



**ORIENTACIÓN A LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR  
CASO APLICADO A COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES DE CHILE S.A.  
SEDE CURICÓ**

**SOLANGE PICHIPIL PALMA  
ANDRÉS FIGUEROA GAJARDO**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

**RESUMEN**

La satisfacción del consumidor a tomado cada día mayor relevancia tanto en empresas como en instituciones, lo que ha llevado a una serie de estudios relacionados con el tema para buscar herramientas que faciliten la consecución de dicho objetivo. Estos estudios han facilitado a las empresas e instituciones a trabajar para entregar mejores y mayores servicios de calidad para lograr la satisfacción del consumidor.

El estudio que a continuación se presenta, pretende dar una mirada objetiva al desempeño de la Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. sede Curico, tendiente a la forma que tienen de trabajar para lograr la satisfacción del consumidor. El estudio considera métodos que permiten analizar la estructura, políticas y normas al interior de la compañía, dando paso a una clasificación de las percepciones de las personas de lo que ocurre en la empresa referido a la calidad en servicio. Esto generara una retroalimentación a la empresa de lo que realmente esta sucediendo y le entregara las herramientas necesarias para corregir los errores, en lo referente a la satisfacción del consumidor, lo que permitirá entregar un servicio de calidad tendiente a la mantención de los clientes actuales y a la captación de nuevos clientes.

La metodología utilizada para llevar a cabo el estudio, consistió en la revisión bibliográfica relacionada con el tema y la realización de entrevistas con personas al interior de la empresa que permitieron un mayor dominio de la cultura al interior de la empresa. Además se utilizó la técnica de investigación de mercado aplicada a una muestra de personas provenientes de dos niveles organizacionales al interior de la

Compañía de Telecomunicaciones de Chile S.A. sede Curico. Esta investigación se realizó a través de un cuestionario estructurado. Los resultados mas sobresalientes que considera el estudio son los siguientes:

- Una implementación ineficiente de la comunicación e información.
- Desarrollo austero de las habilidades de los empleados, no da pie *al Empowerment*. Los empleados son la base del servicio al cliente, por esto es importante *Capacitarlos* y desarrollarlos escuchando sus ideas e implementándolas.
- La *Motivación y el Compromiso* de los empleados son una de las mayores fuerzas motrices que poseen las organizaciones.
- No solo se deben realizar evaluaciones de desempeño en cumplimiento de metas, se debe dar una mayor prioridad al *Servicio de Calidad* que entreguen los individuos al interior de la organización.