

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**ÁNALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y DE  
LA RENTABILIDAD DE LOS RESTAURANTES – POLLERIAS  
DEL DISTRITO DE PIURA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES**

JIBAJA HUAMAN, LUIS NOELY

VITE RAMÍREZ, ALEX

**ASESOR**

C.P.C. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO

**PIURA – PERÚ**

**2010**

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

De acuerdo con el CAPITULO II del ARTÍCULO 15° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la Escuela Profesional de Contabilidad, de optar el grado de Contador Público.

Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

### **ANALISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION Y DE LA RENTABILIDAD DE LOS RESTAURANTES-POLLERIAS DEL DISTRITO DE PIURA.**

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.

---

**CPC. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
**PRESIDENTE**

---

**CPC. LUIS FLOREANO BENITES**  
**SECRETARIO**

---

**LIC. NERIDA RODRIGUEZ DE PEÑA**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darnos la vida y la sabiduría necesaria para elegir lo correcto, a nuestros familiares por apoyarnos en todos los momentos de nuestras vidas y en especial por su apoyo a lo largo de nuestra carrera, a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron en la realización del presente trabajo.

**LOS AUTORES**

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestros asesores por su ejemplar asesoría, su amistad y consejos para la culminación del presente trabajo de investigación.

A los profesores y el director de nuestra escuela por sus enseñanzas en la formación de nuestras vidas profesionales.

**LOS AUTORES**

## RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue el de realizar un análisis de la calidad del Servicio de Atención al Cliente y la Rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes – Pollerías, del Distrito de Piura. La metodología utilizada para contrastar la hipótesis fue mediante la técnica de recolección de datos que se basó en la aplicación de una encuesta conformada por 19 preguntas las cuales fueron dirigidas a 400 consumidores para conocer las expectativas de los clientes sobre los servicios prestados por los diferentes establecimientos, además se realizó un análisis de los estados financieros de 22 establecimientos quienes se encuentran comprendidos en el Régimen General de renta, en la que se incluye el cálculo de indicadores financieros tales como el ROE y el ROA, margen de utilidad; indispensables para la evaluación de la situación económica-financiera de las pollerías. Los resultados obtenidos revelaron que los consumidores encuestados tienden a calificar a los establecimientos a los que concurren por diversos aspectos que están basados en un primer momento por aquello que perciben a primera vista, es así que el 53% de los encuestados refirió que la motivación de regresar a un determinado establecimiento estuvo basada en la atención recibida desde el primer momento al que acudieron a la pollería, que básicamente tuvo que ver con la atención que recibieron por parte de los mozos, la cual fue vital en su decisión de regresar a consumir a dicha pollería.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to perform an analysis of the quality of Customer Service and Profitability of companies in the category Restaurants - Chicken restaurants, the District of Piura. The methodology used to test the hypothesis was by the technique of data collection was based on the application of a survey comprised of 19 questions which were addressed to 400 consumers to learn about customer expectations on the services provided by different institutions also an analysis of the financial statements of 22 establishments who are included in the general scheme of income, which includes the calculation of financial indicators such as ROE and ROA, profit margin, essential to assessing the economic and financial situation of the poultry. The results revealed that consumers surveyed tend to rate the establishments that attend to different aspects that are based on first by what they perceive at first sight, so that 53% of respondents reported that the motivation of return to a particular establishment was based on the attention received from the first moment that went to the poultry, which basically had to do with the attention given by the waiters, who was instrumental in his decision to return to consume such poultry.

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract	v
<b>CAPITULO I : Aspectos Generales de la Investigación</b>	
1.1 Planteamiento y Formulación del Problema.....	01
1.2 Objetivos.....	02
1.3 Hipótesis y Variables.....	02
1.4 Variables e Indicadores.....	03
1.5 Metodología.....	06
<b>CAPITULO II : Calidad del Servicio de Atención y Rentabilidad</b>	
2.1 Teoría de la calidad.....	07
2.1.1 Conceptos de Calidad en el Servicio.....	10
2.1.2 Modelos de Calidad en el Servicio.....	15
2.1.3 La Cultura de Servicio.....	21
2.1.4 Filosofía de la Calidad Total del Servicio.....	24
2.2 Teoría de la rentabilidad.....	27
2.2.1 Definición de Rentabilidad.....	27
2.2.2 Rentabilidad Económica y Rentabilidad Financiera.....	33
2.2.3 Importancia de la Rentabilidad.....	36
<b>CAPITULO III : Calidad del Servicio de Atención al cliente</b> .....	39
<b>CAPITULO IV : Contrastación de la Hipótesis</b> .....	69
4.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	69
4.2 Análisis de las variables.....	69
4.3 Resultados Obtenidos.....	85

CONCLUSIONES.....	88
RECOMENDACIONES.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
ANEXOS	

## **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico N°01 Régimen Tributario.....	43
Gráfico N°02 Tipo de Empresa.....	44
Gráfico N°03 Años en el mercado.....	45
Gráfico N°04 Número de trabajadores.....	46
Gráfico N°05 Zona de Ubicación.....	47
Gráfico N°06 Sexo.....	48
Gráfico N°07 Lugar de procedencia.....	49
Gráfico N°08 Instalaciones modernas.....	50
Gráfico N°09 Nivel de calidad de la comida.....	51
Gráfico N°10 Atención recibida.....	52
Gráfico N°11 Anfitrión en el local.....	53
Gráfico N°12 Traer la carta.....	54
Gráfico N°13 Traer el pedido.....	55
Gráfico N°14 Servir la bebida.....	56
Gráfico N°15 Servir el pollo.....	57
Gráfico N°16 Preparar la cuenta.....	58
Gráfico N°17 Traer el cambio.....	58
Gráfico N°18 Presentación de los mozos.....	59



Gráfico N°19 Atención al público.....	60
Gráfico N°20 Relación del precio del pollo con respecto al servicio ofrecido.....	61
Gráfico N°21 Limpieza de local.....	62
Gráfico N°22 Limpieza de las mesas.....	63
Gráfico N°23 Limpieza de los baños.....	63
Gráfico N°24 Visitas a la pollería.....	72
Gráfico N°25 Guarniciones adicionales.....	73
Gráfico N°26 Precio con relación a la porción.....	74
Gráfico N°27 Decisión de concurrir a una pollería .....	75
Gráfico N°28 Decisión de regresar a la pollería.....	77
Gráfico N°29 Cuenta con juegos recreativos.....	78
Gráfico N°30 Servicio de estacionamiento.....	79
Gráfico N°31 Servicio delivery.....	80
Gráfico N°31 Buzón de sugerencias.....	81

## INDICE DE TABLAS

Tabla N°01 Etapas de la encuesta.....	40
Tabla N°02 Relación de pollerías y zona de ubicación.....	42
Tabla N°03 Edad.....	48
Tabla N°04 Factores de Rentabilidad.....	65
Tabla N°05 Análisis de Ratios.....	84