



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO COURIER Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA OLVA COURIER CHIMBOTE – 2013”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

TORRES CASTAÑEDA ANGIE GULIANA SUGEYLI

ASESOR:

MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL

CHIMBOTE – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A los docentes asesores por brindarme todo su apoyo y experiencia profesional en la realización de este proyecto.

A mis padres y abuelos por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente por apoyarme en cada reto que la vida me impone, porque ellos continúan siendo mi apoyo en todo momento; depositando su entera confianza en cada decisión tomada, sin dudar ni un solo momento de mí.

Y sobre a todo a DIOS por darme la fortaleza y el aliento para seguir adelante, para seguir creciendo como persona y como profesional.

Angie Torres C.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecer a Dios, por darme la vida, por iluminar mi camino y por darme la oportunidad de formarme como profesional.

También agradecer de manera muy especial mis queridos padres y abuelos por su confianza y apoyo incondicional en mi formación universitaria.

Asimismo agradecer a los docentes asesores, por su inefable labor y dedicación en la formación de profesionales de calidad de esta querida Universidad Privada César Vallejo Filial Chimbote.

Un agradecimiento especial al personal que labora en la empresa Olva Courier de Chimbote por brindarme todas las facilidades para la realización de este proyecto, así como también por brindarme su amistad incondicional.

Agradecer también a mis amigos y compañeros de clase por alentarme a ser cada día mejor, y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera contribuyeron en la realización de este trabajo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del Servicio Courier y la Satisfacción del cliente en la empresa Olva Courier Chimbote – 2013”, con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio courier y la satisfacción del cliente jurídico en la empresa Olva Courier Chimbote - 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.2. Formulación del problema	17
1.1.3. Justificación	17
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos	25
1.1.5.1. Objetivo General.....	25
1.1.5.2. Objetivos Específicos	25
1.2. Marco Referencial.....	26
1.2.1. Marco Teórico.....	26
1.2.1.1. Calidad de Servicio	26
1.2.1.2. Satisfacción del Cliente	41
1.2.2. Marco Conceptual	57
2. MARCO METODOLÓGICO	59
2.1. Hipótesis	59
2.2. Variables	59
2.3. Metodología.....	60
2.3.1. Tipo de estudio.....	60
2.3.2. Diseño.....	60
2.4. Población y muestra.....	61
2.5. Método de investigación.....	63
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
2.6.1. Técnica:.....	64
2.6.2. Instrumento:	64
2.7. Métodos de análisis de datos.....	64
3. RESULTADOS.....	66

3.1. Tablas de Frecuencias	66
3.2. Contrastación de la hipótesis	95
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	97
5. CONCLUSIONES	111
6. SUGERENCIAS	114
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
8. ANEXOS	122

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación titulado “CALIDAD DEL SERVICIO COUIER Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA OLVA COURIER CHIMBOTE 2013”, corresponde a determinar, ¿Cuál es la relación entre a calidad de servicio courier y la satisfacción del cliente jurídico en la empresa Olva Courier Chimbote 2013?

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente jurídico en la empresa Olva Courier Chimbote 2013. Así como también, determinar el nivel de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente jurídico, basado en unos análisis del comportamiento de cada dimensión de ambas variables respectivamente.

En tal sentido, la investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, cuya población estuvo constituida por 200 clientes jurídicos, con una muestra final de 132 clientes.

Es así que, para recabar la información necesaria se aplicó un cuestionario como instrumento para el análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente jurídico, donde la calidad de servicio quedó constituido por 21 preguntas y la satisfacción del cliente jurídico por 8 preguntas, ambos constituidos en la misma escala de Likert – Ordinal, por lo que para el análisis estadístico, se utilizó las pruebas estadísticas no paramétricas de Chi-Cuadrado, por lo que con esta prueba contrastamos la hipótesis planteada.

Luego de realizar el proceso de investigación, se llegó a las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados, y sobre todo, se encontró relación significativa entre ambas variables, es decir, a una mejor calidad de servicio, el cliente jurídico sentirá mayor satisfacción respecto al servicio ofrecido por Olva Courier. Lo que confirma la hipótesis general planteada en el presente estudio de investigación, que existe una relación significativa entre las variables de estudio. En consecuencia, se realizó las recomendaciones pertinentes, para mejorar la relación entre la calidad de servicio que ofrece la empresa y la satisfacción del cliente jurídico.

Palabras Claves: Calidad, Servicio, Satisfacción, Cliente, Courier.

ABSTRACT

The development of this research work entitled COURIER SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN BUSINESS COURIER OLVA CHIMBOTE 2013, corresponds to determine, what is the relationship between a courier service quality and customer satisfaction in legal Courier company Olva Chimbote 2013?

Among the objectives in this research is included to determine the relationship between service quality and customer satisfaction in the business legal Olva Courier Chimbote 2013. As well as, determine the level of service quality and customer satisfaction legal based on a behavioral analysis of each dimension of the two variables respectively.

In this regard, the research was descriptive - correlational, whose population consisted of 200 corporate clients, with a final sample of 132 customers.

Thus, to obtain the necessary information a questionnaire was applied as a tool for analyzing the quality of service and customer satisfaction law, where the quality of service was composed of 21 questions and legal customer satisfaction by 8 questions, both made with the same Likert scale - Ordinal, so for statistical analysis, non-parametric statistical tests of Chi -Square was used, so this test we contrast the hypothesis.

After conducting the research process , it reached the conclusions according to the objectives, and above all, significant relationship between the two variables, better quality of service , legal client feel greater satisfaction with the was found Olva service offered by Courier. This confirms the general hypothesis in this research study, there is a significant relationship between the study variables.

Consequently, the relevant recommendations are made to improve the relationship between the quality of service offered by the company and the legal customer satisfaction.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, Customer Courier.