



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa  
América Express S.A. en el distrito de Trujillo – 2020**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Bachiller en Administración

**AUTORA:**

Floriano Avalos, Candy Milagros (ORCID: 0000-0002-1343-3425)

**ASESORA:**

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios padre que supo guiarme por el buen camino y darme la fuerza para seguir adelante durante este proceso y no desmayar ante las adversidades, enseñándome a encarar dificultades sin perder la dignidad.

A mis padres:

Mi mamita, Leonila Avalos Aguirre y mi papito Honorio Floriano Zavaleta con amor y siempre gratitud por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda, en los momentos más difíciles en este proceso académico impulsándome a estudiar y prepararme para llegar a ser una muy buena persona y profesional a futuro. Los amo, por ustedes todo.

A mis cinco hermanos, en especial a Milton Floriano mi hermanito de mi corazón por su cariño, comprensión y confiar en su última hermanita, lo quiero con todo mi corazón, a mis sobrinos queridos, a mi princesa, mi perrita Daga que siempre estuvo en mis desvelos en las madrugadas frías. Los amo.

A los maestros de mi querida Universidad, por inculcarme valores y conocimiento tanto técnicos como morales y siempre alentándome a sacar lo mejor de mí.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por haberme guiado hasta esta instancia.

A mis padres Leonila Avalos Aguirre y Honorio Floriano Zavaleta, por su apoyo incondicional y su amor eterno hacia mí.

A mi hermanito Milton Floriano Avalos por su enorme corazón y confianza en mi persona durante estos cinco años por sus consejos por su apoyo incondicional a pesar de los problemas y dificultades que nos tocó vivir en este año 2020.

A mis profesores por su paciencia y comprensión, por haberme acompañado durante todo este camino. Y un agradecimiento especial a la Dra. Nancy Aguilar Aragón, mi hermosa miss por su apoyo durante este tiempo, no fue fácil este año académico en un tiempo de pandemia pero ella lo hizo amena e interesante.

GRACIAS A TODOS POR SU ENORME CORAZÓN.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice gráficos y figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	i

## Índice de tablas

TABLA 4.1 CALIDAD Y SATISFACCIÓN .....	16
TABLA 4.2 CAPACIDAD DE RESPUESTA .....	19
TABLA 4.3 FIABILIDAD .....	20
TABLA 4 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	I
TABLA 5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	I

## Índice gráficos y figuras

FIGURA 4.1 CALIDAD DE SERVICIO .....	17
FIGURA 2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE .....	18

## Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa América Express S.A., con el objetivo general de describir la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente en la empresa América Express S.A. en el distrito de Trujillo 2020. Esta investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 clientes de la empresa América Express S.A., a los cuales se aplicó dos cuestionarios con escala ordinal. Para el análisis se usó la estadística descriptiva correlacional del coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados mostraron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de América Express, según el coeficiente de Rho de Spearman de 0,592, la correlación es positiva media y directa. Asimismo, con un nivel de significancia de investigación de ( $p=0.000<0.05$ ), se concluye que según la regla de decisión se acepta la hipótesis de investigación – H1. La relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa América Express S.A. es satisfactoria, lo que significa que a mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes.

Palabra clave: calidad del servicio, satisfacción , cliente .

## **Abstract**

This research was carried out at the company América Express S.A., with the general objective of describing the relationship that exists between the quality of service and customer satisfaction at the company América Express S.A. in the district of Trujillo 2020. This research is of an applied type, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 80 clients of the company América Express S.A., to whom two questionnaires with an ordinal scale were applied. For the analysis, the descriptive correlational statistics of Spearman's Rho coefficient was used. The results showed that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of América Express, according to the Spearman Rho coefficient of 0.592, the correlation is positive, medium and direct. Likewise, with a research significance level of ( $p = 0.000 < 0.05$ ), it is concluded that according to the decision rule the research hypothesis - H1 is accepted. The relationship between quality of service and customer satisfaction in the company América Express S.A. It is satisfactory, which means that the better the quality of the service, the higher the customer satisfaction.

Keywords: quality of service, customer, satisfaction