

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Contabilidad



Calidad en la atención al cliente para la rentabilidad económica de la empresa
" Grupo Company S.A.C"

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

CORDOVA FARIAS XUXA LESLYE

CHIMBOTE

2017

Resumen

La investigación que tiene como título “Calidad en la atención al cliente para la rentabilidad económica de la empresa Grupo Company S.A.C ”, tuvo como objetivo principal, determinar la influencia de la calidad de atención al cliente en la rentabilidad económica de la empresa Grupo Company S.A.C en la ciudad de Chimbote, es una investigación aplicada por el fin que persiguió, de tipo descriptiva, no experimental, de corte transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario, que se aplicó a 10 colaboradores incluyendo al Gerente General de la empresa Grupo Company S.A.C, obteniendo como resultados que existe influencia de la calidad de atención al cliente en la rentabilidad de la empresa Grupo Company S.A.C. Así quedó demostrado cuando la totalidad de los colaboradores encuestados consideraron que tenían conocimiento sobre la calidad en la atención a los clientes, así mismo reconocen las necesidades e innovaciones necesarias al sistema de calidad y finalmente cuando el 80% de dichos trabajadores consideraron que es importante la implementación de políticas de calidad en los servicios para sus clientes.