



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**“Calidad de servicio y fidelización de los clientes en empresas del sector de transferencia de fondos, Miraflores, (Lima-Perú), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Rocio Socorro Angoma Flores (0000-0002-0321-4800)

Fanny Luzbeth Caruanambo Huayac (0000-0003-0434-9130)

Asesor:

Luis Edgar Tarmeño Bernuy (0000-0001-7511-5273)

Lima – Perú

2022

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 23 de noviembre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA</b>
Miembro 1	<b>HUGO JESUS SALAS CANALES</b>
Miembro 2	<b>MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN EMPRESAS DEL SECTOR DE TRANSFERENCIA DE FONDOS, MIRAFLORES, (LIMA-PERÚ), 2022”**

Presentado por el(la) bachiller.

**ROCÍO SOCORRO ANGOMA FLORES**  
**FANNY LUZBETH CARUANAMBO HUAYAC**

Para optar al título profesional de  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	<b>ROCÍO SOCORRO ANGOMA FLORES</b>		
Nota (en letras):	<b>Quince</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>FANNY LUZBETH CARUANAMBO HUAYAC</b>		
Nota (en letras):	<b>Quince</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( x )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



**ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA**  
**Presidente(a) del Jurado**



**LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY**  
**Asesor(a)**



**HUGO JESUS SALAS CANALES**  
**Miembro 1**



**MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA**  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Lima, 17 de Julio del 2023

Señor,  
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**


De nuestra consideración,

Yo: Rocio Socorro Angoma Flores y Fanny Luzbeth Caruanambo Huayac, Bachilleres de la carrera de Administración de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis Luis Tarmeño Bernuy, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS, (LIMA-PERÚ), 2022", sustentado para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración de empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>1</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista  
DNI: 46868437**



**Firma del asesor de tesis  
DNI: 09958001**



**Firma tesista  
DNI:46626284**

<sup>1</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Calidad de servicio y fidelización de los clientes en empresas del sector de transferencia de fondos, Miraflores, (Lima-Perú), 2022

**Autores.** Rocio Socorro Angoma Flores; Fanny Luzbeth Caruanambo Huayac.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2192843880).

**Resultado de la evaluación.** 7%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

### v.4.0. Calidad del servicio

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	3%
	Trabajo del estudiante	
2	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	1%
	Trabajo del estudiante	
3	renatiqa.sunedu.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.autonoma.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

“CALIDAD DEL SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN UNA EMPRESA  
DEL SECTOR DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS, (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por:

Rocío Socorro Angoma Flores (0000-0002-0321-4800)

Fanny Luzbeth Caruanambo Huayac (0000-0003-0434-9130)

Asesor:

Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy (0000-0001-7511-5273)

Artículo de Investigación

Recibido:

Aceptado:

## Resumen

La calidad del servicio y la fidelización del cliente son las variables que guiarán los objetivos del presente estudio, cuyo énfasis se pondrá en la relación existente entre ambas, aterrizadas en una empresa de transferencias de fondos. La investigación fue de tipo correlacional, corte transversal y no experimental. Realizada con una muestra censal de 376 personas; se utilizó como instrumento principal un cuestionario, validado por tres expertos y la fiabilidad, se obtuvo un resultado de la primera variable de 0.928 y para la segunda variable de 0.899 mediante el alfa de Cronbach; siendo ambas muy alta; se empleó el Rho. de Spearman, dando como resultado una correlación óptima perteneciente al rango de positiva moderada, para sustentar la hipótesis, donde se consiguió el resultado con de 0.478, concluyendo que hay una relación existente entre ambas variables.

**Palabras clave:** Asiduos, retención, fidelización, investigación, excelencia.

### **Abstract**

Service quality and customer loyalty are the variables that will guide the objectives of this study, whose emphasis will be placed on the existing relationship between the two, landed in a fund transfer company. The research was correlational, cross sectional and not experimental. Carried out with a census sample of 376 people; A questionnaire was used as the main instrument, validated by three experts and reliability, a result of 0.928 was obtained for the first variable and 0.899 for the second variable using Cronbach's alpha; both being very high; Rho was used. Spearman, resulting in an optimal correlation belonging to the moderate positive range, to support the hypothesis, where the result was achieved with 0.478, concluding that there is an existing relationship between both variables.

**Keywords:** Regulars, retention, loyalty, research, excellence.