



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO EN UN ESTUDIO CONTABLE
UBICADO EN CAÑETE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTORA

Br. APARICIO CÁRDENAS ZONIA MILAGROS

ASESOR

Dr. VILLÓN BRUNO ERNESTO

LIMA - PERÚ

2015

Resumen

La investigación titulada: “Calidad de servicio en un Estudio Contable ubicado en Cañete”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio en los clientes de un Estudio Contable ubicado en Cañete.

El estudio de investigación fue de tipo básica, se realizó con el diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, el método utilizado fue el inductivo – deductivo, la muestra censal estuvo conformada por 106 clientes; y para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL que mide la calidad de servicio.

Los resultados evidenciaron que el 85,8% de la población se encuentran en un nivel de satisfecho y el 14,2% de la población alcanzó un nivel de insatisfecho con respecto a la calidad de servicio que brinda el Estudio Contable ubicado en Cañete.

La mayoría de los clientes, respecto a la variable calidad de servicio se encuentran satisfechos (85,8%), asimismo consideran que los empleados del Estudio Contable muestran predisposición en la atención que imparten, mostrando interés continuo en el asesoramiento a través de una atención personalizada. Asimismo el personal proyecta una buena imagen que inspira seguridad y credibilidad. Sin embargo existen clientes que se encuentran en un nivel insatisfecho (14,2%).

Palabras clave: Calidad de servicio, cliente, bienes tangibles, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía.