

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este proyecto comprendió la evaluación de atributos que generan satisfacción en los clientes domiciliarios de Talca, Curico y Linares, de la empresa de servicios sanitarios del Maule ESSAM S.A., y que se encuentran relacionados a Tecnologías de Información (TI), implementadas en los últimos dos años en la sanitaria, como así también aquellos que no tienen asociación alguna a las TI. Por lo tanto, se obtuvo el nivel de satisfacción de parte de éstos clientes.

Para tales efectos, se obtuvieron atributos satisfactorios a través de entrevistas a ejecutivos de la sanitaria, revisión de estudios y análisis del Plan Informático Institucional a fin de relacionar los atributos a las TI. Luego, se realizó un estudio preliminar a fin de dejar los 10 atributos más importantes para evitar errores muestrales y elaborar el instrumento final. Este último fue piloteado y posteriormente se aplicó a 385 clientes domiciliarios, en forma proporcional y de acuerdo a un muestreo probabilístico, en las distintas zonas de estudio.

La evaluación de los atributos mostró que la solución rápida a los problemas de los clientes, el reflejo del consumo real en la boleta y que los precios cobrados sean justos son los atributos más importantes en las tres zonas de estudio y son, a la vez, los que poseen una peor evaluación. Respecto al trato a los clientes en los centros de pago, constancia en el suministro y recepción oportuna de la boleta de cobro están muy bien evaluados en las tres zonas, pero son muy poco importantes para ellos. Destaca la excelente evaluación del buen sabor/ calidad del agua y la alta importancia asignada por éstos clientes, lo que representa una fortaleza para la empresa. Por lo tanto, casi todas las TI asociadas directamente a factores los hacen estar bien evaluados y los que no se encuentran asociados directamente poseen evaluaciones deficientes. Por lo que en general la mayoría de las TI ejercen una influencia en los factores otorgando satisfacción a los clientes domiciliarios de la sanitaria