

**UNIVERSIDAD CÉSAR  
VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**UCV**  
**UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO**

**TESIS**

**IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
RENTABILIDAD: CASO EMPRESA JESUS GABRIEL  
EIRL.**

**ALUMNA: CHAVESTA ATARAMA CHIRLY MY LADY**

**ASESOR METODOLÓGICO: CPC.GERARDO GOMEZ  
JACINTO**

**PIURA – PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA

**A Dios por guiarme e iluminarme durante todo mi vida.**

**A mis padres, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.**

## AGRADECIMIENTO

- ❖ A mis padres por brindarme su apoyo incondicional y a la vez por brindarme sus sabios consejos que día a día me fueron fortaleciendo para seguir adelante.
- ❖ A mis hermanos por la paciencia y apoyo que me dedicaron.
- ❖ A mi profesor metodológico y especialista, Gerardo Gómez Jacinto por su tiempo y conocimientos brindados durante el desarrollo de la investigación realizada.
- ❖ A mis amigos: Fiorella Bermeo Campos, Lily Rondoy Aguilar, Marcio Tong Chu y Kleidi Hermidas Rojas; quienes con su amistad durante el periodo universitario me brindaron su apoyo.
- ❖ A mis profesores, que hicieron de mi una buena profesional y persona.
- ❖ A mi asesora Nérida Rodríguez de Peña por la paciencia, consejos y conocimientos que me brindo durante mi tesis.
- ❖ Y a la universidad César Vallejo, por ser nuestras casa de estudios durante cinco años.

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del Artículo N° 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el Grado de Contador Público:

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

### *IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA RENTABILIDAD: CASO JESUS GABRIEL EIRL*

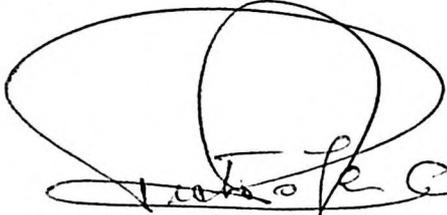
Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradezco anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



**CPC.MBA Luis G. Gómez Jacinto**  
**PRESIDENTE**



**CPC: Luis Miguel Floreano Benites**  
**SECRETARIO**



**ING. Víctor Flores Córdova**  
**VOCAL**

## RESUMEN

Las empresas hoy en día deben tener mayor énfasis en la calidad de servicio y la rentabilidad ya que estos son procesos enfocados para atraer más clientes puesto que estos constituyen el elemento vital de toda la empresa; y esto trae consigo la diferenciación ante los competidores es por ello que es fundamental y esencial. Este es el motivo por el cual el presente trabajo de investigación se enfocó en la calidad de servicio y la rentabilidad de la empresa Jesús Gabriel EIRL, ya que se busca determinar si existe una relación directa entre estas dos variables. Considerando que la investigación es de tipo No Experimental, descriptiva correlacional. Para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario usar la técnica de la entrevista, aplicada a 3 empresas quienes son los clientes de la empresa Jesús Gabriel, la cual ayudara analizar la variable calidad de servicio, además se realizó análisis de los estados financieros de la empresa Jesús Gabriel EIRL para poder analizar la segunda variable rentabilidad, es así como podemos determinar los resultados y llegar a las conclusiones y sugerencias para la investigación realizada.

## ABSTRACT

The companies nowadays must to have major emphasis in the quality of service and the profitability, Since these are processes focused to attract more clients since these constitute the vital element of the whole company; And this brings with it the differentiation before the competitors is for it that is fundamental and essential. This one is the motive for which the present work of investigation I focus in the quality of service and the profitability of the company Jesus Gabriel EIRL, Since it is sought to determine if a direct relation exists between these two variables Thinking that the investigation is of Not experimental type, Descriptive correlacional. For the development of this investigation it has been necessary to use the technology of the interview, applied to 3 companies who are the clients of the company Jesus Gabriel, Which was helping to analyze the variable quality of service, In addition I realize analysis of the financial statements of the company Jesus Gabriel EIRL to be able to analyze the second variable profitability, It is as well as we can determine the results and come to the conclusions and suggestions for realized investigation.