



POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE CORREOS DE CHILE EN LA CIUDAD DE TALCA

**RODRIGO ANTONIO INFANTE MALDONADO
CÉSAR ANTONIO RUIZ GONZÁLEZ**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La presente memoria consiste en la realización de un estudio sobre el Posicionamiento de la Empresa de Correos de Chile en la ciudad de Talca.

El desarrollo de la investigación se llevo a cabo en dos fases: una primera fase de tipo exploratoria, la cual se desarrollo por medio de publicaciones de la Empresa, libros de Marketing (Investigación de Mercados y Marketing Estratégico), entrevistas con ejecutivos de la Empresa y un grupo foco compuesto por 10 personas; y una segunda fase concluyente de tipo descriptiva, en la cual se aplico un cuestionario estructurado de corte transversal, que fue aplicado a una muestra probabilística representativa de la población. La muestra fue calculada considerando varianza máxima, un nivel de error del 7% y un nivel de confianza del 95% (n=176 personas).

La memoria esta conformada por 4 capítulos que están enfocados a cumplir con los objetivos específicos, los cuales fueron planteados para llevar a cabo el objetivo general del estudio.

Las conclusiones mas relevantes extraídas del estudio, son las siguientes.

- Los atributos mayormente considerados por los usuarios con respecto al servicio de Encomiendas y Correspondencia que ofrece la Empresa de Correos de Chile y la competencia en la ciudad de Talca son: Precio, Seguridad, Rapidez, Confianza, Puntualidad, Atención, Infraestructura, Publicidad, Prestigio y Experiencia.
- Los atributos mejor evaluados por parte de los encuestados, referente a los servicios de Encomiendas y Correspondencia de la Empresa fueron: Experiencia, Prestigio, Confianza, Seguridad y Cobertura. Por el contrario los atributos peor

evaluados por los encuestados son: Publicidad, Infraestructura, Puntualidad y Rapidez, estos a su vez han sido considerados como puntos *Fuertes y Débiles* de los servicios mencionados.

- Los atributos considerados *Importantes* para los servicios de Encomiendas y Correspondencia fueron: Seguridad, Confianza, Rapidez, Puntualidad y Experiencia, a su vez, de estos, solo Seguridad, Confianza y Experiencia fueron evaluados como *Buenos* y Rapidez y Puntualidad fueron considerados *Malos* por parte de los encuestados.