



“MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DOMICILIARIA DE CORREOS DE CHILE, SUCURSAL TALCA”

**ADHEMIR IGNACIO BERROCAL DÍAZ
JUAN PABLO GONZÁLEZ PEÑAILILLO**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

En esta investigación se busca entender e investigar como es percibido el Servicio de Distribución Domiciliara de Correos de Chile, sucursal Talca. El objetivo principal es evaluar de acuerdo a las Expectativas de Servicio y a la Percepción de Servicio, como es el nivel de servicio entregado a sus clientes en los distintos cuarteles y en forma global, esto contrastando las Expectativas v/s lo Percibido y de esta manera identificar y medir la Calidad del Servicio (Nivel de Cumplimiento) y Satisfacción al Cliente. Para medir la calidad del Servicio el modelo SERVQUAL es una herramienta que a lo largo de sus 5 dimensiones mide la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada y legalizada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). El modelo SERVQUAL mide lo que el Cliente Percibe en relación a un determinado servicio v/s lo que el Cliente Espera en relación al mismo. En la primera parte del estudio utilizando el modelo SERVQUAL original, se realizo una medición de la calidad en el servicio, donde la diferencia entre las expectativas generales del servicio y la percepción del servicio, a lo largo de las 5 dimensiones, donde una mayor diferencia o “brecha” determina un nivel de calidad menor y una menor diferencia o “brecha” determina un nivel de calidad mayor. En la segunda parte analizando la Sección III del instrumento de medición, se analizo el grado de correlación entre el nivel de satisfacción del cliente y la entrega del servicio. En la tercera parte se aplico un análisis factorial multivariado a las variables originales del modelo SERVQUAL, para determinar si al aplicar este análisis se producían cambios en los factores y variables del modelo original. Los factores obtenidos de acuerdo a las expectativas de servicio son Confianza en el Servicio, Trato Preferencial, Empatía e Imagen Corporativa y de acuerdo al servicio percibido son Servicio de Entrega y

Atención al Cliente. En esta parte, al igual que en la primera se realizó una diferencia de medias y así se determinó el nivel de calidad percibido y esperado de acuerdo a los distintos factores identificados.