

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



TESIS

**RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE
ATENCION AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD DE LA
CLÍNICA PEDITATRICA CARITA FELIZ SRL EN
LOS DOS ULTIMOS AÑOS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

Bermeo Campos Fiorella Lizbet

ASESOR

C.P.C.C. Mauro Antón Nunura

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO 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.

Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada

RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD DE LA CLÍNICA PEDIATRICA CARITA FELIZ SRL EN LOS DOS ULTIMOS AÑOS

Tesis aprobada por el jurado integrado por el CPC. Mauro Antón Nunura, Mg. Víctor Flores Córdova y CPC. Jaime Yovera Jaramillo, el 5 de febrero 2012. Autor: Fiorella Lizbet Bermeo Campos. Asesor metodológico CPC. Mauro Antón Nunura, Asesor especialista CPC. Víctor Flores Córdova.

Mg. VICTOR FLORES CÓRDOVA
SECRETARIO

CPC. JAIME YOVERA JARAMILLO
VOCAL

CPC. MAURO ANTÓN NUNURA
PRESIDENTE

Dedicatoria

A DIOS, por darme la vida y guiarme por un buen camino.

A MI MADRE, por haberme dado su amor, cariño, apoyo incondicional; y enseñanza de ser una gran persona y tener la confianza en mí misma.

A MI ESPOSO, por enseñarme a salir adelante a pesar de los obstáculos.

AGRADECIMIENTO

- ❖ A mi madre Flor de María Campos Carreño por todo el apoyo, amor, confianza y sus grandes consejos que me brindó; para seguir adelante en los momentos más difíciles.
- ❖ A mi esposo Oscar Humberto Paz Saavedra que me dio la fuerza para poder cumplir una de mis principales metas.
- ❖ A mis tíos: Margarita, Mario, Isabel, Mirian y Luis. Por confiar en mí y apoyarme en todo momento durante mi vida.
- ❖ A mi amiga Shirley Chavesta Atarama por apoyarme con sus conocimientos.
- ❖ A mi profesor metodológico, Mauro Antón Nunura, por su tiempo y por sus conocimientos brindados; durante el desarrollo de mi tesis.
- ❖ A mi asesor especialista Víctor Flores Córdova, por brindarme en cada sesión sus conocimientos y consejos, durante la investigación.
- ❖ A mi asesora Nélide Rodríguez de Peña, por la paciencia, consejos, apoyo y conocimientos que me brindo día a día, para seguir adelante con mi tesis.
- ❖ Y a la Universidad César Vallejo, por ser nuestra casa superior de estudios, durante los cinco años.

RESUMEN

Hoy en día la Calidad de Servicio y la Rentabilidad, forma parte fundamental y esencial para todas las empresas. Es por ello que esta investigación ha sido orientada a identificar cuáles son los factores determinantes de la Calidad de Servicio y la Rentabilidad en la Clínica Pediátrica Carita Feliz SRL. Considerando que mi investigación es de tipo no experimental – explicativa, causal y transversal; para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario usar una técnica de la encuesta, aplicada a 120 pacientes en la Clínica Pediátrica Carita Feliz SRL. Teniendo como resultado obtenido la identificación de los factores de satisfacción de la empresa “Clínica Pediátrica Carita Feliz SRL.”. Los resultados de esta investigación demostraron que si existe relación entre Calidad de servicio y la Rentabilidad, esto se debe a que la gran mayoría de ellos se sienten satisfechos con los elementos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad. Para la empresa es una ventaja el que sus pacientes estén satisfechos, y puedan cumplir correctamente sus funciones.

ABSTRACT

Today the quality of service and profitability, part crucial and essential for all businesses. Therefore, this research has been oriented to identify what are the determinants of service quality and profitability at the Pediatric Clinic Carita Feliz SRL. Considering that, my research is non-experimental type – explanatory, causal and transversal; the development of this research has been necessary to use a technique of the survey, 120 patients at the Pediatric Clinic Carita Feliz SRL. Having as a result the identification of factors of satisfaction of the "Clinical Pediatric Carita Feliz SRL." company. The results of this research showed that if there is relationship between service quality and profitability, this is due to the vast majority of them are satisfied with the tangible elements, reliability, empathy and enterprise security is one advantage that their patients are satisfied, and to correctly carry out its functions.