



Universidad Austral de Chile

Facultad de Ciencias de la Ingeniería
Escuela Ingeniería en Construcción

ENCUESTA SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS A CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN DELEGACIÓN OSORNO

Tesis para optar al título de:
Ingeniero Constructor.

Profesor Guía:
Sr. Heriberto Vivanco Bilbao.
Ingeniero Comercial,
Constructor Civil, especialidad Obras Civiles.

MARCELO HERNÁN URIBE BUSTAMANTE
VALDIVIA-CHILE
2006

Agradecimientos.

GRACIAS, es la mejor palabra para todas aquellas personas que durante todos estos años han contribuido a mi formación como profesional y persona.

En primer lugar debo agradecer a Dios que a pesar de mis errores, nunca me ha abandonado y estuvo siempre conmigo. A mis padres por todo su esfuerzo y apoyo que día a día me brindaron, por sus consejos sabios y esperanzadores que me ayudaron a ser una persona con valores y principios sólidos, gracias Hernán y Cecilia.

A mi abuelita que me llenó de amor y sabiduría mientras estuvo con vida y fue una mujer excepcional.

A Priscila, por estar conmigo en los momentos que más la necesitaba y por su amor incondicional.

A mis tíos, primos, padrinos (Andrés y Erica), a la tía Raquel, quien a pesar que no es de mi familia ha sido un apoyo incondicional para mi madre y por ende para mi, a los tíos (Mirna y Jano), y en general a toda mi familia.

A mis profesores, en particular a Don Heriberto Vivanco, quien me guió durante la elaboración de esta tesis, a Don Osvaldo Rybertt, quien me dio las facilidades para poder lograr obtener mi carrera en el tiempo correspondiente y a Don Luis Collarte quien hace una tarea ejemplar como académico.

A las personas y socios pertenecientes a la Cámara Chilena de la Construcción, que colaboraron en la realización de esta tesis.

A mis amigos de la "U": JP, Cesario, Profesor, Daniel, Tampe, por su apoyo y compañía.

A mis amigos de la infancia, Harry, Ñaño, Winkler, Primo y Khazán. Y a todos los que por alguna u otra razón se han vinculado conmigo.

Índice General

Resumen

Summary

Introducción

Desarrollo Tesis

Conclusión

Anexo

Bibliografía

Índice Contenidos

Capítulo I, “Un poco de Historia...	1
1.1. LA CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN	1
1.1.1. Organización Nacional	2
1.1.2. La Cámara en Osorno	2
1.2. SAESA S.A.	4
1.2.1. Organización Administrativa	4
1.3. ESSAL	5
1.3.1. Organización Administrativa	6
1.4. VIALIDAD	7
1.5. S.I.I.	9
1.5.1. Estructura Organizacional	10
1.6. DIRECCIÓN DE OBRAS	12
1.7. SECPLAN	13
1.8. SERVIU	15
1.8.1. Objetivos de SERVIU	16
Capítulo II, “Metodología de la Investigación	17
Capítulo III, “Análisis y Presentación de Resultados de Encuesta”	18
3.1. ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION	19
3.1.1. Evaluación de los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficinas de información, en las dependencias	19
3.1.2. La rapidez en responder sus consultas mediante el servicio electrónico.	20
3.1.3. El acceso a documentación que se pueda bajar e imprimir de la página Web.	21
3.1.4. La calidad de la página Web	22

3.1.5. El tiempo en ser atendido mediante vía telefónica	23
3.1.6. La capacidad de resolver preguntas y problemas mediante vía telefónica.	24
3.1.7. La cordialidad de la atención mediante vía telefónica	25
3.1.8. La documentación escrita como folletos, boletines, o avisos que emite la empresa.	26
3.2. ITEM 2: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS	27
3.2.1. El interés de estas instituciones por conocer su opinión	27
3.2.2. El acercamiento e intercambio de ideas de estas instituciones hacia su empresa.	28
3.2.3. La calidad de atención que ofrece el personal de estas instituciones	29
3.2.4. El conocimiento y capacidad que tiene el personal encargado de la atención	30
3.2.5. El tiempo que hay que esperar antes de ser atendido en las oficinas	31
3.2.6. El horario de atención en oficinas que hay disponible	32
3.2.7. El espacio físico destinado a su atención	33
3.3. ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES	34
3.3.1. Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus problemas.	34
3.3.2. Las tarifas de los servicios de tramitación y servicios en relación a su magnitud.	35
3.3.3. Evaluar la calidad de los servicios y trámites emitidos	36
3.3.4. La disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa al realizar trámites.	37
3.4. ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO	38
3.4.1. La calidad del servicio en terreno	38
3.4.2. El conocimiento y calidad que tiene el personal encargado en terreno	39

3.4.3. Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno	40
3.4.4. Disponibilidad de recursos y equipamiento para el servicio en terreno	41
3.4.5. El tiempo que se espera en la llegada del personal en terreno	42
3.4.6. El acercamiento y buena disposición que tiene el personal en terreno	43

para trabajar en conjunto.

Conclusión	44
Anexo	45
Bibliografía	55-56

Resumen

La Cámara Chilena de la Construcción es una Asociación Gremial que representa a los empresarios y personas relacionadas con el área ingenieril, además de promover una de las actividades más importantes y crecientes del país.

Surge la necesidad de realizar una encuesta de aceptación que muestre claramente el vínculo que tienen los socios de la Cámara con algunas de las entidades públicas con las que diariamente se relacionan, con el fin de mejorar la intercomunicación y relaciones entre profesionales y empresas del rubro.

Como instrumento se utilizó una encuesta que fue aplicada en la delegación de la ciudad de Osorno, con el objetivo de evaluar la calidad de atención por partes de estos organismos de servicios públicos.

La evaluación de las empresas se hizo a través de la calificación proporcionada por cada encuestado, usando la escala de 1.0 a 7.0 en cada pregunta. Producto de la respuesta al instrumento de medición estos resultados son analizados y presentados en forma gráfica.

Summary

The Chilean Chamber of the Construction is a Trade-union Association that represents the businessmen and persons related to the area ingenieril, beside promoting one of the most important and increasing activities of the country.

There arises the need to realize a survey of acceptance that shows clearly the link that the associates of the Chamber have with some of the public entities to which every day they relate, in order to improve the intercommunication and relations between professionals and companies of the item.

Since instrument was in use a survey that was applied in the delegation of Osorno's city, with the aim to evaluate the quality of attention on parts of these organisms of public services.

The evaluation of the companies was done across the qualification provided by every polled one, using the scale from 1.0 to 7.0 in every question. Product of the response to the instrument of measurement these results are analyzed and presented in graphical form.

Introducción

En el área ingenieril hay un sinnúmero de etapas que hay que seguir para poder llevar a cabo un proyecto, es así que continuamente se tiene que recurrir a organismos externos que autoricen la buena calidad de lo que se va a ejecutar tanto por seguridad como por normativa.

Es por ello que se desarrolla esta tesis, que consta de una encuesta que tiene por finalidad entregar estadísticas sobre la aceptación que tienen los socios de la Cámara Chilena de la Construcción delegación Osorno, referidos a la calidad de los servicios que entregan las distintas entidades públicas con las cuales tienen que lidiar día a día.

Los organismos más representativos de rubro a evaluar son: ESSAL, SAESA S.A., Dirección de Obras Municipales, Secretaria Comunal de Planificación, Vialidad, Servicio de Vivienda y Urbanismo y el Servicio de Impuestos Internos.

Esta encuesta se llevará a cabo en distintas ciudades de nuestro país con el fin de promover una relación más expedita entre entidades públicas y organismos privados quienes están dedicados a desarrollar programas constructivos que tienen como exclusiva finalidad mejorar la calidad de vida de las personas.

Los resultados conseguidos, se entregarán a la Cámara Chilena de la Construcción para que estos mediante su directiva propongan soluciones o alternativas a los representantes nacionales y locales de estas instituciones evaluadas, para que tomen las medidas pertinentes que conlleven a mejorar las relaciones entre las partes involucradas, con el fin de mejorar las falencias que impiden la mayoría de las veces sacar proyectos beneficiosos para todos nosotros.

CAPITULO I: “UN POCO DE HISTORIA...”

Cámara Chilena de la Construcción



1.1. Cámara Chilena de la Construcción:

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

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

También cumple un rol esencial de representación de los empresarios del sector frente a las autoridades públicas, a través de planteamientos técnicos sólidamente fundamentados.

Representa un apoyo importante para estimular el proceso de interrelación y expansión de las empresas, y constituye un estratégico centro de reunión que conecta entre sí a sus socios, brindándoles asesoría y servicios de apoyo para el desarrollo de su gestión.

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

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

1.1.1. Organización Nacional

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

1.1.2. La Cámara en OSORNO...

La delegación de Osorno de la Cámara Chilena de la Construcción, fue constituida el 3 de mayo de 1996, sumándose entidades como AFP Hábitat, CCAF de los Andes, Isapre Consalud, Mutual de Seguridad, Servicio Médico y Cía. de Seguros de Vida La construcción.

La Cámara Chilena de la Construcción en la ciudad de Osorno tiene el siguiente orden jerárquico:

Mesa Directiva:

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| ✓ Presidenta | Alicia Vesperinas Barrientos |
| ✓ Primer Vicepresidente | Roberto Matus Reyes |
| ✓ Segundo Vicepresidente | Carlos Marín L`Huissier |
| ✓ Past Presidente | Juan Ávila Bedecarratz |

Consejeros Regionales:

- ✓ Orlando Monsalve Püschel
- ✓ Enrique Pampaloni Moraga
- ✓ Jorge Mutizábal del Río

✓ Tomás Rosmanich Bravo

✓ Ronald Scheel Bass

Consejeros Nacionales:

✓ Orlando Monsalve Püschel

✓ Mario Díaz Muñoz

Director Nacional Zona Sur Austral:

✓ Mario Díaz Muñoz

Presidente del C.A.R.:

✓ Jorge Mutizábal del Río.



1.2. SAESA S.A:

En 1926 se constituye la Sociedad Austral de Electricidad S.A. como una empresa pequeña y privada, que suministra energía eléctrica a las localidades de Lebu, Arauco y Carampangue, en la provincia de Arauco en la VIII Región.

Tres años más tarde extiende sus servicios a las ciudades de Pto Montt, Osorno y Valdivia en la X región.

En 1950 Sociedad Austral de electricidad traspasa sus activos de la provincia de Arauco a Endesa, concentrando su actividad exclusivamente en la distribución de energía eléctrica de la X región y de la parte sur de la novena región.

En 1956 Sociedad Austral de Electricidad S.A., traspasa sus activos a Endesa, la cual crea la empresa eléctrica de la Frontera S.A. FRONTEL.

Posterior a esto, nace como una filial de Endesa, EDELAYSEN.

1.2.1. Organización Administrativa

SAESA, sus filiales STS, EDELAYSEN, LUZ OSORNO, SGA y sus sociedades relacionadas FRONTEL y PSEG Generación Ltda., están organizados bajo una estructura operacional y administrativa centralizada, diseñada para maximizar las sinergias en la gestión.

Esta estructura cuenta con 3 unidades administrativas:

- Operaciones
- Comercial
- Administración
- Finanzas

Y dos unidades de soporte:

- Auditoría
- Recursos Humanos



1.3. ESSAL

La Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. fue constituida en Mayo de 1990 como continuadora legal del Servicio Nacional de Obras Sanitarias (SENDOS) que fuera creado en 1977, en reemplazo de la entonces Dirección de Obras Sanitarias que dependía del Ministerio de Obras Públicas.

Desde 1998 la Empresa ha fomentado su gestión en áreas no tradicionales como Agua Potable Rural (A.P.R.), área a través de la cual, en convenio con el Ministerio de Obras Públicas (MOP), presta servicios de asesoría técnica en el diseño, estudio y construcción de obras destinadas a abastecer de agua potable las zonas rurales de las Regiones Décima y Tercera.

Bajo el marco del proceso de privatización de las empresas sanitarias impulsado por el Estado de Chile, se efectuó durante 1999 la licitación pública del 51 % de las acciones de la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos, ESSAL. Dicho paquete accionario, de propiedad de la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), con fecha 15 de Julio de 1999 fue adjudicada por Iberdrola Energía S.A., empresa de origen español que formalizó una oferta de US\$ 93,5 millones

A partir del 9 de Noviembre de 1999, Essal entra en una nueva etapa de su historia; cambia su calidad de empresa del Estado a empresa privada con participación estatal y su gestión comienza a ser redireccionada según esta nueva realidad, conforme a principios, valores y estilos que fija un directorio compuesto por representantes del grupo controlador y profesionales designados por el Gobierno de Chile.

Tanto en sus orígenes, en calidad de servicio público, como en su período de empresa autónoma del Estado, y también en su actual condición, Essal ha sido el motor de todo el proceso de desarrollo y mantención de la infraestructura sanitaria de la Décima Región.

1.3.1. Organización Administrativa

La estructura organizacional de ESSAL distingue dos tipos de funciones. Las Funciones Corporativas, responsables de la dirección global de la Empresa y de la definición de sus directrices en términos de su evolución futura, son desarrolladas por la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Recursos Humanos.

Por otra parte se distinguen las Funciones Operativas, responsables de la realización de las actividades específicas y propias del negocio sanitario, que son desarrolladas por la Gerencia de Gestión de Activos y la Gerencia Comercial.



1.4. VIALIDAD:

La Dirección Nacional de Vialidad es una entidad perteneciente al Ministerio de Obras Públicas (MOP), cartera a cargo del Sr. Jaime Estévez. 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

Los Líderes actuales de este organismo público es el Director Nacional de Vialidad y los 13 Directores regionales de Vialidad.

Vialidad inició a comienzos del año 2000 un profundo proceso de cambio que ha estado inspirado en algunos principios de la Modernización del Estado, entre ellos ha elaborado una redefinición de su rol hacia la calidad de las obras, hacia la búsqueda de nuevas tecnologías que permitan realizar más caminos con los mismos recursos.

El organismo responsable de los caminos a través del tiempo ha tenido varias denominaciones y dependencias: -Sección de Puentes, Caminos y Construcciones Hidráulicas, desde 1888 a 1905. -Sección de Puentes y Caminos, desde 1906. -Inspección General de Caminos, Inspección General de Puentes, entidades separadas en 1925. -Inspección General de Puentes, Caminos y Vías Fluviales, desde 1924. -Departamento de Caminos, desde 1928. - Inspección General de Caminos y Puentes (del Ministerio de Obras Públicas) y Departamento de Caminos (de la Dirección General de Obras Públicas), en 1929. -Inspección General de

Caminos y Puentes se fusionó con el Departamento de Caminos, en 1930. -Dirección de Vialidad, desde 1953 a la fecha.

La misión de esta entidad es:

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.



1.5. S.I.I.:

El 18 de enero de 1902 el Gobierno del Presidente Germán Riesco establece el impuesto a la producción de alcoholes y promulga la Ley N° 1.515, que crea la “Administración de los Impuestos sobre Alcoholes”, un servicio público encargado de fiscalizar el nuevo tributo. Un ingeniero de prestigio, don Julio Cousin Daumiere, tiene la misión de organizarlo y dirigirlo.

Al Impuesto al Alcohol siguen rápidamente dos más, que gravan el tabaco y las barajas; y después se suceden otros trámites y diversiones: timbres y estampillas, papel sellado, entradas a los hipódromos, circos y teatros. Distintas leyes van entregando a la Administración de Alcoholes la aplicación y fiscalización de todos estos tributos.

Junto con ampliar su campo de acción, el organismo debe modificar su estructura y su nombre. En 1912 se transforma en la Dirección General de Impuestos y cuatro años después, en 1916, la Ley le completa el nombre agregando “Internos”. Esa misma ley establece la contribución de haberes, que grava la propiedad territorial edificada o no, los bienes muebles y los valores mobiliarios, y le encarga también su aplicación.

La principal fuente de recursos para solventar el gasto público sigue siendo la recaudación aduanera, que hace innecesario el desarrollo de una legislación impositiva interna. Pero la crisis económica que estalla al término de la Primera Guerra Mundial y la caída de los precios del salitre y del cobre, llevan a establecer en Chile un Sistema Tributario como el que tienen otros países.

En 1969, un Decreto con Fuerza de Ley establece el RUT, Rol Único Tributario, sistema de identificación único para todos los contribuyentes del país. Su confección, mantención y permanente actualización se encomiendan a la Dirección Nacional del Servicio.

Siguiendo las recomendaciones de la Misión Kemmerer, norteamericana, por Decreto del Ministerio de Hacienda en 1972 se organiza la Dirección General de Impuestos Internos y se le da una determinada estructura con su primer reglamento orgánico.

A nivel superior se crean las Inspecciones Generales de Renta, Bienes Raíces, Alcoholes, Especies Valoradas y Asesoría Jurídica, especializadas en la aplicación de las diferentes leyes tributarias vigentes. Se establece el Cuerpo de Visitadores y las Oficinas de Contabilidad, Personal y de Secretaría.

Con los años, diversos decretos van estableciendo nuevas unidades técnicas, departamentos y oficinas. El Servicio reforma su estructura y acorta su nombre a Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio de Impuestos Internos, en sus 100 años de existencia, solamente ha tenido 16 Directores, designados por el Presidente de la República y de su exclusiva confianza. El promedio de permanencia, de seis años, es superior al registrado en la mayor parte de los países de Latinoamérica.

1.5.1. Estructura Organizacional

La autoridad máxima del Servicio es el Director, y tiene la autoridad, atribuciones y deberes inherentes a su calidad de Jefe Superior del Servicio.

-La Dirección Nacional está constituida por nueve Subdirecciones, a cargo de los Subdirectores, que actúan como delegados del Director en la evaluación y desarrollo de los programas de trabajo dentro de sus respectivas áreas y lo asesoran en las materias de su especialidad.

-La Subdirección Normativa estudia y propone las normas e instrucciones necesarias para la correcta y eficiente aplicación de los impuestos.

-La Subdirección de Avaluaciones se encarga del Impuesto Territorial

-La Subdirección Jurídica analiza la jurisprudencia de los Tribunales de Justicia y asesora al Director y defiende al Servicio en los recursos que interponen los contribuyentes.

-La Subdirección de Administración se encarga de velar por todos los aspectos relacionados con los recursos materiales y de infraestructura.

-La Subdirección de Informática tiene como objetivo potenciar el desarrollo y mejoramiento de los sistemas de información.

-La Subdirección de Estudios está a cargo del control de gestión, la organización y métodos, y los estudios económico-tributarios necesarios.

-La Subdirección de Recursos Humanos propone políticas y programas sobre el personal, su bienestar y su capacitación.

- La Subdirección de Contraloría Interna debe velar por el cumplimiento, por parte de los funcionarios, de las normas relativas a las obligaciones administrativas y a las disposiciones sobre régimen interno que fije el Director



1.6. DIRECCION DE OBRAS

Funciones que desempeña la unidad de Dirección de Obras Municipales

GOBIERNO DE CHILE

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

- 1) Dar aprobación a las subdivisiones de predios urbanos y urbano-rurales;
 - 2) Dar aprobación a los proyectos de obras de urbanización y de construcción;
 - 3) Otorgar los permisos de edificación de las obras señaladas en el número anterior;
 - 4) Fiscalizar la ejecución de dichas obras hasta el momento de su recepción, y
 - 5) Recibirse de las obras ya citadas y autorizar su uso;
- a) Fiscalizar las obras en uso, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y técnicas que las rijan;
- b) Aplicar normas ambientales relacionadas con obras de construcción y urbanización;
- c) Confeccionar y mantener actualizado el catastro de las obras de urbanización y edificación realizadas en la comuna;
- d) Ejecutar medidas relacionadas con la vialidad urbana y rural;
- e) Dirigir las construcciones que sean de responsabilidad municipal, sean ejecutadas directamente o a través de terceros, y
- f) En general, aplicar las normas legales sobre construcción y urbanización en la comuna.
- Quien ejerza la jefatura de esta unidad deberá poseer indistintamente el título de arquitecto, de ingeniero civil, de constructor civil o de ingeniero



1.7. SECPLAN:

La Secretaría Comunal de Planificación desempeñará funciones de asesoría del alcalde y del concejo, en materias de estudios y evaluación, propias de las competencias de ambos órganos municipales.

En tal carácter, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Servir de secretaría técnica permanente del alcalde y del concejo en la formulación de la estrategia municipal, como asimismo de las políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo de la comuna;
- b) Asesorar al alcalde en la elaboración de los proyectos de 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 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) 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 respectivo;
- f) Fomentar vinculaciones de carácter técnico con los servicios públicos y con el sector privado de la comuna, y
- g) Recopilar y mantener la información comunal y regional atinente a sus funciones. Adscrito a esta unidad existirá el asesor urbanista, quien requerirá estar en posesión de un título universitario de una carrera de, a lo menos, diez semestres, correspondiéndole las siguientes funciones:

- a) Asesorar al alcalde y al concejo en la promoción del desarrollo urbano;
- b) Estudiar y elaborar el plan regulador comunal, y mantenerlo actualizado, promoviendo las modificaciones que sean necesarias y preparar los planes seccionales para su aplicación, y
- c) Informar técnicamente las proposiciones sobre planificación urbana intercomunal, formuladas al municipio por la Secretaría Regional Ministerial de Vivienda y Urbanismo.



1.8. SERVIU:

El Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU) nació en 1976 gracias al Decreto de Ley N° 1.305, que reestructuró y regionalizó al Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), desconcentrándolo territorialmente a través de una Secretaría Ministerial Metropolitana y Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI). Así se crean las SEREMI y los Departamentos de Desarrollo Urbano en todas las regiones del país. De esta manera se fusionan la Corporación de Servicios Habitacionales (CORHABIT), la Corporación de Mejoramiento Urbano (CORMU), la Corporación de la Vivienda (CORVI) y la Corporación de Obras Urbanas (COU), estableciéndose un Servicio Regional de Vivienda y Urbanización en cada una de las regiones y uno en el área metropolitana, denominándose SERVIU y agregando la mención de la región a que corresponde

Cabe destacar que los SERVIU regionales son instituciones autónomas del Estado, relacionadas con el Gobierno a través del MINVU, con personalidad jurídica, con patrimonio distinto del Fisco, de duración indefinida, de derecho público y ejecutores de las políticas, planes y programas que ordene directamente el MINVU o a través de sus Secretarías Ministeriales.

Las SEREMI tienen como misión concretar la política nacional de vivienda y urbanismo en su área territorial, para lo cual realizan actividades de planificación, programación, evaluación, control y promoción de dicha política. Además, deben velar por el estricto cumplimiento por parte de los SERVIU, en sus respectivas jurisdicciones, de todos los planes, normas e instrucciones impartidas por el MINVU y, especialmente, que sus inversiones se ajusten estrictamente a los presupuestos aprobados para cada uno de ellos.

Misión de nuestro SERVIU

"Materializar las políticas de vivienda y urbanismo del Estado, mediante una eficiente ejecución, fiscalización y evaluación de sus programas, que consiga mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades de la Región Metropolitana"

1.8.1. Objetivos

1. Ejecutar los programas de inversión en el marco de la Política Habitacional definida por el MINVU, teniendo en cuenta los requerimientos comunales, las necesidades y prioridades de los habitantes de la Región Metropolitana.
2. Mejorar la Administración de los Programas de Inversión de Desarrollo Urbano de acuerdo a las políticas definidas por el MINVU, considerando la perspectiva de hacer ciudades más integrales y amigables para la gente, de acuerdo a las características de la región.
3. Desarrollar una atención y comunicación de excelencia hacia el ciudadano y la comunidad, mejorando continuamente la calidad y oportunidad de nuestros productos y servicios.
4. Asegurar compromisos profesionales y humanos de todos los funcionarios del servicio con los desafíos institucionales, que permitan optimizar y fortalecer procesos de modernización y cambio institucional.

CAPITULO II “METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION”

Para evaluar esta encuesta se prosiguió de la siguiente manera; de un universo de 52 socios que están activos dentro de la cámara se escogió a los que están directamente relacionados con las entidades que van a ser evaluadas, quedando solamente 15 socios a encuestar. Dicha encuesta se hizo en forma personal y por vía electrónica, los nombres de los encuestados son:

Sra. Liliana Angúlo Vega

Constructora ABINSA Ltda. representante Sr. Juan Avila Bedecarratz

Constructora DENCO Ltda. representante Sr. Mario Díaz Muñoz

Constructora HARR S.A. representante Sr. Edgard Hadida Schmid

Constructora Hernán Moya representante Sr. Hernán Moya Venegas

Constructora Yungay Ltda. representante Sr. Ramón Nallar Suse

Constructora Socovesa Valdivia S.A. representante Sr. Omar Bascuñan Cabezas

Sociedad Constructora San Luis Ltda. representante Sr. Luis Tuschner Schmolz

Inmobiliaria ABINSA Ltda. representante Sr. Eduardo Bedecarratz García

Inmobiliaria FOURCADE S.A. representante Sr. Claudio Segura Yaeger

Constructora Carlos Marín e Hijo Ltda. representante Sr. Carlos Marín L`Huissier

Héctor Kramm Aguila

Orlando Monsalve Puschel

Javier Ramírez Vergara

Roberto Matus Reyes

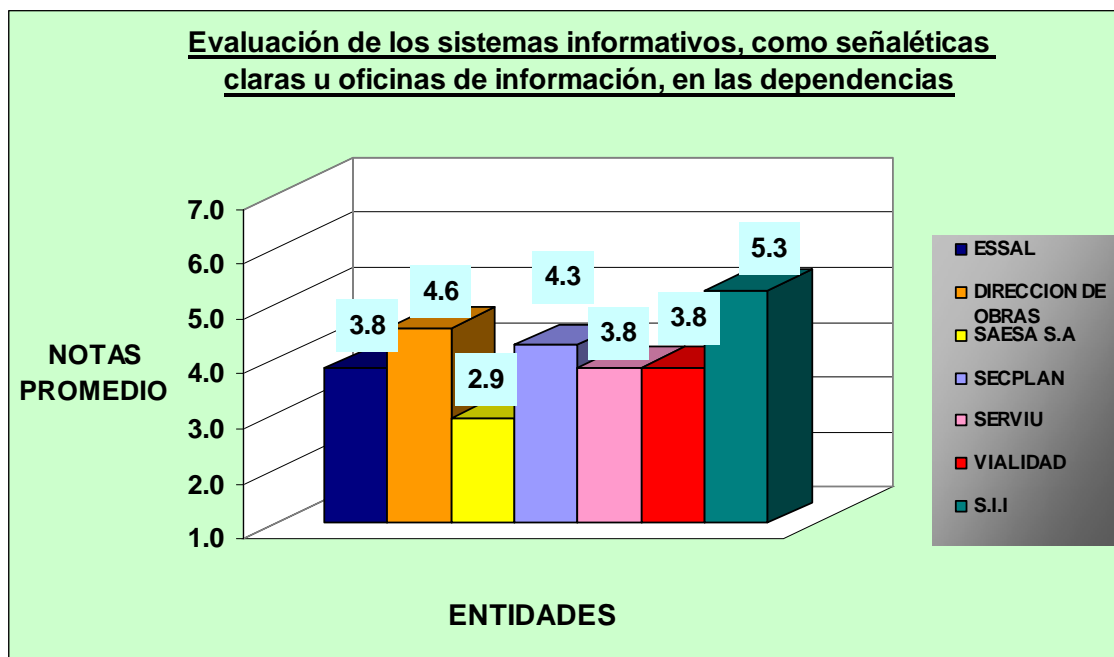
CAPITULO III

ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS DE ENCUESTA

3.1. ITEM 1: SOBRE LA INFORMACION

3.1.1. Evaluación de los sistemas informativos, como señaléticas claras u oficinas de información, en las dependencias

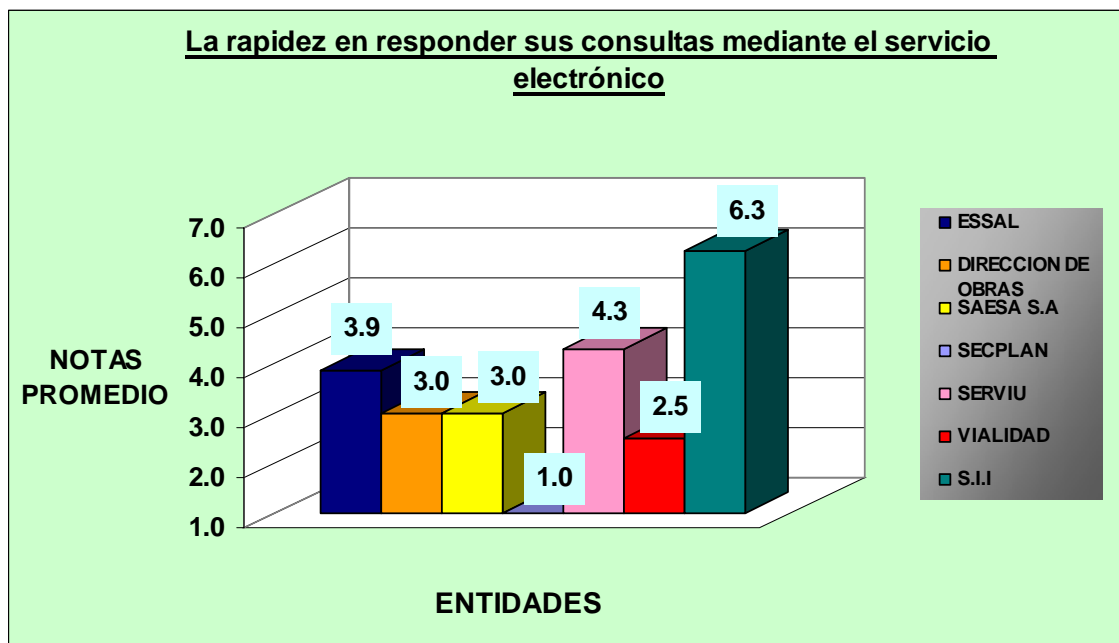
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	3.5		3.5		3.5		3.5
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	6.0	2.0	1.0	5.0	1.0	7.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS		4.0			4.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	4.0	5.0	6.0	5.0	4.0		5.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	4.0	5.0		5.0	5.0	5.0	5.0
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		6.0		7.0			6.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0	6.0	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0	4.0	2.0	5.0	2.0	4.0	5.0
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0	4.0	2.0	5.0	2.0	4.0	5.0
	PROMEDIO	3.8	4.6	2.9	4.3	3.8	3.8	5.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	9	7	8	9	6	10
	PEOR	2.9						
	MEJOR	5.3						
	PROMEDIO	4.1						



CONCLUSION: S.I.I es el servicio mejor evaluado y SAESA S.A. es la entidad peor evaluada, se debe principalmente a la falta de recursos para implementar un espacio físico que cuente con señales claras de información para los usuarios.

3.1.2. La rapidez en responder sus consultas mediante el servicio electrónico

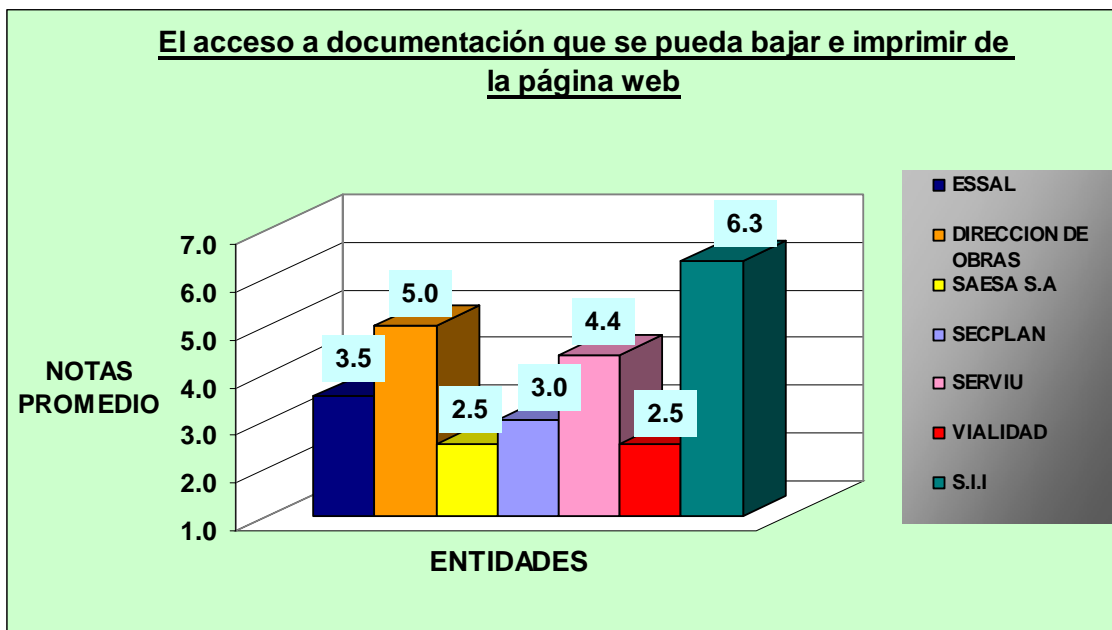
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	5.0		5.0		5.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	3.0	1.0	5.0	1.0	7.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					3.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							7.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA					6.0		6.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0						
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.0		1.0			6.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	3.0						
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0				5.0		7.0
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0				5.0		7.0
	PROMEDIO	3.9	3.0	3.0	1.0	4.3	2.5	6.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	3	3	3	7	2	8
	PEOR	1.0						
	MEJOR	6.3						
	PROMEDIO	3.4						



CONCLUSION: El servicio que responde con mayor lentitud las consultas es SECPLAN, no obstante, se nota una clara tendencia en todas las entidades a tener una baja fluencia en responder las consultas. S.I.I. es la que satisface a los usuarios en esta pregunta.

3.1.3. El acceso a documentación que se pueda bajar e imprimir de la página Web

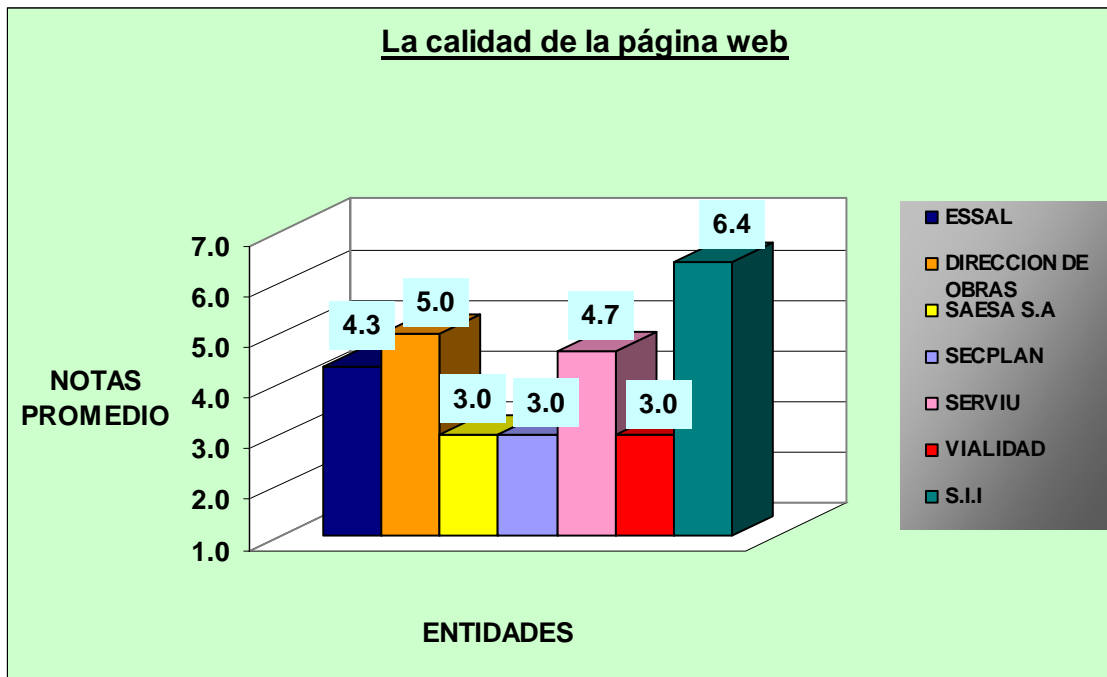
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.5		4.5		4.5		4.5
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	2.0	1.0	6.0	1.0	7.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	5.0	1.0	5.0	4.0		6.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					4.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							7.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA					6.0		6.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0						
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.0		3.0			6.1
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	3.0						
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0				3.0		7.0
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0				3.0		7.0
	PROMEDIO	3.5	5.0	2.5	3.0	4.4	2.5	6.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7.0	3.0	3.0	3.0	7.0	2.0	8.0
	PEOR	2.5						
	MEJOR	6.3						
	PROMEDIO	3.9						



CONCLUSION: Las empresas de ESSAL S.A. y VIALIDAD tienen una pobre fuente de accesibilidad a descargar documentos a través de la Web, en cambio la página de S.I.I. y la DIRECCION DE OBRAS al parecer cumple con los requerimientos que exigen los usuarios, para satisfacer cualquier duda.

3.1.4. La calidad de la página Web

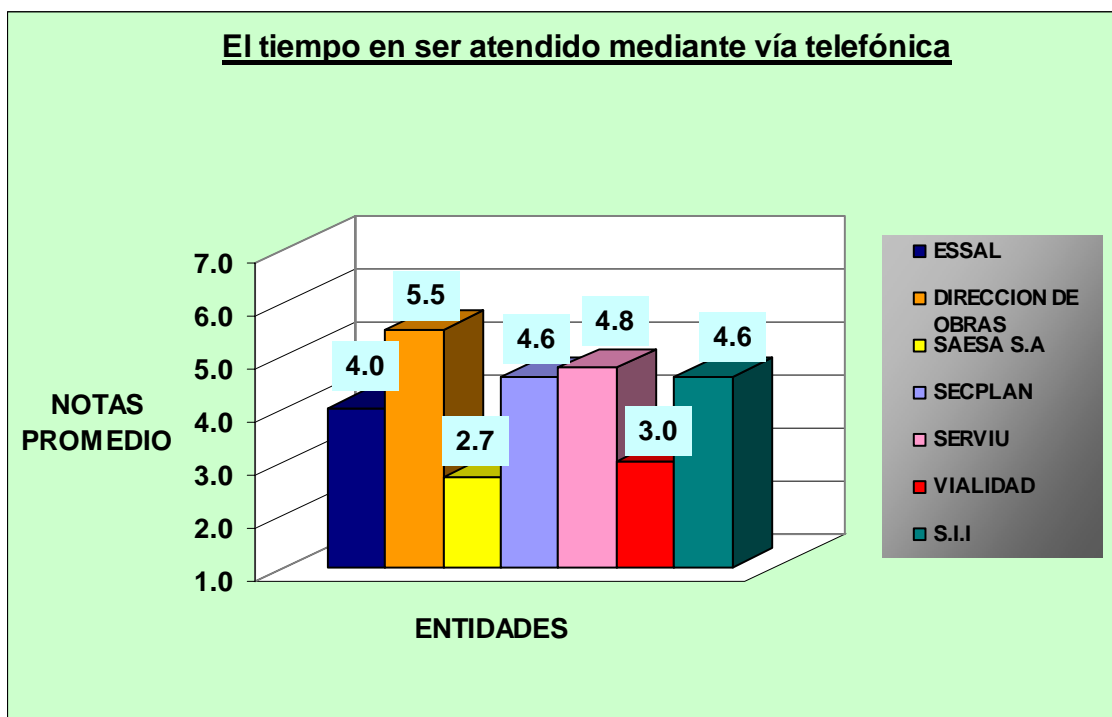
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCIO N DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE							5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	2.0	1.0	6.0	1.0	7.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0		6.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					5.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							7.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA					6.0		6.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0						
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.0		3.0			6.2
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0						
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0				3.0		7.0
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0				3.0		7.0
	PROMEDIO	4.3	5.0	3.0	3.0	4.7	3.0	6.4
	NUMERO DE ENCUESTADOS	6.0	3.0	2.0	3.0	6.0	2.0	8.0
	PEOR	3.0						
	MEJOR	6.4						
	PROMEDIO	4.2						



CONCLUSION: Es extraño que en estos tiempos en que la tecnología nos invade aún haya una baja preocupación de complementar los servicios que estas empresas ofrecen en una forma más expedita como lo es a través de Internet.

3.1.5. El tiempo en ser atendido mediante vía telefónica

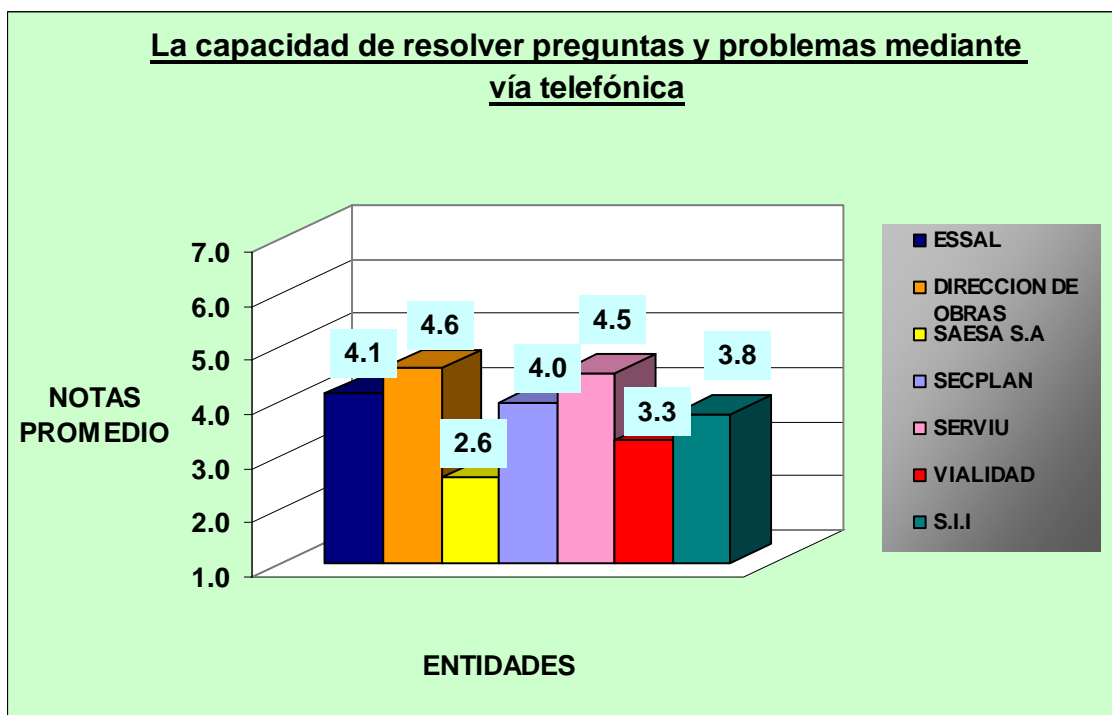
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION N DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.0		4.0				6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	3.0	7.0	2.0	1.0	5.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	2.0	5.0	2.0	6.0	4.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					3.0	3.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							2.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	3.0	6.0	6.0	6.0	6.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	5.0	5.0		5.0	5.0	5.0	
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.8		4.5			4.5
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	3.0	5.0	3.0	5.0	5.0		5.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	5.0	1.0		5.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	5.0	1.0		5.0		
	PROMEDIO	4.0	5.5	2.7	4.6	4.8	3.0	4.6
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8.0	8.0	7.0	6.0	8.0	3.0	6.0
	PEOR	2.7						
	MEJOR	5.5						
	PROMEDIO	4.2						



CONCLUSION: La mayoría de estas entidades satisface a los usuarios vía telefónica, puede ser que esta tendencia se deba a que casi la totalidad de los socios fueron empleados de estas en algún momento, sin embargo SAESA S.A. y vialidad fueron calificados con notas inferiores a 4.0.

3.1.6. La capacidad de resolver preguntas y problemas mediante vía telefónica

EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCIO N DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	5.0		4.0				6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	6.0	2.0	1.0	5.0	1.0	1.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	3.0	4.0	3.0	5.0	4.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					3.0	3.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							3.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0	5.0		5.0	5.0	5.0	
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		4.8		3.8			3.5
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	3.0	5.0	3.0	5.0	5.0		5.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	4.0	1.0		5.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	4.0	1.0		5.0		
	PROMEDIO	4.1	4.6	2.6	4.0	4.5	3.3	3.8
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8.0	8.0	7.0	6.0	8.0	4.0	6.0
	PEOR	2.6						
	MEJOR	4.6						
	PROMEDIO	3.8						

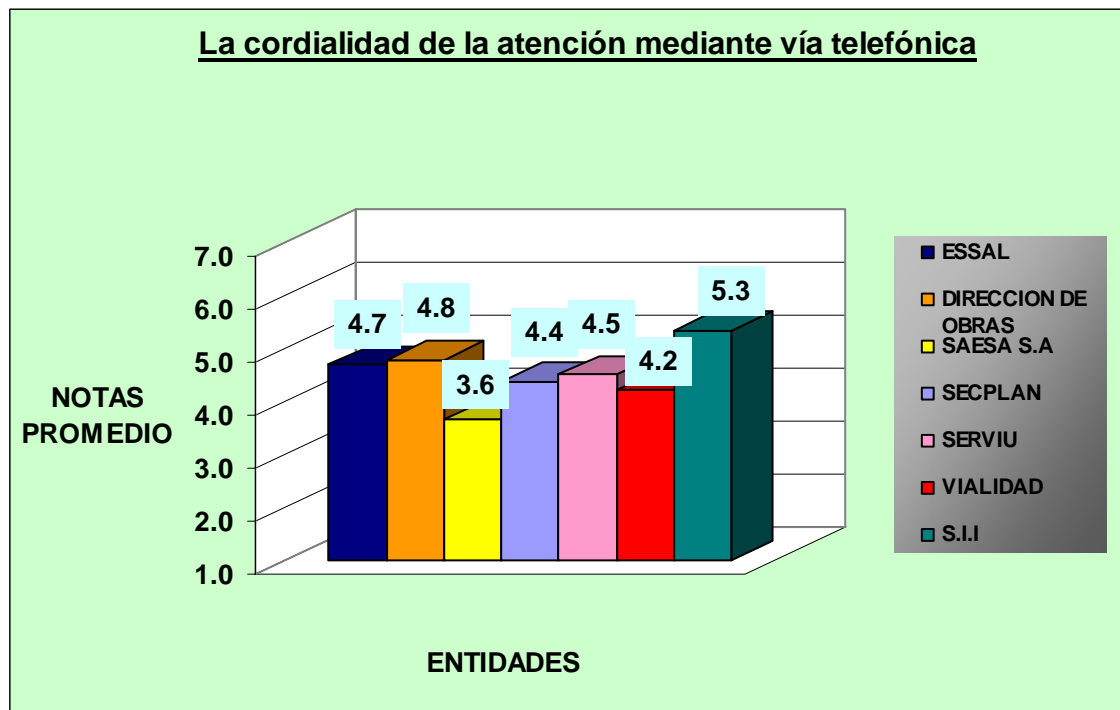


CONCLUSION: Aquí se repite la misma situación que en la pregunta anterior, sin embargo,

S.I.I tiene una clara disminución en el aceptación de los socios.

3.1.7. La cordialidad de la atención mediante vía telefónica

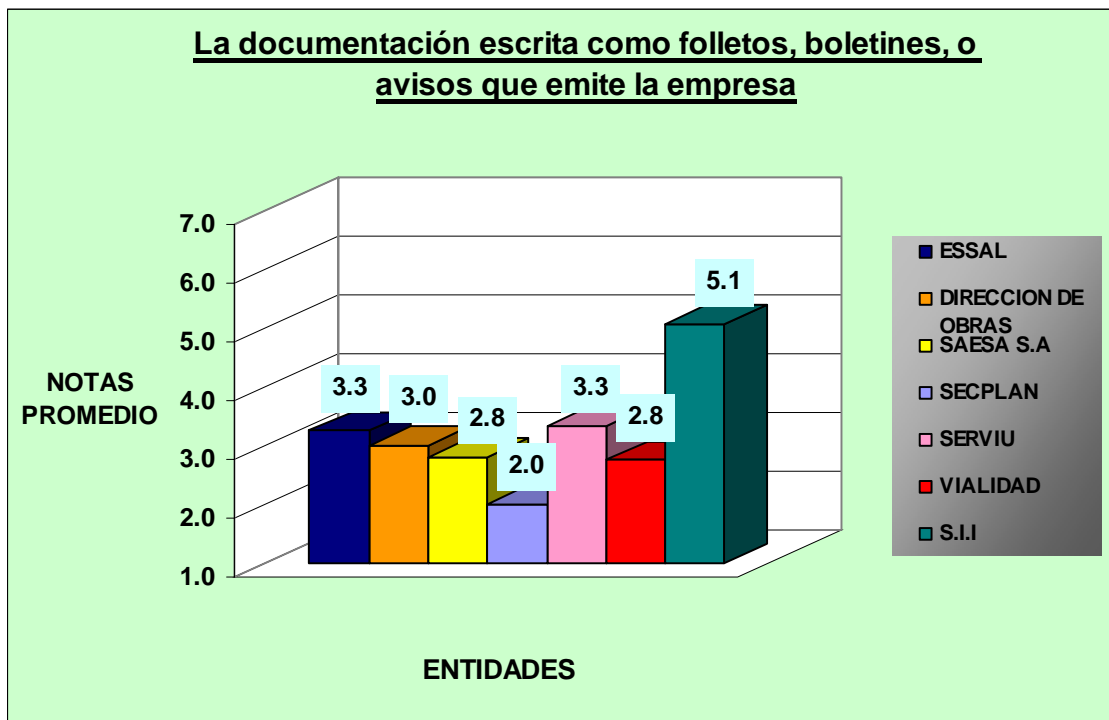
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.5		4.5				6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	6.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	4.0	5.0	4.0	6.0	6.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					4.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	5.0	5.0		5.0	5.0	5.0	
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.3		4.3			5.4
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	5.0	6.0	4.0	5.0	6.0	5.0	5.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0	3.0	3.0		3.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0	3.0	3.0		3.0		
	PROMEDIO	4.7	4.8	3.6	4.4	4.5	4.2	5.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8.0	8.0	7.0	6.0	8.0	5.0	7.0
	PEOR	3.6						
	MEJOR	5.3						
	PROMEDIO	4.5						



CONCLUSION: SAESA S.A. fue la única entidad en ser calificada con nota roja.

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

EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	1.0		3.0				
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	3.0	5.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					4.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		4.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0	2.0		2.0	2.0	2.0	
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.0		2.0			5.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0						
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0						
	PROMEDIO	3.3	3.0	2.8	2.0	3.3	2.8	5.1
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	5	5	5	6	4	5
	PEOR	2.0						
	MEJOR	5.1						
	PROMEDIO	3.2						

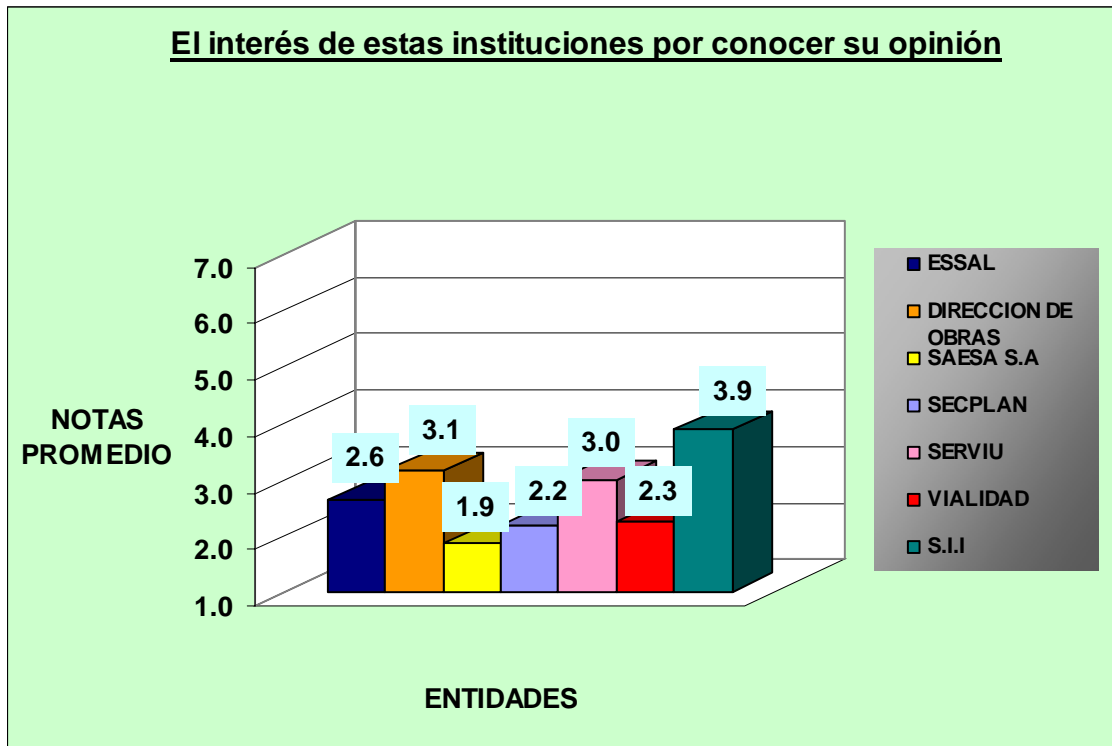


CONCLUSION: S.I.I. es el único organismo en destinar recursos para mantener informados a sus usuarios.

3.2. ITEM 2: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS

3.2.1. El interés de estas instituciones por conocer su opinión

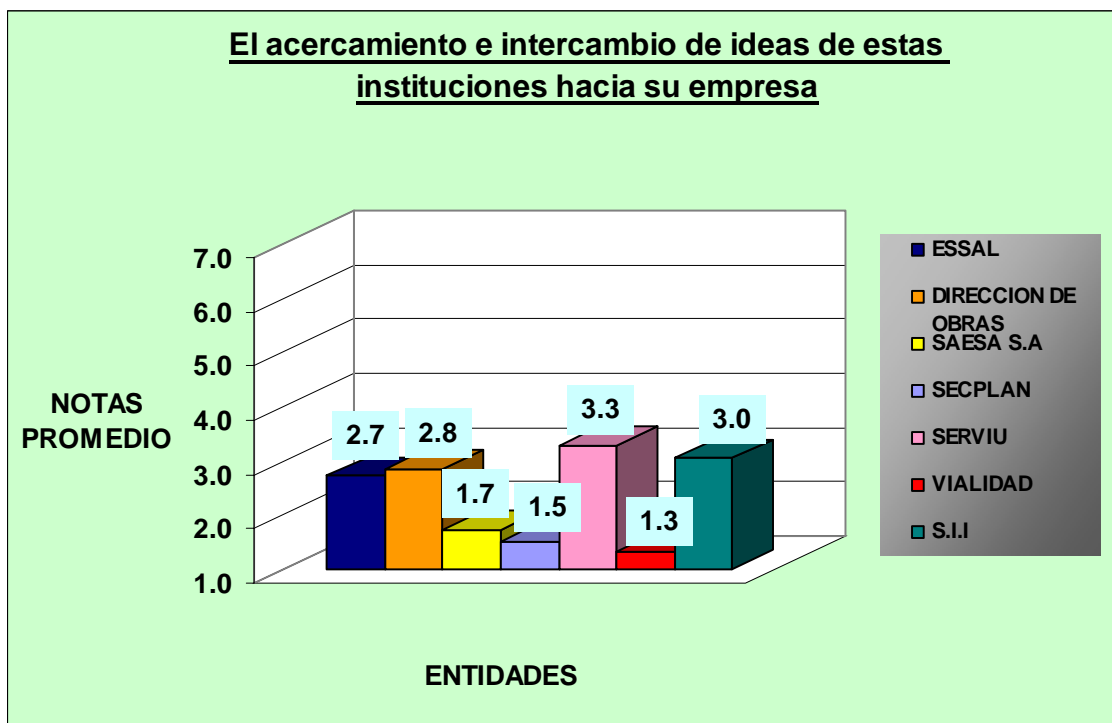
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	1.0		1.0				5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		1.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					1.0	1.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		5.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0	5.0		5.0	5.0	5.0	
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.0		2.0			4.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	3.0	3.0	1.0		3.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	3.0	3.0	1.0		3.0		
	PROMEDIO	2.6	3.1	1.9	2.2	3.0	2.3	3.9
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	7	7	5	8	4	6
	PEOR	1.9						
	MEJOR	3.9						
	PROMEDIO	2.7						



CONCLUSION: Estos resultados muestran que no existe ningún interés en conocer los problemas u opiniones de los miembros de la cámara.

3.2.2. El acercamiento e intercambio de ideas de estas instituciones hacia su empresa

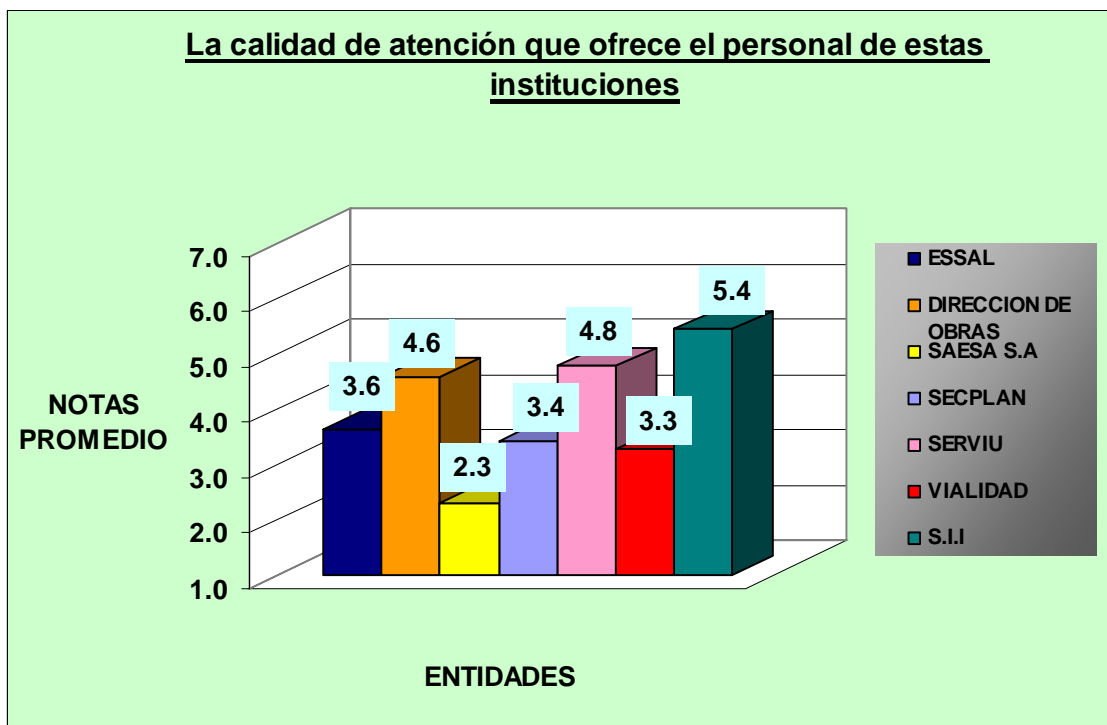
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	1.0		1.0				5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	3.0	5.0	2.0	1.0	5.0	1.0	6.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		1.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					1.0	1.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							1.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	4.0		4.0		4.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES							
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.0		2.0			3.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	4.0	3.0	1.0		5.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	4.0	3.0	1.0		5.0		
	PROMEDIO	2.7	2.8	1.7	1.5	3.3	1.3	3.0
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	6	7	4	7	3	6
	PEOR	1.3						
	MEJOR	3.3						
	PROMEDIO	2.3						



CONCLUSION: No existe intercambio de ideas de las instituciones con los socios, lo que muestra al igual que la pregunta anterior, que no hay interés de ninguna naturaleza para hacer más expedito cualquier trámite, ya sea de cualquier índole.

3.2.3. La calidad de atención que ofrece el personal de estas instituciones

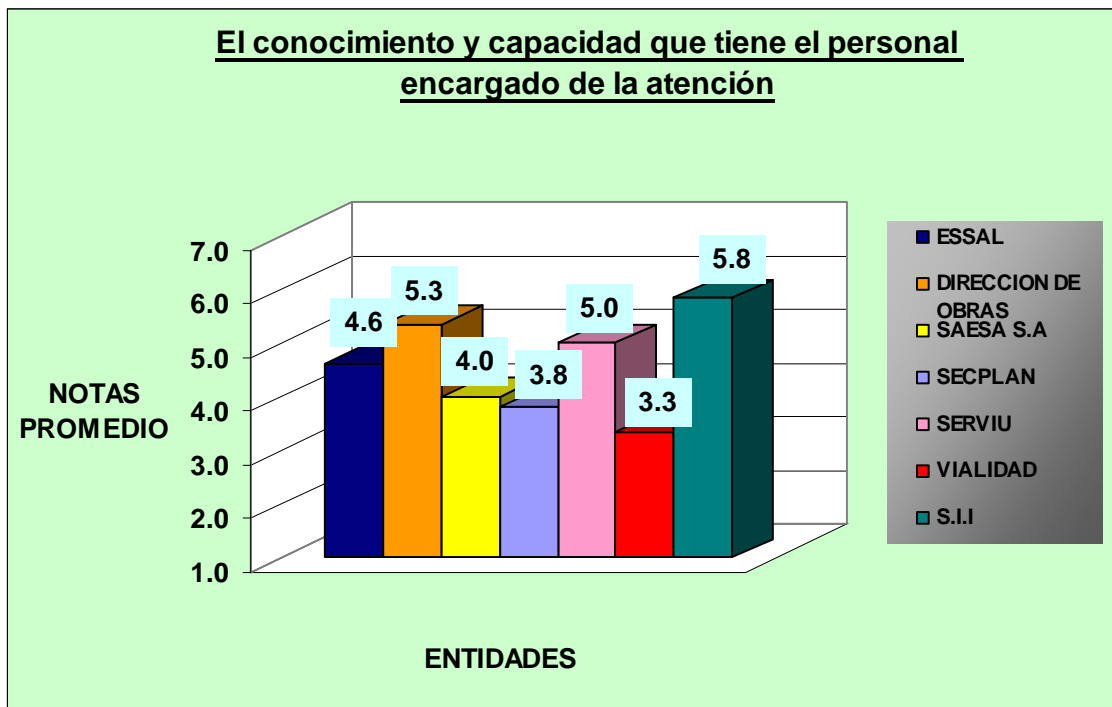
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	1.0		1.0				5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	6.0	2.0	1.0	5.0	1.0	6.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	3.0	5.0	3.0	6.0	6.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					2.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		5.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0	5.0		5.0	5.0	5.0	
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.0		2.0			5.5
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0	5.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0	4.0	1.0		5.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0	4.0	1.0		5.0		
	PROMEDIO	3.6	4.6	2.3	3.4	4.8	3.3	5.4
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	7	7	5	8	4	6
	PEOR	2.3						
	MEJOR	5.4						
	PROMEDIO	3.9						



CONCLUSION: SAESA S.A. reitera su mala aceptación que tiene frente a los socios de la cámara en esta pregunta se puede deber a la falta de personal capacitado o de una mayor dotación de los mismos para lograr una mejor calidad de la atención.

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

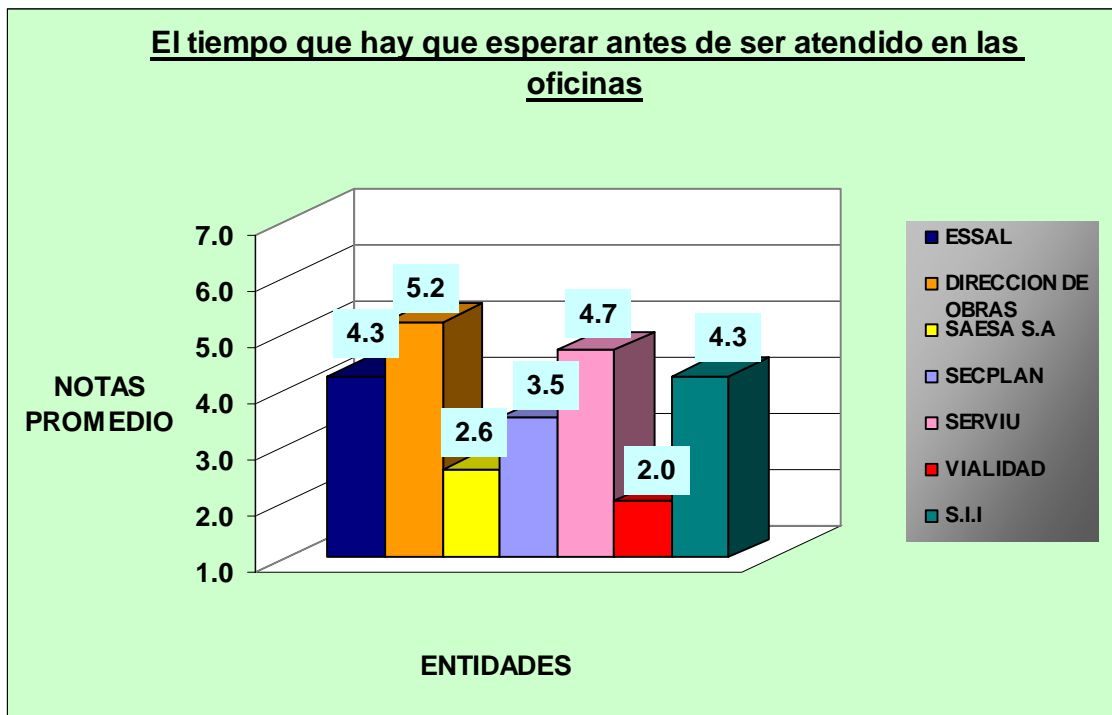
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.0		4.0				6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	6.0	2.0	1.0	5.0	1.0	6.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	5.0	6.0	5.0	6.0	6.0		6.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					3.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	6.0		6.0		6.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0			5.0			
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.0		2.0			6.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0	6.0	3.0		5.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0	6.0	3.0		5.0		
	PROMEDIO	4.6	5.3	4.0	3.8	5.0	3.3	5.8
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	6	7	5	7	3	6
	PEOR	3.3						
	MEJOR	5.8						
	PROMEDIO	4.6						



CONCLUSION: Se ve que el personal que trabaja en estas instituciones son capacitados con excepción de VIALIDAD y SECPLAN que fueron mal evaluados.

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

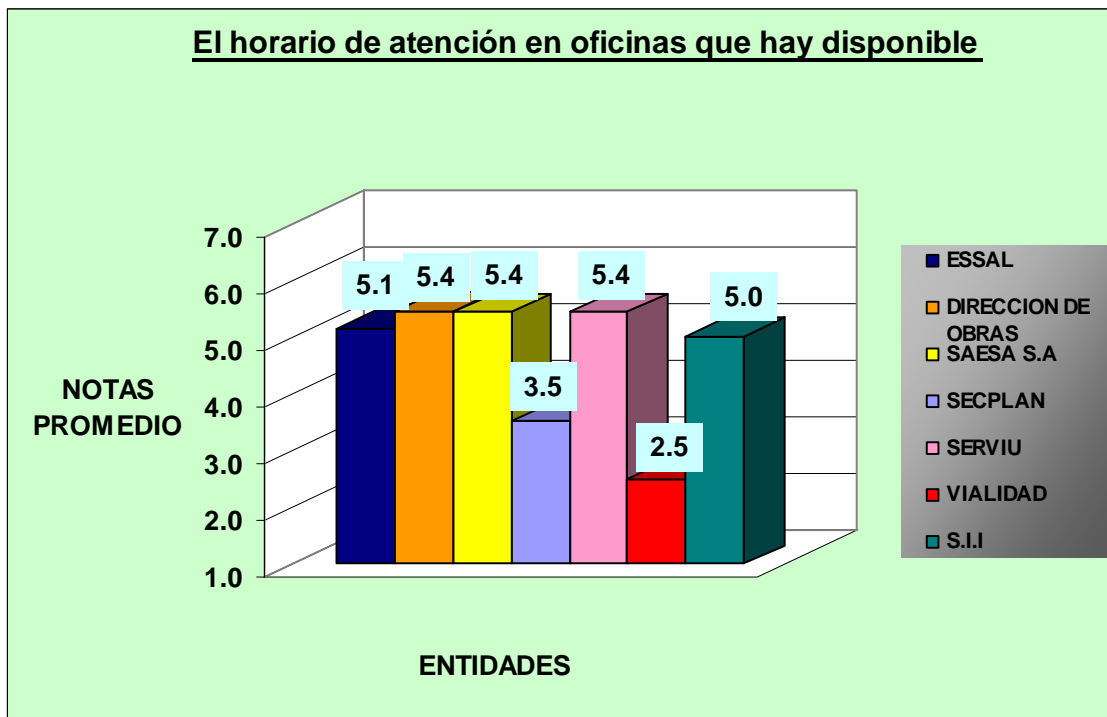
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.0		4.0				6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	6.0	2.0	1.0	5.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	3.0	5.0	3.0	6.0	6.0		3.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					2.0	3.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							3.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		5.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	1.0	5.0			5.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.3		3.5			4.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0		2.0				
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	5.0	1.0		5.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	5.0	1.0		5.0		
	PROMEDIO	4.3	5.2	2.6	3.5	4.7	2.0	4.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	6	7	3	7	2	5
	PEOR	2.0						
	MEJOR	5.2						
	PROMEDIO	3.8						



CONCLUSION: La DIRECCION DE OBRAS es el servicio que ofrece mayor agilidad en atender al público, el descontento con los otros servicios se puede deber a la burocracia existente dentro de estos.

3.2.6. El horario de atención en oficinas que hay disponible

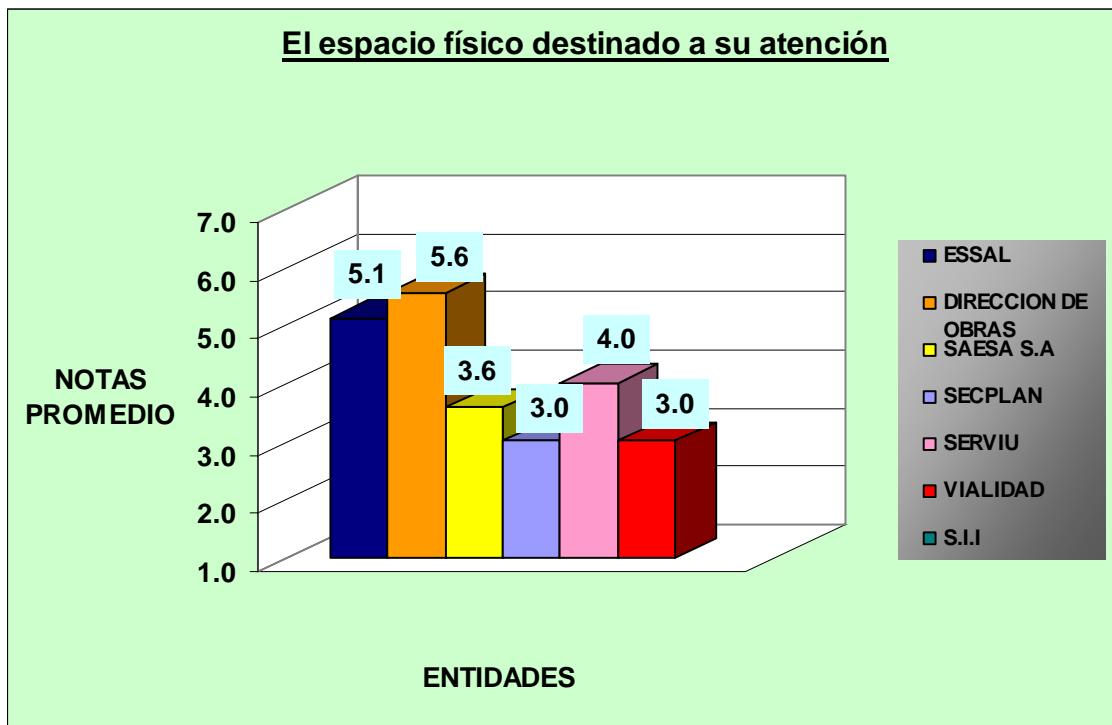
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	3.0		3.0				5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	5.0	5.0	1.0	5.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	5.0	6.0	5.0	6.0	6.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					4.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							5.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	6.0		6.0		6.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	3.0	3.0			3.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		4.7		3.5			5.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	5.0		5.0				
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	7.0	7.0	7.0		7.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	7.0	7.0	7.0		7.0		
	PROMEDIO	5.1	5.4	5.4	3.5	5.4	2.5	5.0
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	6	7	3	7	2	5
	PEOR	2.5						
	MEJOR	5.4						
	PROMEDIO	4.6						



CONCLUSION: La mayoría de las instituciones tienen la comprensión de los miembros de la cámara aunque, según los encuestados se podría ampliar el tiempo destinado a la atención.

3.2.7. El espacio físico destinado a su atención

EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	5.0		5.0				
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	6.0	3.0	1.0	5.0	1.0	
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					4.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		6.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	5.0	5.0			5.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.3		3.0			
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	5.0		5.0				
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	6.0	1.0		2.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	6.0	1.0		2.0		
	PROMEDIO	5.1	5.6	3.6	3.0	4.0	3.0	
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	6	7	3	7	2	-
	PEOR	3.0						
	MEJOR	5.6						
	PROMEDIO	4.0						

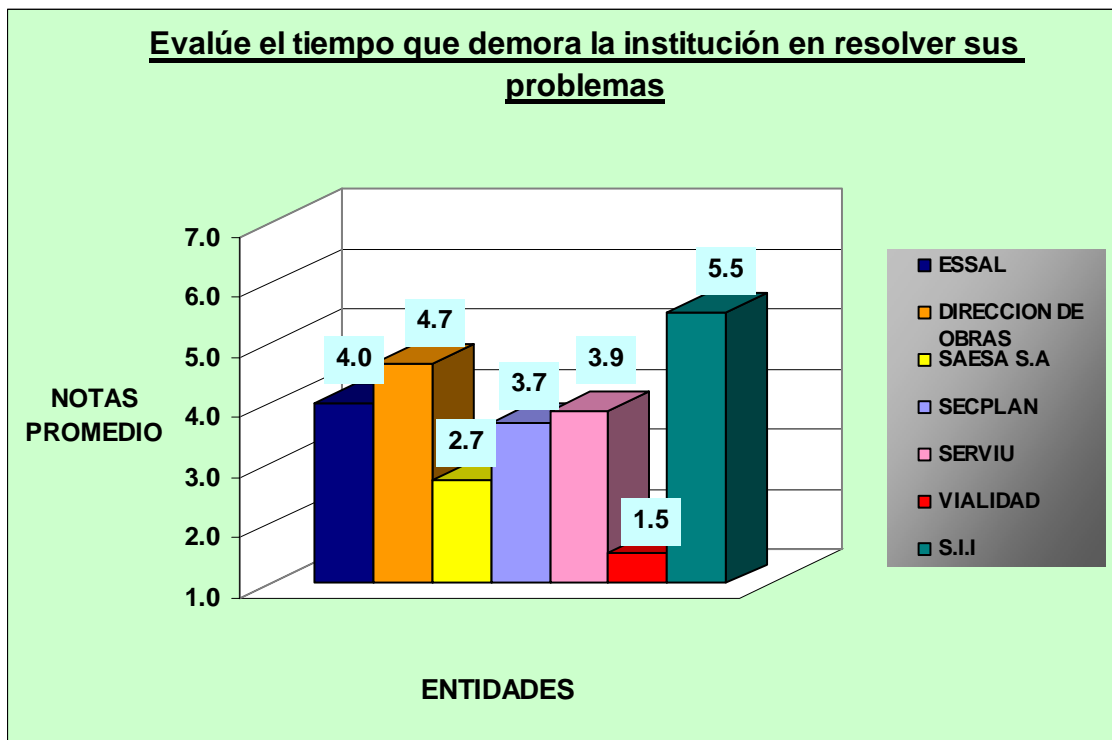


CONCLUSION: La mitad de los servicios evaluados tienen un déficit en el espacio físico, lo que se debe a la falta de recursos que se implementan para obtener una locación más acogedora.

3.3. ITEM 3: SOBRE LAS TRAMITACIONES

3.3.1. Evalúe el tiempo que demora la institución en resolver sus problemas

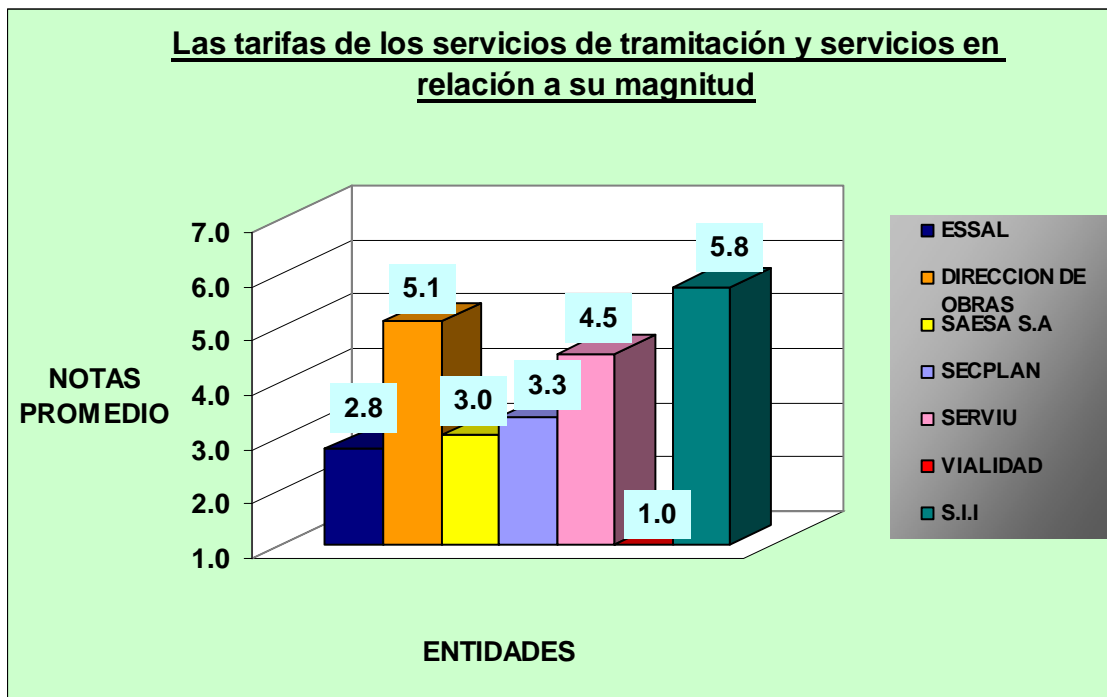
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.0		4.0		4.0		6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	3.0	4.0	3.0	5.0	4.0		4.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					1.0	2.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							7.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		5.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0	5.0		5.0	5.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		4.7		3.7			5.5
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	2.0	4.0	3.0				
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	5.0	1.0		4.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	5.0	1.0		4.0		
	PROMEDIO	4.0	4.7	2.7	3.7	3.9	1.5	5.5
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	7	7	4	8	2	5
	PEOR	1.5						
	MEJOR	5.5						
	PROMEDIO	3.7						



CONCLUSION: Como se ve en la gráfica, ESSAL, DIRECCION DE OBRAS Y S.I.I. tienen una buena aceptación en lo que respecta al tiempo que se toman en resolver los problemas de los encuestados.

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

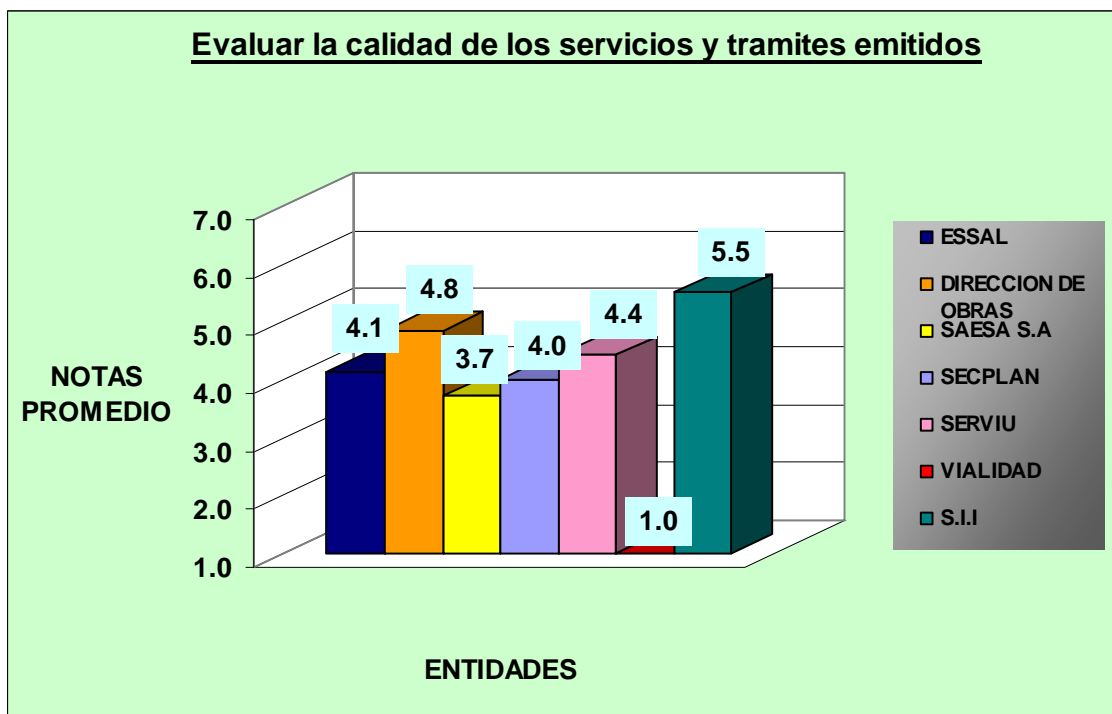
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	3.0		3.0		5.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	5.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	2.0	5.0	2.0	5.0	5.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS							
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	1.0	4.0	5.0	4.0	4.0		7.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES							
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		4.7		3.3			5.8
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA							
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ		6.0					
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA		6.0					
	PROMEDIO	2.8	5.1	3.0	3.3	4.5	1.0	5.8
	NUMERO DE ENCUESTADOS	4	6	4	4	4	1	5
	PEOR	1.0						
	MEJOR	5.8						
	PROMEDIO	3.6						



CONCLUSION: ESSAL, SAESA S.A., SECPLAN Y VIALIDAD, son consideradas instituciones que magnifican los costos de las tarifas aunque el servicio entregado no se equipare a lo cobrado.

3.3.3. Evaluar la calidad de los servicios y trámites emitidos

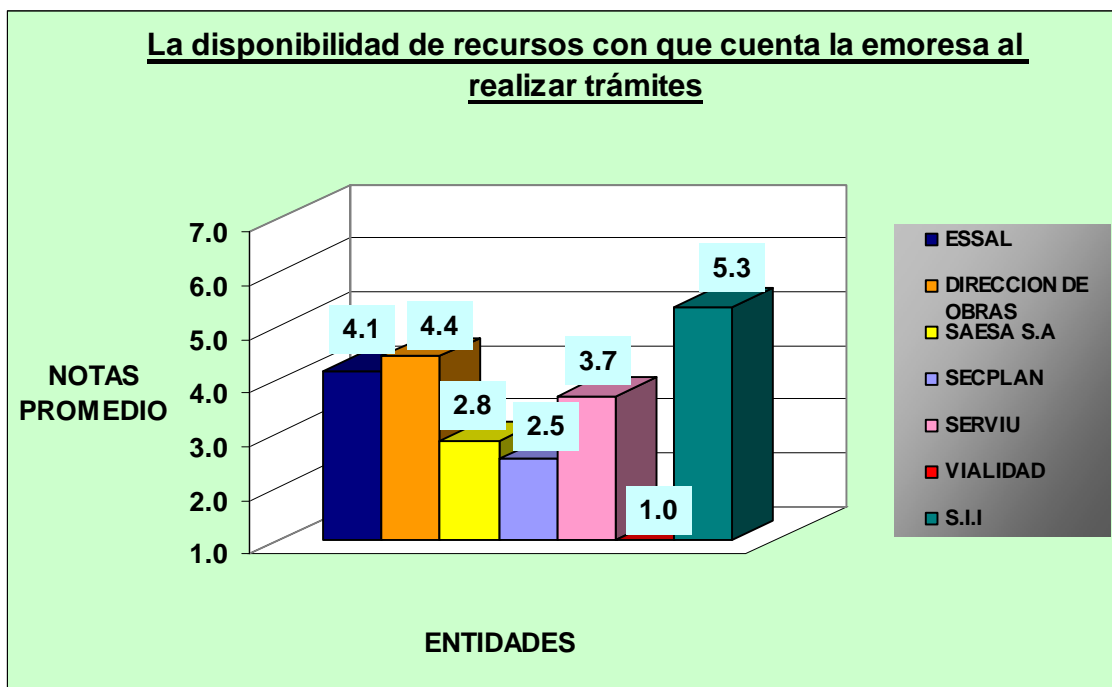
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.0		4.0		4.5		6.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	5.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	3.0	5.0	3.0	6.0	5.0		5.0
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS							
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		5.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	2.0			5.0			
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.0		4.0			5.5
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0	4.0	4.0				
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0	5.0	4.0		4.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0	5.0	4.0		4.0		
	PROMEDIO	4.1	4.8	3.7	4.0	4.4	1.0	5.5
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	6	7	4	6	1	5
	PEOR	1.0						
	MEJOR	5.5						
	PROMEDIO	3.9						



CONCLUSION: Todas las instituciones están bien evaluadas, lo que significa que la calidad de sus servicios es de buena calidad.

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

EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.0		4.0		3.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	2.0	1.0	4.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ							
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS							
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							6.0
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0		5.0		5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	4.0	4.0		4.0	4.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		4.5		2.5			5.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0	5.0	4.0				
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	4.0	4.0	1.0		3.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	4.0	4.0	1.0		3.0		
	PROMEDIO	4.1	4.4	2.8	2.5	3.7	1.0	5.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	6	6	3	6	1	4
	PEOR	1.0						
	MEJOR	5.3						
	PROMEDIO	3.4						

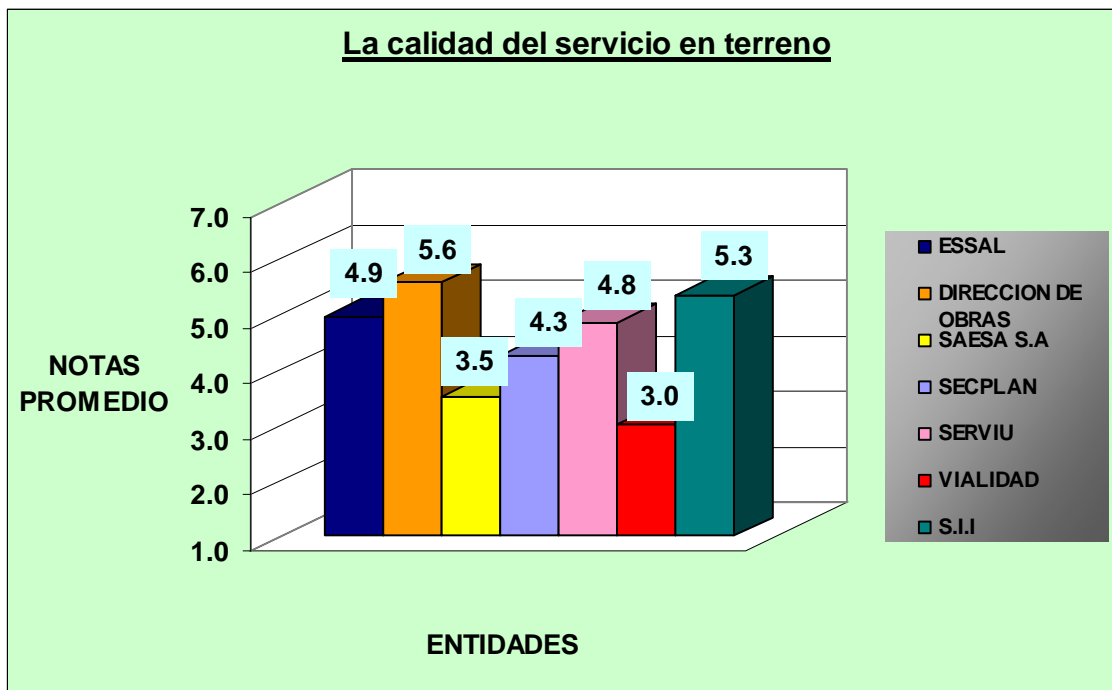


CONCLUSION: La disponibilidad de recursos con que cuentan estas instituciones para realizar trámites es bastante deficiente, esto se puede deber a que como cualquier empresa con fines de lucro, los recursos obtenidos casi no se emplean para mejorar el servicio, ni la calidad de la institución.

3.4. ITEM 4: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO

3.4.1. La calidad del servicio en terreno

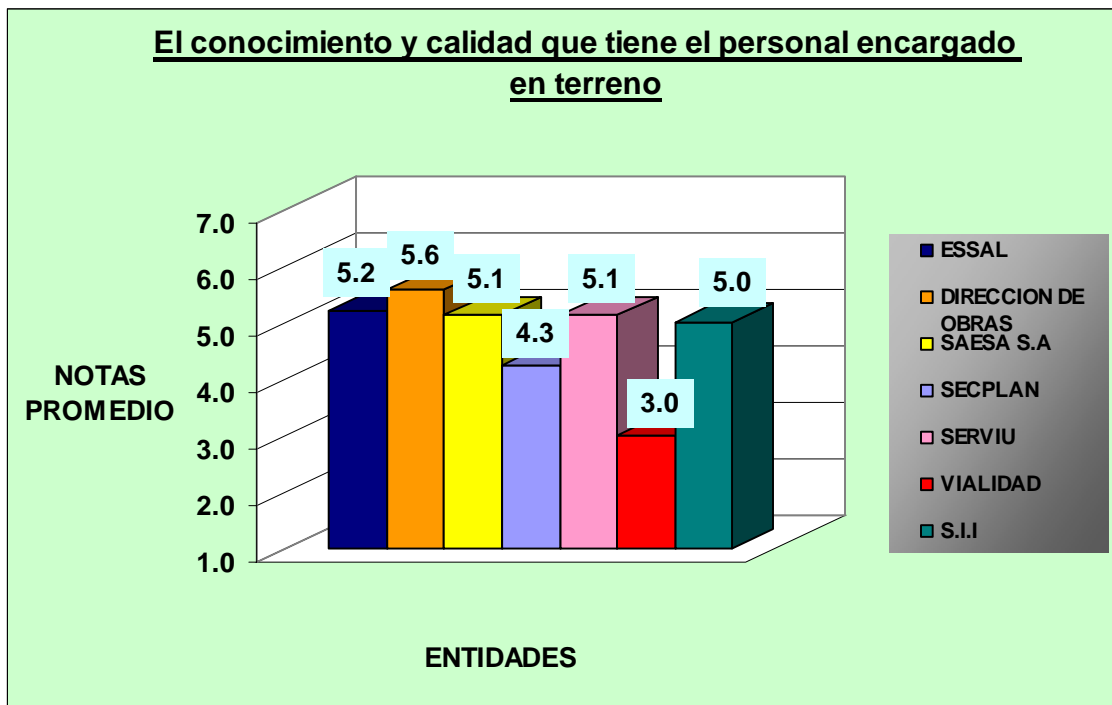
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECLPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.5		4.5		4.5		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	6.0	6.0	2.0	1.0	5.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	2.0	6.0	2.0	6.0	6.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					2.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	4.0	5.0	6.0	5.0	4.0		6.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	5.0	5.0		5.0	5.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.5		4.3			5.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	4.0	5.0	3.0		5.0		
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	7.0	6.0			6.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	7.0	6.0			6.0		
	PROMEDIO	4.9	5.6	3.5	4.3	4.8	3.0	5.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	8	8	5	5	9	2	4
	PEOR	3.0						
	MEJOR	5.6						
	PROMEDIO	4.5						



CONCLUSION: La calidad del servicio en terreno es bastante aceptable, lo que muestra que con el escaso personal que cuentan las instituciones son personas capaces de realizar su trabajo de una forma óptima.

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

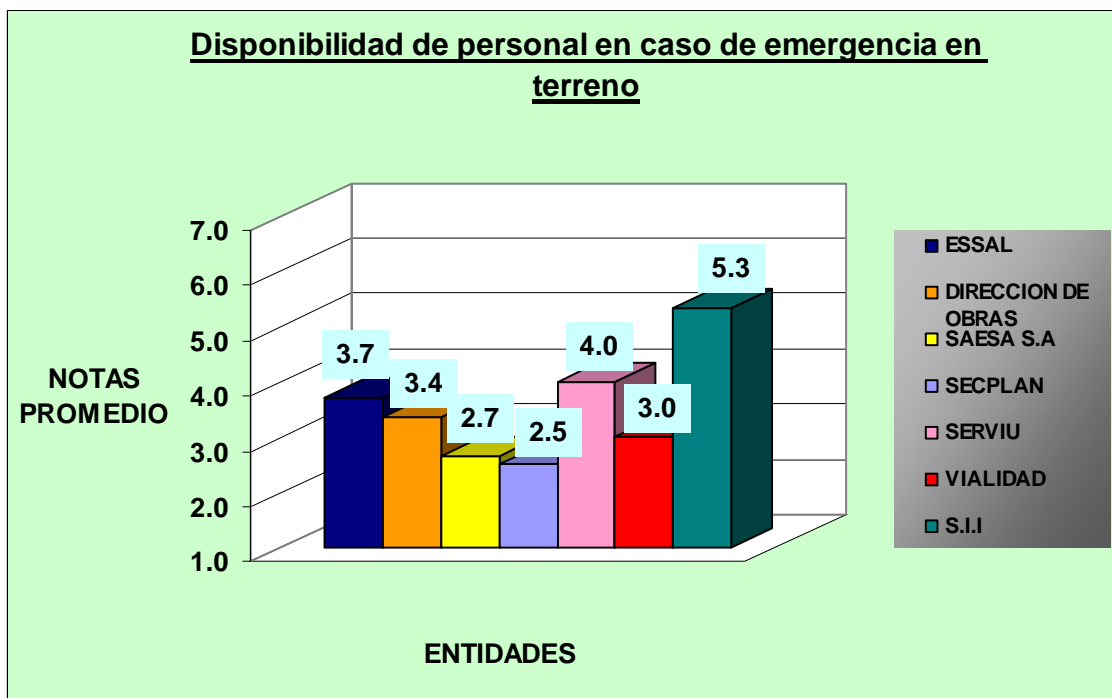
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	4.5		4.5		4.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	6.0	6.0	5.0	1.0	5.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	5.0	6.0	5.0	6.0	6.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					4.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA		6.0	6.0	5.0	5.0		
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	4.0			5.0			
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		6.0		4.3			5.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA	5.0	5.0			5.0		
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	5.0			6.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	5.0			6.0		
	PROMEDIO	5.2	5.6	5.1	4.3	5.1	3.0	5.0
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	7	4	5	8	2	3
	PEOR	3.0						
	MEJOR	5.6						
	PROMEDIO	4.8						



CONCLUSION: Al igual que la pregunta anterior los miembros de la cámara muestran una clara aceptación al trabajo desempeñado por el personal de estas entidades.

3.4.3. Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno

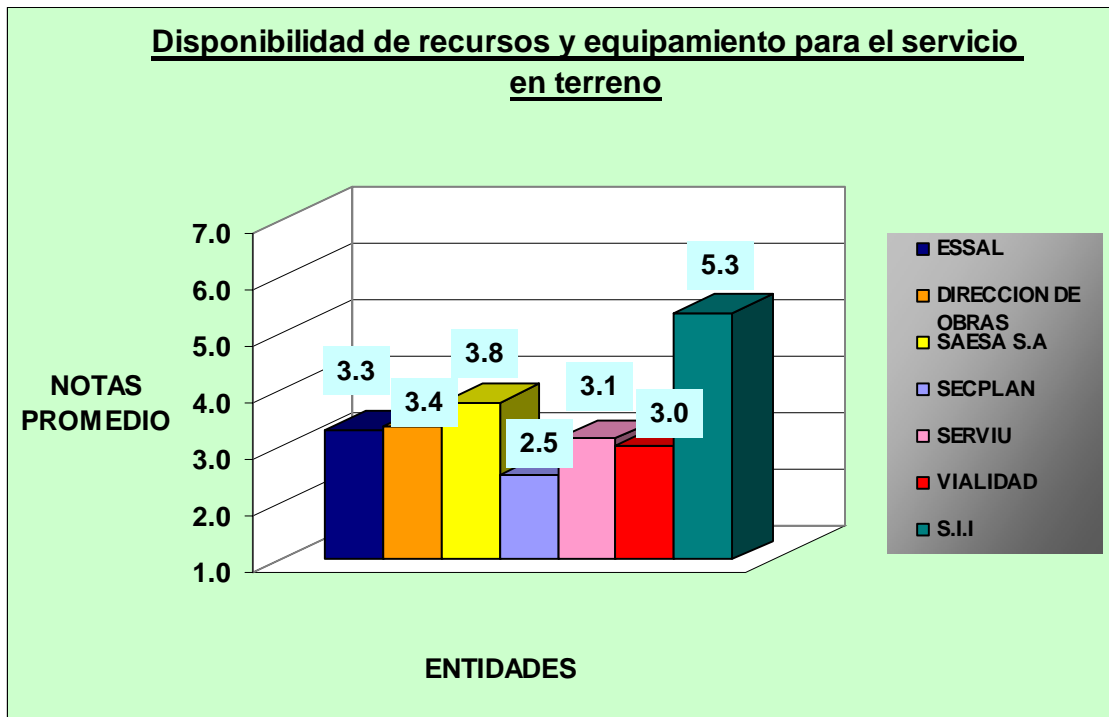
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	3.0		3.0		3.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	4.0	5.0	5.0	1.0	4.0	1.0	6.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					2.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0		5.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	3.0	3.0		3.0	3.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.5		2.5			5.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA							
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	5.0	3.0	1.0		7.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	5.0	3.0	1.0		7.0		
	PROMEDIO	3.7	3.4	2.7	2.5	4.0	3.0	5.3
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	7	6	5	8	2	4
	PEOR	2.5						
	MEJOR	5.3						
	PROMEDIO	3.5						



CONCLUSION: Los bajos promedios aquí obtenidos, hace alusión no a una mala calidad del trabajo o disponibilidad del personal, sino, a una baja dotación encargada de responder a emergencias suscitadas en terreno.

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

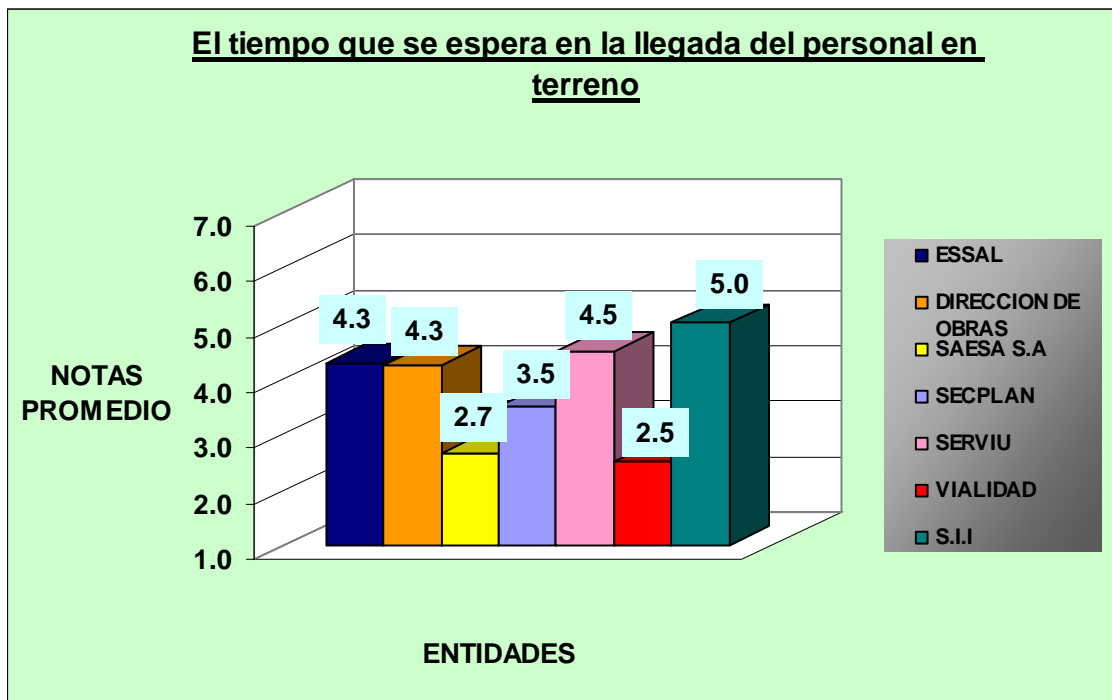
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	3.0		3.0		3.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	5.0	6.0	1.0	5.0	1.0	6.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					2.0	5.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0		5.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	3.0	3.0		3.0	3.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		3.5		2.5			5.3
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA							
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	3.0	3.0			3.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	3.0	3.0			3.0		
PROMEDIO		3.3	3.4	3.8	2.5	3.1	3.0	5.3
NUMERO DE ENCUESTADOS		7	7	4	5	8	2	4
PEOR		2.5						
MEJOR		5.3						
PROMEDIO		3.5						



CONCLUSION: No existe mucha preocupación de los servicios en implementar equipos de buena calidad, para ser ocupados en terreno.

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

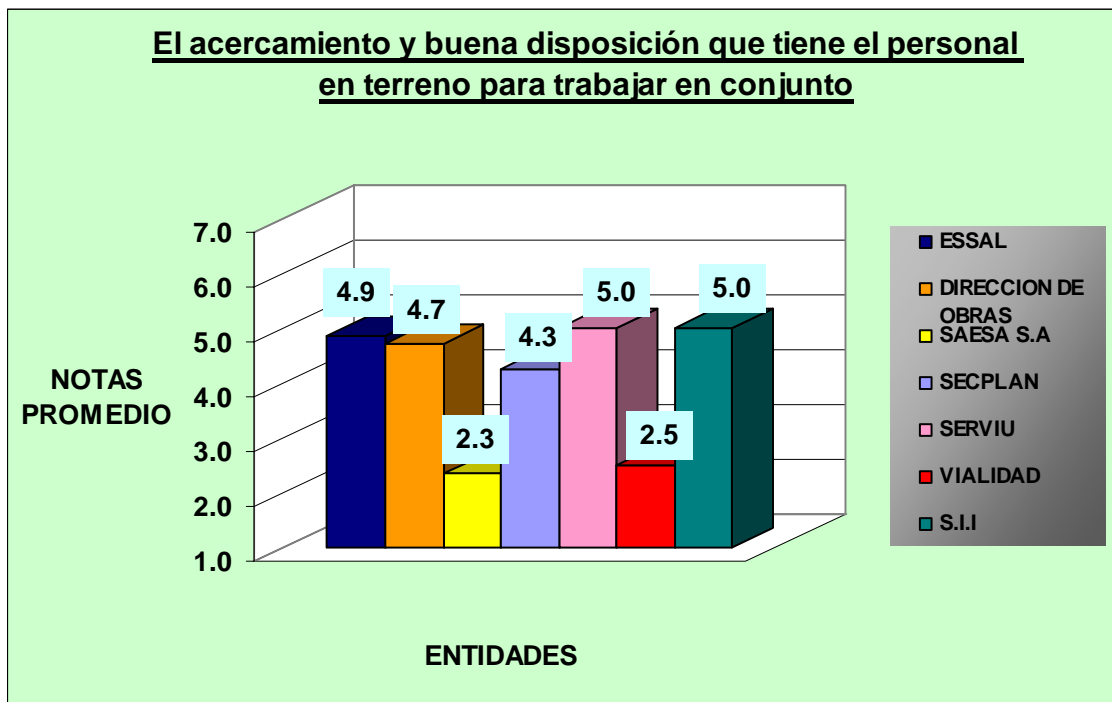
EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	2.0		1.0		3.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	6.0	6.0	1.0	5.0	1.0	6.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	3.0	5.0	3.0	5.0	5.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					3.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0		4.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	4.0	4.0		4.0	4.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		4.8		3.5			5.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA							
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	6.0	3.0	1.0		6.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	6.0	3.0	1.0		6.0		
	PROMEDIO	4.3	4.3	2.7	3.5	4.5	2.5	5.0
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	7	6	5	8	2	4
	PEOR	2.5						
	MEJOR	5.0						
	PROMEDIO	3.8						



CONCLUSION: La médula del problema aquí al igual que las preguntas anteriores, es la falta de recursos que implementan las empresas en aumentar la dotación de personal.

3.4.6. El acercamiento y buena disposición que tiene el personal en terreno para trabajar en conjunto

EMPRESA	NOMBRE ENCUESTADO	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I
CONSTRUCTORA YUNGAY LTDA.	RAMON NALLAR SUSE	3.0		3.0		4.0		5.0
CONSTRUCTORA SOCOVESA VALD S.A	OMAR BASCUÑAN CABEZAS	5.0	5.0	2.0	1.0	5.0	1.0	5.0
SOC. CONSTRUCTORA SAN LUIS LTDA.	LUIS TUSCHNER SCHMOLZ	2.0	5.0	2.0	6.0	6.0		
CONSTRUCTORA HERNAN MOYA	HERNAN MOYA VENEGAS					3.0	4.0	
INMOBILIARIA FOURCADE S.A	CLAUDIO SEGURA YAEGER							
LILIANA ANGULO VEGA	LILIANA ANGULO VEGA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0		5.0
ROBERTO MATUS REYES	ROBERTO MATUS REYES	5.0	5.0		5.0	5.0		
HECTOR KRAMM AGUILA	HECTOR KRAMM AGUILA		5.0		4.3			5.0
JAVIER RAMIREZ VERGARA	JAVIER RAMIREZ VERGARA							
CONSTRUCTORA ABINSA LTDA.	JUAN AVILA BEDECARRATZ	7.0	4.0	1.0		6.0		
INMOBILIARIA ABINSA LTDA	EDUARDO BEDECARRATZ GARCIA	7.0	4.0	1.0		6.0		
	PROMEDIO	4.9	4.7	2.3	4.3	5.0	2.5	5.0
	NUMERO DE ENCUESTADOS	7	7	6	5	8	2	4
	PEOR	2.3						
	MEJOR	5.0						
	PROMEDIO	4.1						



CONCLUSION: En general hay una buena disposición en trabajar en conjunto para solucionar los problemas acaecidos, no obstante, SAESA S.A. y VIALIDAD, según los encuestados no muestran interés alguno en trabajar en equipo.

Conclusión

Los datos facilitados por los socios pertenecientes a la cámara, fueron la herramienta principal para el desarrollo y análisis de esta tesis.

Como una forma de facilitar el análisis, los datos fueron introducidos en una planilla de cálculo, en la cual se tabularon, se analizaron y luego se graficaron, para su mejor comprensión.

En la figura 1, se muestran los resultados finales, ordenados por ítemes y sus respectivos promedios, que exponen la calidad de atención de cada una de las empresas involucradas y evaluadas.

Dejamos claro que la escala de aceptación esta ordenada en forma ascendente, siguiendo el orden de información, atención en oficinas, tramitación y el servicio prestado en terreno.

Según los datos proporcionados a continuación la entidad peor evaluada es Vialidad junto con SAESA S.A. y SECPLAN, mientras que las mejores reconocidas son la Dirección de Obras con S.I.I.

La baja aceptación que tienen estas instituciones se debe principalmente a la insuficiencia de recursos destinados a mejorar su infraestructura, dotación y capacitación de personal, encargados de satisfacer los problemas de las empresas consultadas.

 ENCUESTA CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION	ESSAL	DIRECCION DE OBRAS	SAESA S.A	SECPLAN	SERVIU	VIALIDAD	S.I.I	PROMEDIO POR ITEMS
ITEM I: SOBRE LA INFORMACION	4.0	4.4	2.9	3.3	4.3	3.1	5.4	3.9
ITEM II: SOBRE LA ATENCION EN OFICINAS	4.0	4.6	3.1	3.0	4.3	2.5	4.6	3.7
ITEM III: SOBRE LAS TRAMITACIONES	3.8	4.8	3.1	3.4	4.1	1.1	5.5	3.7
ITEM IV: SOBRE EL SERVICIO EN TERRENO	4.4	4.5	3.3	3.5	4.4	2.8	5.2	4.0
PROMEDIO DE CADA ENTIDAD	4.1	4.6	3.1	3.3	4.3	2.4	5.2	

Figura 1: Resultados finales de la encuesta aplicada a los socios de la Cámara Chilena de la Construcción.

ANEXO

ENCUESTA SERVICIOS PUBLICOS
CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN
DELEGACIÓN OSORNO

Es un gusto para esta Delegación Regional dirigirnos a usted con el propósito de conocer su opinión respecto del funcionamiento que los servicios como ESSAL, SAESA S.A, Dirección de Obras Municipales, Secretaria 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 serian una importante ayuda al aportar, con sus ideas y mejoras en el servicio de las instituciones.

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

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

ANTECEDENTES DEL ENCUESTADO

NOMBRE:

CARGO DENTRO DE LA 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 señaléticas claras u oficina de información, en las dependencias.

ESSAL DIRECCIÓN DE OBRAS SAESA S.A.

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.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

1.2.3 La calidad de la página Web.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

1.3 El servicio telefónico con que cuenta la institución:

1.3.1 El tiempo en ser atendido.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

1.3.2 La capacidad de resolver preguntas y problemas.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

1.3.3 La cordialidad en la atención.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

2.6 El horario de oficina disponible para su atención

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

2.7 El espacio físico destinado a su atención.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD

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.

ESSAL	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	SAESA S.A.	<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

ESSAL	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	SAESA S.A.	<input type="checkbox"/>
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

3.3 La calidad de los servicios y trámites emitidos.

ESSAL	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	SAESA S.A.	<input type="checkbox"/>
SECPLAN.	<input type="checkbox"/>	SERVIU.	<input type="checkbox"/>	VIALIDAD	<input type="checkbox"/>
				S.I.I.	<input type="checkbox"/>

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

ESSAL	<input type="checkbox"/>	DIRECCION DE OBRAS	<input type="checkbox"/>	SAESA S.A.	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	--------------------	--------------------------	------------	--------------------------

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

3.5 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.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

4.3 Disponibilidad de personal en caso de emergencia en terreno.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

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.

ESSAL DIRECCION DE OBRAS SAESA S.A.

SECPLAN. SERVIU. VIALIDAD S.I.I.

4.7 Sugerencias para mejorar el servicio en terreno.

(Empresa/Observación)

Bibliografía

- Probabilidad y estadística: Aplicación y métodos

CANAVOS, GEORGE C.

624p, 1992, 4ª ed., México, PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA S.A., ISBN 968-880235-2

- Probabilidad y estadísticas para ingenieros

654p, 1991, 1ª ed., México, Mc-GRAW HILL HISPANOAMERICANA de México S.A. DE C.V, ISBN 968-451-856-0.

- Probabilidad & estadísticas: Conceptos, modelos y aplicaciones Excel

LOPES, PAULO AFONSO.

298p, 2000, 1ª ed., Santa Fe de Bogota D.C, Pearson Educacion de Colombia Ltda., ISBN 958-699-0125.

- IBARRA A. 2005 Encuesta Sobre Servicios Públicos Cámara Chilena de la Construcción sede Valdivia. Tesis Ingeniero Constructor. Valdivia, Univ. Austral de Chile, Fac. Cien. 70 pág.

- Biblioteca del Congreso Nacional. 2001 LEY N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, Santiago. 56 pág.

- CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN. Organización Gremial

(Disponible en: http://www.cchc.cl/opensite_20060315160639.asp?glb_id=0. Consultado el 18 de noviembre de 2005).

- ESSAL, Historia

(Disponible en: <http://www.essal.cl/>. Consultado el 25 de septiembre de 2005).

- MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO, Serviu Metropolitano

(Disponible en: <http://www.serviu.cl/13/default.asp?pagina=portada.htm>. Consultado el 30 de noviembre de 2005).

- SAESA S.A. Historia

(Disponible en: <http://www.saesa.cl/>. Consultado el 25 de septiembre de 2005).

- S.I.I. Quienes Somos

(Disponible en: http://www.sii.cl/sobre_el_sii/acerca/historia.htm7. Consultado el 25 de septiembre de 2005)

- VIALIDAD, Quienes Somos

(Disponible en: <http://www.vialidad.cl/quienesomos.htm>. Consultado el 30 de noviembre de 2005).