



ESTUDIO DE LAS NECESIDADES POR SERVICIOS DE ANÁLISIS QUÍMICOS DE LAS EMPRESAS DE LA REGIÓN DEL MAULE

**LEONARDO ALBORNOZ LAGOS
RODOLFO BRAVO SEPÚLVEDA**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

En la actualidad, el quehacer empresarial nacional pasa por una constante evolución, en respuesta de lo que se ha llamado globalización e internacionalización de los mercados. En este sentido, para las empresas cobra cada vez mayor importancia el concepto de calidad, las empresas ahora tienen la posibilidad de acceder a nuevos mercados internacionales que son mercados más rigurosos y exigentes que los nuestros, en relación a la calidad de los productos que consumen. Las diversas acepciones e interpretaciones del concepto de calidad, apuntan hacia la entrega de productos y servicios de valor para los consumidores.

La investigación que se realiza está enfocada a estudiar un concepto relacionado con la calidad de los productos, que es el realizar análisis químicos y de laboratorios como parte del control de calidad llevado por la empresa. El estudio consiste en estudiar el mercado de los servicios de análisis químicos en la Región del Maule, y como tal se propone estudiar las características por estos servicios entre las empresas de la Región del Maule que realicen estos tipos de análisis en su proceso productivo, sea este para control de calidad o no. La investigación se complementa con un estudio de los laboratorios que ofrecen servicios de análisis químicos, de modo de tener una visión amplia de cómo funciona el mercado de estos análisis. Las necesidades de análisis químicos en estas empresas se proyectan mediante una investigación de mercado, que contempla la aplicación de un cuestionario estructurado a una muestra estadística

de empresas de la población en estudio. La población en estudio se definió y selecciono en forma aleatoria en función de un criterio propuesto por expertos en el tema de análisis químicos. Para el estudio de los laboratorios de análisis se contemplo un plan de entrevistas con personal de los laboratorios, donde las personas entrevistadas fueron principalmente personal de marketing, administrativos o ejecutivos de dichos laboratorios.

La investigación surge de la idea de implementar un Centro de análisis químicos avanzados en el Instituto de Química de Recursos Naturales de la Universidad de Talca, para lo cual esta postulando al Cuarto Concurso Nacional de proyectos de infraestructura Científico-Tecnológica, FONDEF, CONICYT, para la adquisición de equipos e infraestructura. Luego esta investigación es parte importante para el diseño, evaluación, funcionamiento y toma de decisiones futura del Laboratorio del Instituto de Química de la Facultad de Recursos Naturales, que tiene como mercado objetivo las empresas de la Región del Maule. Este estudio tiene entre sus principales objetivos identificar aspectos claves que se deben considerar al momento de diseñar e implementar un laboratorio de análisis químicos avanzados, incluyendo aspectos relevantes de los compradores industriales de servicios de análisis químicos en cuanto a su interés, motivaciones y comportamientos de compra, grado de satisfacción, percepciones y características acerca del servicio de análisis que actualmente utilizan.

Al finalizar la investigación se observa que las empresas de la Región del Maule consideran importante el realizar análisis químicos como parte del control de calidad de sus productos, lo que explica el alto porcentaje de empresas que actualmente los realiza, sin embargo la mayoría de estas empresas utilizaron laboratorios externos a las dependencias de la empresa para sus análisis, derivando la demanda por estos servicios a laboratorios ubicados principalmente fuera de la región.

De lo anterior se concluye que en la Región del Maule existe un potencial mercado por servicios de análisis que no esta siendo cubierto por laboratorios regionales, lo que sin duda significa un atractivo para entrar a este mercado.