



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AMAZON RESORTS SAC,
SEGUNDO SEMESTRE 2013 DISTRITO DE SAUCE”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

AUTORA:

HILDA KEYLY RUIZ DÁVILA

ASESORA:

LIC.ANA LUISA RENGIFO VARGAS

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTIÓN EMPRESARIAL

TARAPOTO - PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

.....
CPC. OMAR URTECHO CUEVA
Presidente del Jurado

.....
MG. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO
Secretario

DEDICATORIA

A mi familia

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarme todos los días.

A mis queridos padres, por ser mis aliados, mi ejemplo, por compartir mis logros y por el inagotable apoyo para el desarrollo de la presente tesis.

A todos los maestros involucrados en nuestra formación profesional, quien con su paciencia y dedicación dieron un toque especial a esta travesía.

A Luis Hernández Samanez, gerente propietario de la empresa en la cual se desarrolló el presente trabajo de investigación, agradecer por las facilidades brindadas.

Para ellos: Muchas gracias.

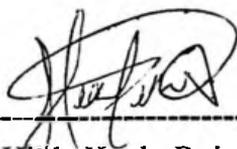
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Hilda Keyly Ruiz Dávila, con DNI N° 45765751, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad **DECLARO BAJO JURAMENTO** que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre de 2013.



Hilda Keyly Ruiz Dávila
DNI N° 45765751

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Evaluación de la calidad de servicio y su incidencia en la Rentabilidad en la empresa Amazon Resorts SAC, segundo semestre 2013 distrito de Sauce", con la finalidad de analizar la calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Amazon Resorts SAC, segundo semestre 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador.

El presente trabajo se enmarca dentro del área de Gestión Empresarial, ya que en la actualidad juega un papel muy importante dentro del marco de las empresas, existen muchas áreas de estudio y análisis sobre aspectos contables, tributarios, laborales en la cual un contador puede especializarse. La contabilidad es la herramienta principal para el control de la gestión, su objetivo es ser el reflejo fiel de la realidad de una empresa. Por tanto una contabilidad de "calidad" es vital para determinar la salud financiera, comercial y operativa de su negocio. Tener un equipo contable profesional, con visión integral y enfocada en las características particulares del negocio es por tanto clave.

Por tal razón se elaboró el presente trabajo de investigación deseando que esta investigación despierte interés y sea de utilidad para los estudiantes, profesionales y personas interesadas sobre este tema de actualidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

| CONTENIDO | Nº Pág. |
|---|----------------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACION..... | vi |
| INDICE..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRAC..... | ix |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| Antecedentes..... | 11 |
| Justificación..... | 13 |
| Fundamentación Científica, (Marco Teórico)..... | 17 |
| Problema..... | 45 |
| Hipótesis..... | 45 |
| Objetivos..... | 45 |
| | |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1. Variables..... | 46 |
| 2.2. Operacionalización de las variables..... | 47 |
| 2.3. Metodología..... | 48 |
| 2.4. Tipos de Estudio..... | 49 |
| 2.5. Diseño..... | 50 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo..... | 50 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 52 |
| | |
| III. RESULTADOS..... | 54 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 73 |
| V. COCLUSIONES..... | 74 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 75 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 76 |
| ANEXOS..... | 77 |

RESUMEN

El presente trabajo “Evaluación de la calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Amazon Resorts SAC, segundo semestre 2013 distrito de Sauce, tiene como objetivo básico evaluar el servicio que brinda al cliente y como este incide en la eficiencia económica o rentabilidad de la empresa.

La calidad del servicio debe conducir a la satisfacción de los requerimientos del cliente, ya que esto condiciona gravemente a la rentabilidad del negocio, no solo al iniciar la inversión, si no posteriormente en el funcionamiento de la misma.

El proyecto analiza la efectividad de la calidad del servicio a lo largo del tiempo y como esta incide en la rentabilidad de la empresa, para ello se contó con el cuestionario adaptado del método de SERVQUAL dentro de sus cinco componentes: Capacidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía, propuesta desde las perspectivas de Parasumarán, Zeithmail y Berry, los cuales permitieron describir los problemas.

Se evaluó las respuestas de la entrevista desde distintas perspectivas de los clientes alojados durante el segundo semestre del 2013, así mismo se evaluó las respuestas de la parte operativa de la empresa y obtener información sobre las deficiencias.

Las deficiencias más relevantes en el trabajo se encuentran en la capacidad de respuesta y tangibilidad ya que en estas dimensiones se obtuvieron pérdidas económicas, al no realizar las ventas que fueron pactadas con la empresa.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, Rentabilidad.

ABSTRACT

This paper "Evaluation of service quality and its impact on profitability in the company Amazon Resorts SAC, second half 2013 Sauce district, has as its basic objective to evaluate the service provided to the customer and how it affects economic efficiency or profitability.

The quality of service should lead to the satisfaction of customer requirements, as this seriously affects the profitability of the business, not only to start investing, but later in the operation thereof.

The project examines the effectiveness of service quality over time and how this affects the profitability of the company, for it had adapted the questionnaire method SERVQUAL within its five components: Responsiveness, reliability, tangibility, assurance and empathy , given from the perspectives of Parazumarán, Seithmail and Berry, which allowed to describe the problems.

Interview responses from different perspectives of staying during the second half of 2013 was evaluated and the replies of the operational side of the company was assessed and information about the deficiencies.

The most significant deficiencies in the work are responsiveness and reliability since in these dimensions economic losses were obtained, not make sales that were agreed with the company.

KEY WORDS: Service Quality, Profitability.