

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Diseño e implementación de un sistema de control para medir los niveles de servicios en Metrogas S.A.

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial
Por:

Felipe Giovanni Stevenson

Profesor guía: René Esquivel Cabrera

Santiago de Chile – Marzo 2008

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.

Miembros de la Comisión: Juan Miguel Dyvinetz Pinto y Matías Cociña Varas

Resumen . .

4

Texto con restricción . .

5

Resumen

El presente trabajo de título consiste en diseñar e implementar un sistema de control para medir los niveles de servicios ofrecidos por la empresa Metrogas S.A. Los servicios prestados están enfocados para satisfacer las necesidades de clientes externos e internos de la compañía.

Metrogas S.A. es una empresa de distribución de Gas Natural y Gas de Ciudad que opera en la Región Metropolitana y en la región del Libertador General Bernard. O'Higgins.

Para diseñar el sistema de control se siguió el esquema propuesto por L. Arturo Pacheco en su libro "La Función del Control", en el cual se debe determinar la estructura del sistema, el proceso de obtención de información y el sistema por el cual se entregará los resultados. Además, se procedió a diseñar el sistema de control en base a dos tipos de análisis, uno que considera los servicios existentes por tipo de mercados y otro que divide los servicios de acuerdo a la clasificación *Front Office* y *Back Office*.

Para llevar a cabo el trabajo se comenzó con un diagnóstico de la situación de la empresa por medio de entrevistas a jefes y subgerentes de planificación y operación de servicios. Además, se realizó un levantamiento de los indicadores, estándares y metas para cada servicio.

Además, se realizó la implementación y mantenimiento del sistema de control permitiendo obtener resultados por mercados y por servicios *Front Office* y *Back Office*, y en base a estos se pudo actualizar el sistema de control para su próxima medición.

En conclusión, se construyó un sistema de control que permitió monitorear los niveles de servicios de la compañía durante 3 meses registrándose alrededor de 80 mil prestaciones mensuales distribuidos en 13 áreas. Los resultados obtenidos del análisis por tipo de mercado permitieron conocer cuál es el nivel de servicio entregado a cada uno de ellos, en qué parte del proceso no se está entregando un buen servicio y cuál se genera mayor satisfacción al cliente.

En base a los resultados obtenidos en el período de medición, se observa que en donde existe un mayor cumplimiento de los estándares de servicios es en el mercado residencial y comercial, específicamente en el proceso de conexión de clientes (88% de cumplimiento), y donde se obtuvo el menor cumplimiento es en el mercado industrial, (servicio de atención de emergencias con un 55% de cumplimiento). De acuerdo a la clasificación de servicios *Front Office* y *Back Office*, en el primero de ellos es donde existe un mayor cumplimiento de las metas (94%) contra un 74% de cumplimiento de servicios *Back Office*.

Por último, el alcance de medición de 3 meses no permite evaluar en forma concluyente los servicios ya que se considera un período de tiempo menor, problema que se resolverá en las próximas mediciones que se realicen en la compañía.

Texto con restricción

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.