



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

**LA GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y SU**  
**INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA**  
**VIDRIERIA MAR DE CRISTAL, TARAPOTO, 2012.**

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

**AUTOR:**

**IÑAPI VASQUEZ LAURA FIORELA**

**ASESORES:**

**C.P.C. SALVADOR MIMBELA LUIS ALBERTO**

**M. Sc. SOTERO MONTERO ALBERTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TARAPOTO – PERU**

**2013**

PAGINA DEL JURADO

.....  
PRESIDENTE

C.P.C. Omar Urtecho Cueva

.....  
SECRETARIO

M. Sc. Alberto Sotero Montero

.....  
VOCAL

C.P.C. Luis Alberto Salvador Mimbela

## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico con todo mi amor y cariño a ti DIOS que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

## **AGRADECIMIENTO**

Con mucho cariño principalmente a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papá y mamá y por creer en mí. Les agradezco de todo corazón de que estén conmigo a mi lado.

Y a mis profesores por confiar en mí, por tenerme la paciencia necesaria para poder realizar una carrera profesional. Les agradezco mucho.

## INDICE

CARATULA.....	i
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE.....	v
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix
INTRODUCCION.....	10
❖ MARCO TEORICO.....	11 - 26
❖ ANTECEDENTES.....	27 - 29
❖ JUSTIFICACION.....	30
❖ REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	31 - 37
❖ HIPOTESIS.....	38
❖ OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS.....	38
MARCO METODOLOGICO.....	39 - 47
❖ VARIABLES.....	39
❖ OPERALIZACION DE VARIABLES.....	40
❖ METODOLOGIA.....	41
❖ TIPOS DE ESTUDIO.....	42
❖ DISEÑO DE INVESTIGACION.....	43
❖ POBLACION Y MUESTRA.....	43 - 46
❖ TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	47
❖ METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	47
RESULTADOS.....	48 - 67
DISCUSION.....	68 - 69
CONCLUSIONES.....	71
SUGERENCIAS.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72 -73
ANEXOS.....	74 - 109
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	110

## DECLATORIA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Laura Fiorela Iñapi Vásquez; Identificada con DNI N° 70322966, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Tarapoto, Julio del 2013.



---

Laura Fiorela Iñapi Vásquez

DNI N° 70322966

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "La gestión de calidad de servicio al cliente y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Vidriería Mar de Cristal, Tarapoto 2012", con la finalidad de apreciar la Gestión de Calidad de servicio al cliente y establecer su incidencia en la Rentabilidad en la empresa Vidriería Mar de Cristal en el año 2012, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de CONTADOR PUBLICO.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

---

Laura Fiorela Iñapi Vásquez  
DNI N° 70322966

## RESUMEN

El presente estudio “La gestión de calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad, en la empresa vidriería Mar de Cristal. Tarapoto 2012”; tiene como finalidad evaluar la gestión de calidad de servicio al cliente y como incide en la rentabilidad en la mencionada empresa, para conocer el nivel de la gestión de calidad de servicio al cliente y su percepción de los clientes hacia la empresa; contando así con 5 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía importantes en la investigación los cuales permitieron y/o ayudaron a la descripción de los problemas.

En la investigación se empleó el cuestionario adaptado al método Servqual para hallar la calidad de atención percibida por los clientes de la vidriería Mar de Cristal y la entrevista a profundidad al gerente de la empresa para obtener información sobre las deficiencias. También se empleó la investigación interna (dentro de la empresa) donde se realizó pruebas de auditoria, procedimientos de auditoria, listas de cotejo para cada dimensión.

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

La apreciación de la gestión de calidad de servicio al cliente nos muestra que la calidad es importante para las empresas que comercializan servicios y si no brindan servicio de calidad esto podría incidir de manera directa en la rentabilidad de la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de calidad de servicio al cliente, Servqual, Rentabilidad.



## ABSTRACT

The study "The management of customer service quality and its impact on profitability in glassmaking company Mar de Cristal. Tarapoto 2012 ", aims at assessing the quality management and customer service affects profitability in that company, for management level of customer service quality and customer perception towards the company; thus having five dimensions: responsiveness, reliability, security, tangibles and empathy important in research which allowed and / or facilitated the description of the problems. The research questionnaire was used Servqual method adapted to find the quality of care perceived by customers of glassmaking Mar de Cristal and depth interview the manager of the company for information about the deficiencies. Research was also used internally (within the company) where he performed audit testing, audit procedures, checklists for each dimension.

The most significant deficiencies in the work are responsiveness and reliability since in these dimensions was obtained economic losses by not making the veins that were agreed with the company.

The appreciation of the management of customer service quality shows that quality is important for companies that sell services and they do not provide quality service that could directly affect the profitability of the company.

**KEY WORDS:** Quality Management customer service, Servqual, Profitability.