

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Contabilidad



**Calidad de atención al cliente y su incidencia en la rentabilidad parrillera
huarique, Chimbote 2016**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

SANCHEZ CORDOVA JHONN DARWIN

CHIMBOTE

2017

Resumen

El proyecto de investigación tuvo como propósito determinar la CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA PARRILLERIA HUARIQUE, CHIMBOTE 2016, en la actualidad las empresas para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la calidad del servicio al cliente, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos para lo cual vamos a utilizar el tipo de investigación descriptiva, el diseño no experimental de corte transversal donde la población estuvo conformada por el gerente y clientes de la Parrilleria Huarique. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que permitirá recopilar información. Concluimos que los posibles resultados a obtener, serán el brindar un buen servicio a los clientes y obtener una buena rentabilidad para incrementar monetariamente los ingresos de la Parrilleria Huarique y logrando así seguir perfeccionándose.