

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

**LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU
RELACION CON LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES GALA E.I.R.L**

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

AUTORA

JULIA TUME ECA

ASESOR

CPC. MG. GERARDO GOMEZ JACINTO

PIURA – PERÚ

2012

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:

TESIS

LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES GALA E.I.R.L

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 GÓMEZ JACINTO
PRESIDENTE



CPC. ROMAN VILCHEZ INGA
SECRETARIO



ECO. CARMEN MILENA NOBLECILLA SAAVEDRA
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida y la sabiduría necesaria para elegir lo correcto, mis familiares por apoyarme en todo momento en forma incondicional a lo largo del desarrollo de mi carrera, a todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron en la realización del presente trabajo.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTOS

A mis asesores por su valioso apoyo de asesoría, por su amistad y consejos para la culminación del presente trabajo de investigación.

A los profesores y el director de nuestra escuela por sus enseñanzas durante mi formación profesional.

LA AUTORA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de analizar las relación que existe entre la calidad del Servicio de Atención al Cliente y la Rentabilidad de la empresa de transportes Gala EIRL, de la ciudad 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 24 preguntas las cuales fueron dirigidas a 384 pasajeros usuarios del servicio para poder conocer las expectativas de los clientes sobre el servicio de transporte prestado por la empresa de Transportes Gala EIRL, además se realizó un análisis de los estados financieros de la empresa de los años 2007 al 2011, en la que además se incluye el cálculo de indicadores financieros tales como el ROE y el ROI, margen de utilidad, ventas; indispensables para la evaluación de la situación económica-financiera de la empresa.

Los resultados obtenidos revelaron que los pasajeros encuestados tienden a calificar a las diversas empresas del rubro por diversos aspectos basados en su mayoría en la calidad de servicio que brinda y en base a este análisis determinamos que la empresa en estudio brinda un servicio de calidad y esto a su vez repercute en la mejora de sus niveles de rentabilidad.

ABSTRACT

This research work was developed in order to analyze the relationship between service quality and Customer Profitability Gala EIRL carrier, the city 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 24 questions which were addressed to 384 passengers using the service to meet customer expectations on service transportation provided by the transport company Gala EIRL also an analysis of the company's financial statements for the years 2007 to 2011, which also includes the calculation of financial indicators such as ROE and ROI, margin utility sales; essential to assessing the economic and financial situation of the company.

The results showed that passengers respondents tend to rank the various companies in the industry for various aspects based mostly on the quality of service provided and based on this analysis we determined that the joint study provides a quality service and this in turn impacts on improving its profitability.