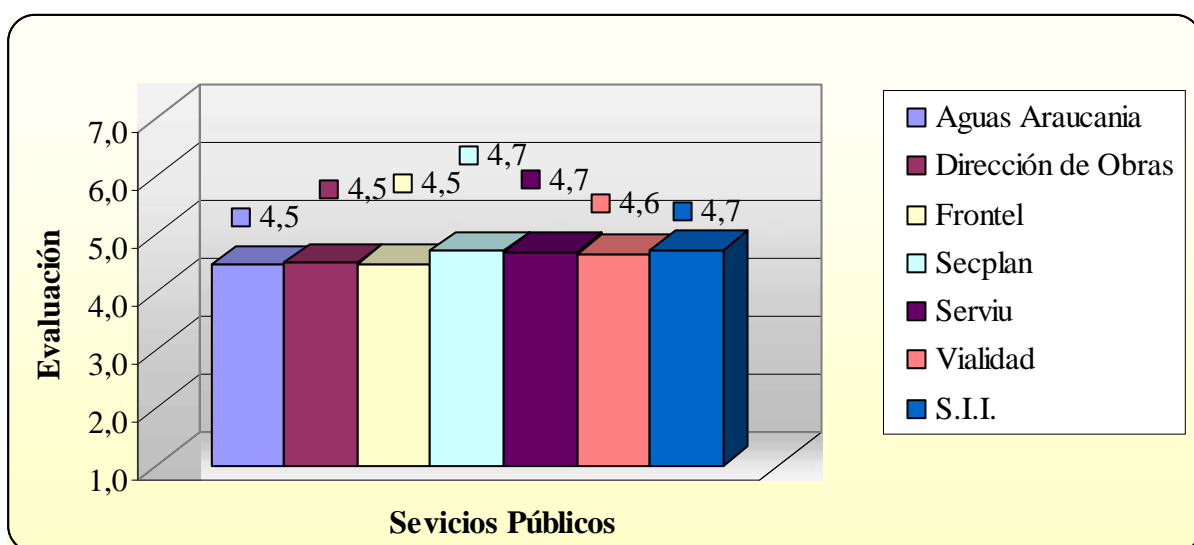
El 28,6% de las instituciones obtuvieron calificaciones inferiores al promedio.

En este ítem la moda es igual promedio.

El 100% de las instituciones alcanzaron el grado de aceptable.

Resultados finales.

<i>Aguas Araucania</i>	<b>4,5</b>
<i>Dirección de Obras</i>	<b>4,5</b>
<i>Frontel</i>	<b>4,5</b>
<i>Secplan</i>	<b>4,7</b>
<i>Serviu</i>	<b>4,7</b>
<i>Vialidad</i>	<b>4,6</b>
<i>S.I.I.</i>	<b>4,7</b>



El promedio general de esta encuesta es 4,6.

El 100% de los servicios evaluados se encuentran dentro del rango aceptable.

El 42.8% de las instituciones obtuvieron una calificación general mayor al promedio de la encuesta.



## BIBLIOGRAFIA.

§ Aguas Araucanía.

Disponible en:

<http://www.aguasaraucania.cl/>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

§ Dirección de Obras Municipales.

Disponible en:

<http://www.temucochile.com/indextco.htm>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

§ Empresa Eléctrica de la Frontera S.A.

<http://www.frontel.cl/>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

§ Secretaria Comunal de Planificación.

<http://www.munivaldivia.cl/secplan/secplan.html>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

§ Servicio de Vivienda y Urbanismo.

<http://www.serviuaraucaia.cl/>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

§ Vialidad

<http://www.vialidad.cl/quienesomos.htm>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

§ Servicio de Impuestos Internos

<http://www.sii.cl/>

Consultado el: 31 de mayo del 2006.

- § Gallo, Juan Francisco. Dinamica del Éxito Personal. Quinta edición. Editorial San Pablo: 1998.
- § Gonzalez Vergara, Ruth. Relaciones Humanas y Técnicas de Oficina. Segunda edición. Editorial Iberoamericana: 1995.
- § Rodríguez, Gabriel. Comunicación y Liderazgo Grupal. Editorial San Pablo: 2001.

## ANEXOS.



### **ENCUESTA SERVICIOS PUBLICOS** **CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN** **DELEGACION TEMUCO**

Es un gusto para esta Delegación Regional dirigirnos a usted con el propósito de conocer su opinión respecto del funcionamiento que los servicios como Aguas Araucanía S.A., FRONTEL S.A., Dirección de Obras Municipales, Secretaría Comunal de Planificación, Vialidad, Servicio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio de Impuestos Internos, 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 esta encuesta consta con espacios destinados a sugerencias, las cuales nos serían 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 Temuco de la Cámara Chilena de la Construcción, por lo que le pedimos que su evaluación sea a 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 CAMARA:

---

PROFESION Y EMPRESA A LA QUE REPRESENTA:

---

ESPECIALIDAD A LA QUE SE DEDICA:

---

FECHA:

---

### ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION

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

AGUAS ARAUCANIA  DIRECCIÓN DE OBRAS  FRONTEL

SECPLAN.  SERVIU.  VIALIDAD  S.I.I.

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

1.2.1 La rapidez en responder sus consultas.

AGUAS ARAUCANIA  DIRECCIÓN DE OBRAS  FRONTEL

SECPLAN.  SERVIU.  VIALIDAD  S.I.I.

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

1.2.3 La calidad de la página Web.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

1.3 El servicio telefónico con que cuenta la institución:

1.3.1 El tiempo en ser atendido.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

1.3.2 La capacidad de resolver preguntas y problemas.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

1.3.3 La cordialidad en la atención.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## ITEM 2: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS

2.1 El interés de estas instituciones por conocer su opinión.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.6 El horario de oficina disponible para su atención

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

2.7 El espacio físico destinado a su atención.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

### ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

3.4 La calidad de los servicios y trámites emitidos.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

-----  
-----  
-----



#### ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO.

##### 4.1 La calidad del servicio en terreno.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

##### 4.3 Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<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.

AGUAS ARAUCANIA	<input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	FRONTEL	<input type="checkbox"/>		
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>	S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

-----  
-----  
-----  
-----  
-----