



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa
Giros Husan Money Perú E.I.R.L (Loreto-Perú) 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Jesus Arturo Rojas Gutierrez (0000-0002-1511-1606)

Hugo Lino Sánchez Monsefú (0000-0002-7261-9916)

Asesor:

Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-0778-0217)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 20 de julio de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

| | |
|------------|--|
| Presidente | ANA CECILIA NAPAN YACTAYO |
| Miembro 1 | MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA |
| Miembro 2 | MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA |

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA GIROS HUSAN MONEY PERÚ E.I.R.L (LORETO-PERÚ) 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

JESUS ARTURO ROJAS GUTIERREZ
HUGO LINO SÁNCHEZ MONSEFÚ

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

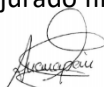
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

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: | JESUS ARTURO ROJAS GUTIERREZ | | |
| Nota (en letras): | Trece | | |
| Aprobado (x) | Aprobado - Muy buena () | Aprobado - Sobresaliente () | Desaprobado () |

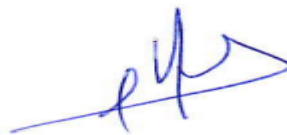
| | | | |
|-------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------|
| Tesista: | HUGO LINO SÁNCHEZ MONSEFÚ | | |
| Nota (en letras): | Trece | | |
| Aprobado (x) | Aprobado - Muy buena () | Aprobado - Sobresaliente () | Desaprobado () |

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Presidente(a) del Jurado


ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Asesor(a)


MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 1


MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA
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

Lima, 18 de setiembre del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

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

De nuestra consideración,

Nosotros: Rojas Gutierrez, Jesus Arturo; Sánchez Monsefú, Hugo Lino egresados de la carrera de Administración de Empresa de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Huachaca Urbina, Antonio Roberto, declaramos que este informe final de tesis titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de giros Husan Money Perú (Loreto-Perú), 2022, sustentado para obtener el título de Licenciado 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 ¹, 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
Rojas Gutierrez, Jesus Arturo
DNI: 45347678



Firma del asesor de tesis
Huachaca Urbina, Antonio Roberto
DNI: 08665380



Firma tesista
Sánchez Monsefú, Hugo Lino
DNI: 44231147

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

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Giros Husan Money Perú E.I.R.L (Loreto-Perú) 2022

Autores. Jesus Arturo Rojas Gutierrez; Hugo Lino Sanchez Monsefu.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2222303561).

Resultado de la evaluación. 5%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

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



Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de giros Husan Money Perú (Loreto-Perú), 2022

The quality of service and satisfaccion of the customers of the money transfer company Husan Money Peru (Loreto-Peru), 2022

Rojas Gutierrez, Jesus Arturo

jesus.rojasgt@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1511-1606>

Universidad Científica del Sur - Facultad de Ciencias Empresariales, Lima Perú

Sánchez Monsefú, Hugo Lino

Hlino.sanchezm@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7261-9916>

Universidad Científica del Sur - Facultad de Ciencias Empresariales, Lima Perú

Huachaca Urbina, Antonio Roberto

ahuachaca92@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0778-0217>

Universidad Científica del Sur - Facultad de Ciencias Empresariales, Lima Perú

Contribución de los autores

JARG y **HLSM**: Desarrollo y diseño de la investigación, recopilación, análisis de los datos.

ARHU: Asesoría, guía y revisión en los procesos de la investigación

RESUMEN

El mundo empresarial ha crecido vertiginosamente desde la industrialización en el siglo XXI, lo que ha generado un crecimiento económico para las empresas, esto ha llevado a la expansión de las PYMES para lograr satisfacer las demandas de un creciente mercado, en donde estas compiten constantemente para mejorar la calidad de sus servicios y con ello poder mantener a sus clientes satisfechos. El propósito principal conforme a lo expuesto es permitir poder determinar si la calidad de servicio que se está ofreciendo, se relaciona con la satisfacción que se llevan los clientes, en una pequeña empresa dedicada a lo giros de dinero, ubicada en el departamento de Loreto; y en donde se procedió establecer conforme la investigación continuaba tres dimensiones para cada una de las variables propuestas. Metodológicamente, la investigación conto con enfoque cuantitativo además de ello esta fue de alcance

correlacional, el presente estudio fue enmarcado en el diseño correlacional; la muestra fue conformada por 83 clientes de la empresa de giros, el cual estuvo conformada por los clientes frecuentes, correspondientes al cuarto bimestre del año, en donde se ejecutó un cuestionario de 20 ítems desarrollada bajo la escala de Likert. Con la información recopilada se pudo concluir la existencia de una correlación importante entre las variables de estudio con $p < 0.05$ y se encontró un Rho de Spearman de 0.596.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, objetivos organizacionales, perspectiva.

ABSTRACT

The business world has evolved rapidly since the industrialization of the 21st century, generating economic growth for companies, leading to the expansion of small and medium-sized companies to meet the needs of a growing market where they constantly compete to improve the quality of their products. products. service and thus be able to satisfy its customers. The main objective, as mentioned above, was to determine is it there is a relationship one between service quality and satisfaction in a small money transfer company, located in the Loreto area; and where three dimensions are established for each proposed variable as the research progresses. Methodologically, the study has a quantitative approach and also has a correlational scope, the present study is framed within a correlational scheme; The population and sample, if to were made up of 83 clients of the money transfer company, including clients corresponding to the fourth two months of the year, to whom a 20-item questionnaire developed on a Likert scale was administered. Thanks to the information collected, it's can be concluded that there is significant correlation the research variables with $p < 0.05$ with Spearman's Rho of 0. 596.

Keywords: Quality of service, satisfaction, organizational objectives, perspective.

INTRODUCCIÓN

En esta última década más de 300 millones de empresas en el mundo, dedicadas a la venta de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de más de 8 mil millones de habitantes compiten día a día para alcanzar el éxito, a través de ciclo