



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS
PRESTADORAS DE SERVICIO DE AIRE
ACONDICIONADO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE
2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR:

VERNAZZA HERNANDEZ, PEDRO SANTIAGO GEROMI

ASESORA:

MGTR. MAURTUA GURMENDI, LUZMILA GABRIELA

LINEA DE INVESTIGACION:

FINANZAS

Lima – Perú

2015

Jurado 1

Jurado 2

Jurado 3

Dedicatoria:

Con mucho cariño está dedicado a Dios, quien me dio las fuerzas para seguir adelante, a mis padres quienes me dieron su apoyo incondicional y a mi pareja con cariño.

Agradecimiento

El más profundo agradecimiento a mis amigos, quienes me ayudaron con la recolección de la información y su apoyo incondicional en la confección de este trabajo de investigación, tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pedro Santiago Geromi Vernazza Hernández, estudiante de contabilidad de la Escuela SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI: 73214666 con la tesis titulada “CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO DE AIRE ACONDICIONADO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE 2014” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo cual, la tesis no ha sido copiada ni total ni parcialmente.

La tesis que se presenta no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener algún grado académico. Los datos presentados en los resultados de la investigación serán constituidas en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información no citada), piratería (uso de información ajena) o falsificación (presentar falsamente ideas de otras personas), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 25 de noviembre de 2015

Firma

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de guías y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis “Control de calidad del servicio y su incidencia en la rentabilidad de las empresas prestadoras de servicio de aire acondicionado en el distrito de Pueblo Libre 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Contador Público.

La presente investigación es:

Capítulo I: Introducción

Capitulo II: Método

Capitulo III: Resultados

Capitulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusión

Capítulo VI: Recomendaciones

Capitulo VII: Referencias bibliográficas, complementando con los anexos.

Índice

Caratula

Paginas Preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	49
1.4.1 Problema general	49
1.4.2 Problemas específicos	49
1.5 Justificación del estudio	50
1.6 Hipótesis	51
1.6.1 Hipótesis general	51
1.6.2 Hipótesis específica	51
1.7 Objetivos	51
1.7.1 Objetivo general	51
1.7.2 Objetivos específicos	51
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	53
2.2 Variables, operacionalizacion	53
2.3 Población y muestra	59
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5 Métodos de análisis de datos	64

2.6 Aspectos éticos	65
III. Resultados	67
IV. Discusión	101
V. Conclusión	106
VI. Recomendaciones	108
VII. Referencias Bibliográficas	110
Anexos	115

Índice de Tablas

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización de la Variables: Control de Calidad y Rentabilidad	55
Tabla 2	Operacionalización de las dimensiones de la Variable Control de Calidad	57
Tabla 3	Operacionalización de las dimensiones de la variable Rentabilidad	58
Tabla 4	Escala de Likert	61
Tabla 5	Validación de Expertos	61
Tabla 6	Fiabilidad de la variable Control de Calidad	63
Tabla 7	Fiabilidad de la variable Rentabilidad	63
Tabla 8	Fiabilidad del instrumento de medición	64
Tabla 9	¿Considera que se aplican procedimientos de control en la prestación del servicio?	67
Tabla 10	¿Utilizan un registro de calidad para identificar las debilidades en el servicio?	68
Tabla 11	¿El área de control realiza un plan de calidad de los recursos utilizados en el servicio para evitar los sobrecostos?	69
Tabla 12	¿Cree usted que se realizan planes de mejora para brindar un mejor servicio?	70
Tabla 13	¿El área de control realiza el monitoreo de las actividades y recursos utilizados para la prestación del servicio?	71
Tabla 14	¿Se realiza encuesta de satisfacción al cliente que permitan identificar las fortalezas y debilidades del servicio?	73
Tabla 15	¿Cree que se utiliza el reporte de conformidad de trabajo para asegurarse que el cliente está conforme con el servicio?	74
Tabla 16	¿Siempre llevan como una herramienta de control del servicio el registro de reclamos de los clientes?	75
Tabla 17	¿Considera que el Margen de Utilidad sobre las ventas supera	76

	las expectativas de la gerencia?	
Tabla 18	¿Cree que el indicador del rendimiento sobre el capital invertido supera las expectativas de los accionistas?	77
Tabla 19	¿Utilizan el Sistema Dupont para saber las ganancias obtenidas y medir el crecimiento del negocio?	79
Tabla 20	¿Considera que los riesgos operativos son gestionados correctamente para que no afecten la liquidez de la empresa?	80
Tabla 21	¿Cree que se utiliza la razón de Solvencia para saber si la empresa es rentable a largo plazo?	81
Tabla 22	¿Considera que la razón de Liquidez es positiva y permite que se cumplan con las obligaciones al corto plazo?	83
Tabla 23	¿Considera que se genera suficiente capital de trabajo para continuar con sus operaciones diarias?	84
Tabla 24	¿Cree que analizan el flujo de efectivo para determinar la eficiencia en la utilización del dinero?	85
Tabla 25	Distribución de la variable Control de calidad	87
Tabla 26	Distribución de la dimensión procesos operativos	88
Tabla 27	Distribución de la dimensión mecanismos de inspección	89
Tabla 28	Distribución de la variable rentabilidad	90
Tabla 29	Distribución de la dimensión rendimiento generado	91
Tabla 30	Distribución de la dimensión productividad del capital invertido	92
Tabla 31	Correlación de la Hipótesis general	94
Tabla 32	Correlación de la Hipótesis específica 1	96
Tabla 33	Correlación de la Hipótesis específica 2	98

Índice de Figuras

		Pag.
Figura 1	¿Considera que se aplican procedimientos de control en la prestación del servicio?	67
Figura 2	¿Utilizan un registro de calidad para identificar las debilidades en el servicio?	68
Figura 3	¿El área de control realiza un plan de calidad de los recursos utilizados en el servicio para evitar los sobrecostos?	69
Figura 4	¿Cree usted que se realizan planes de mejora para brindar un mejor servicio?	70
Figura 5	¿El área de control realiza el monitoreo de las actividades y recursos utilizados para la prestación del servicio?	72
Figura 6	¿Se realiza encuesta de satisfacción al cliente que permitan identificar las fortalezas y debilidades del servicio?	73
Figura 7	¿Cree que se utiliza el reporte de conformidad de trabajo para asegurarse que el cliente está conforme con el servicio?	74
Figura 8	¿Siempre llevan como una herramienta de control del servicio el registro de reclamos de los clientes?	75
Figura 9	¿Considera que el Margen de Utilidad sobre las ventas supera las expectativas de la gerencia?	76
Figura 10	¿Cree que el indicador del rendimiento sobre el capital invertido supera las expectativas de los accionistas?	78
Figura 11	¿Utilizan el Sistema Dupont para saber las ganancias obtenidas y medir el crecimiento del negocio?	79
Figura 12	¿Considera que los riesgos operativos son gestionados correctamente para que no afecten la liquidez de la empresa?	80
Figura 13	¿Cree que se utiliza la razón de Solvencia para saber si la empresa es rentable a largo plazo?	81
Figura 14	¿Considera que la razón de Liquidez es positiva y permite que se cumplan con las obligaciones al corto plazo?	83
Figura 15	¿Considera que se genera suficiente capital de trabajo para continuar con sus operaciones diarias?	84

Figura 16	¿Cree que analizan el flujo de efectivo para determinar la eficiencia en la utilización del dinero?	85
Figura 17	Distribución de la variable Control de calidad	87
Figura 18	Distribución de la dimensión procesos operativos	88
Figura 19	Distribución de la dimensión mecanismos de inspección	89
Figura 20	Distribución de la variable rentabilidad	90
Figura 21	Distribución de la dimensión rendimiento generado	91
Figura 22	Distribución de la dimensión productividad del capital invertido	92
Figura 23	Correlación de la Hipótesis general	95
Figura 24	Correlación de la Hipótesis específica 1	97
Figura 25	Correlación de la Hipótesis específica 2	99

RESUMEN

El presente trabajo de investigación Titulado “Control de Calidad del Servicio y su incidencia en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de servicio de aire acondicionado en el distrito de Pueblo Libre 2014”, se realiza con el objetivo de determinar como el control de calidad puede incidir en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de servicio de Aire Acondicionado.

En el objetivo general, se busca determinar como el Control de Calidad del Servicio incide en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de Servicio de Aire Acondicionado en el distrito de Pueblo Libre – 2014. Y para ello se desarrollaran estudios teóricos y procedimientos prácticos, que nos permita afirmar nuestra hipótesis. La población sobre la cual se hará el estudio es de las empresas prestadoras de servicio de aire acondicionado en el distrito de Pueblo Libre en el año 2014. Asimismo se plantea como hipótesis general si el Control de Calidad del Servicio incidirá en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de Servicio de Aire Acondicionado en el distrito de Pueblo Libre 2014. La presente investigación planteara sugerencias y a la vez recomendaciones a considerar en la toma de decisiones relacionadas al Control de Calidad y la Rentabilidad y en otras investigaciones que se deriven a fin de profundizar más en el tema. La operacionalizacion de las variables, servirá como base para la encuesta realizada al personal que se encuentra en la parte administrativa como operativa, obteniendo los resultados de un sistema estadístico, y de esa manera se sustente la hipótesis.

Los resultados obtenidos en la investigación y validación de la información, confirmara nuestra hipótesis concluyendo que el Control de Calidad del servicio incide en la Rentabilidad de las empresas prestadoras de Servicio de Aire Acondicionado en el distrito de Pueblo Libre 2014.

Palabras claves: Control de calidad, Rentabilidad

ABSTRACT

This research paper Titled "Control of Service Quality and its impact on the profitability of the companies providing air conditioning service in the district of Pueblo Libre 2014 " , is performed in order to determine how the quality control can influence Profitability in companies providing air conditioning service .

The overall objective , it seeks to determine how the Quality of Service Control affects the profitability of the companies providing Air Conditioning Service in the district of Pueblo Libre - 2014 And for that theoretical studies and practical procedures were developed, we allows us to affirm our hypothesis. The population on which the study is companies providing air conditioning service in the district of Pueblo Libre in 2014 will. Also is presented as general hypothesis if the Quality Control Service will affect the profitability of the companies providing Air Conditioning Service in the district of Pueblo Libre 2014. This research raised suggestions and also recommendations to be considered in making decisions related to Quality Control and Performance and other research arising to go deeper into the subject. The operationalization of the variables, serve as the basis for the survey staff found in the administrative and operational, getting the results of a statistical system, and so the hypothesis is sustained.

The results of research and validation of information, confirm our hypothesis concluding that Quality Control service affects the profitability of the companies providing Air Conditioning Service in the district of Pueblo Libre 2014.

Key words: quality control, profitability