



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio e imagen corporativa del Hospedaje Los Reyes,
Lamas - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Glendy Criskell Reátegui Saavedra (ORCID: 0000-0003-4267-9149)

Llerzon Romero Córdova (ORCID: 0000-0002-7316-9873)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero en esta oportunidad dedicar este trabajo a nuestro señor todopoderoso que es él quien nos ilumine para seguir nuestro camino hacia el desarrollo integral y el éxito profesional; y supo darme la confianza necesaria en mi misma, para así enfrentar los nuevos retos de la vida. A mi madre que, por su esfuerzo, y su trabajo pude realizar mi formación como persona y profesional, teniendo en cuenta que cada cosa que haga en la vida no llegara como un regalo, sino como una recompensa al esfuerzo por alcanzarlo.

Glendy Criskell

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, a mis padres Mamerto y Tarcila, a mi hermana Emerly a mi cuñado Wich, a mi sobrina Yaretzi, por inculcarme el ejemplo de esfuerzo y estar siempre presente con su apoyo espiritual, material y moral. Gracias por darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Llerzon

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al profesor MBA. Jardiel Paredes del Águila, de quien recibimos un apoyo constante y a la vez el aporte de sus valiosos conocimientos que nos sirvieron de mucha ayuda para que este proyecto pudiese culminar con éxito. A mis padres, por la forma abnegada y perseverante de luchar en la vida día a día, ya que fue uno de los impulsos para que yo no desista nunca. A la Universidad César Vallejo que me abrió las puertas para subir un peldaño más en nuestras vidas profesionales.

Glendy Criskell

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron. Agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarse como persona y profesional en la Universidad César Vallejo.

Llerzon

Página del jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-063-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) REÁTEGUI SAAVEDRA GLENDY CRISKELL cuyo título es: "CALIDAD DE SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA DEL HOSPEDAJE LOS REYES, LAMAS-2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 DIECISEIS*


Tarapoto, 20 de julio de 2019


 Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 Lic. N° 19171

MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES
 PRESIDENTE


 MsC. Mauro Trigozo Paredes
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 RUC CLAD N° 07129

MG. MAURO TRIGOZO PAREDES
 SECRETARIO


 MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-063-2019
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ROMERO CÓRDOVA LLERZON cuyo título es: "CALIDAD DE SERVICIO E IMAGEN CORPORATIVA DEL HOSPEDAJE LOS REYES, LAMAS-2018",

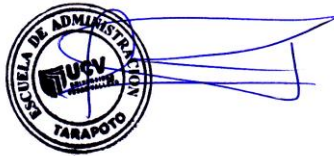
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16 DIECISEIS*

Tarapoto, 20 de julio de 2019

Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Lic. N° 49174
MG. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES
PRESIDENTE

Mg. Mauro Trigozo Paredes
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
RUC. CLAD. N° 07129
MG. MAURO TRIGOZO PAREDES
SECRETARIO

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
Reg. CLAD N° 06472
MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Glendy Criskell Reátegui Saavedra, identificada con DNI N° 71999693 y Llerzon Romero Córdova, identificado con DNI N° 42969269, estudiantes de la escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “Calidad de servicio e imagen corporativa del Hospedaje Los Reyes, Lamas - 2018”;

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de esta acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 18 de mayo de 2019



Glendy Criskell Reátegui Saavedra

DNI: 71999693



Llerzon Romero Córdova

DNI: 42969269

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	29
2.1. Tipo y diseño de investigación	29
2.2. Operacionalización de variables	30
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	32
2.5. Procedimientos.....	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	44
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	45
Anexo N° 02: Cuestionario - Calidad de servicio.....	47
Anexo N° 03. Cuestionario - Imagen Corporativa	49
Anexo N° 04: Resultados según dimensiones	50
Anexo N° 05 Índice de Confiabilidad.....	56

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de servicio del Hospedaje Los Reyes	35
Figura 2. Imagen corporativa del Hospedaje Los Reyes, Lamas	36
Figura 3. Dimensión tangibles de calidad de servicios	50
Figura 4. Dimensión confiabilidad de calidad de servicios.....	51
Figura 5. Dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicios	52
Figura 6. Dimensión empatía de calidad de servicios	53
Figura 7. Dimensión imagen comercial de la variable imagen corporativa	54
Figura 8. Dimensión imagen social de la variable imagen corporativa.....	55

Resumen

El presente trabajo de investigación, ha tenido por objetivo, el determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa del Hospedaje Los Reyes de la ciudad de Lamas, 2018, para ello, se trabajó bajo un diseño de tipo no experimental correlacional, siendo la muestra conformada por un total de 327 clientes, a quienes se les aplicó un cuestionario. Gracias a esto, se logró encontrar los siguientes resultados: gran cantidad de clientes, han indicado que casi nunca han recibido una atención personalizada, además de que evidenciaron que en ciertas ocasiones no cumplen con los horarios de atención establecidos, ni mucho menos, cuenta con un personal encargado y herramientas tecnológicas específicamente para la seguridad. Manifiestan, además, que en más de una ocasión observaron que el personal requirió de la presencia de su supervisor o jefe inmediato para solucionar ciertos problemas que se presentan, por lo que, de no estar presente, tienden a demorar en tratar de solucionar algún problema. De igual manera, en su mayoría, los clientes se encuentran en desacuerdo con el hecho de que se ingrese cualquier tipo de medio de transporte, además de que no se encuentran de acuerdo con la ubicación al no considerarla del todo accesible, y porque, además, sintieron que el personal no logró responder y atender de manera adecuada sus necesidades. En base a esto, se concluye el trabajo de investigación manifestando: Se estableció la existencia de una relación significativa a nivel de 0,000 entre la calidad de servicio y la imagen corporativa, además de que, dicha relación es positiva media, debido a que el coeficiente de correlación es igual a 0,834

Palabras claves: Calidad de servicio - imagen corporativa – colaboradores – empresa.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of service and the corporate image of Hospedaje Los Reyes in the city of Lamas, 2018. For this purpose, work was carried out under a non-experimental, correlational design. The sample consisted of a total of 327 clients, to whom a questionnaire was applied. Thanks to this, it was possible to find the following results: a large number of clients, they have indicated that they have almost never received personalized attention, in addition to evidencing that on certain occasions they do not comply with the established service hours, far from it. some personnel in charge and technological tools specifically for security. They also state that on more than one occasion they observed that the staff required the presence of their supervisor or immediate supervisor to solve certain problems that arise, so that, if not present, they tend to delay in trying to solve a problem.. In the same way, most of the clients disagree with the fact that any type of means of transport is entered, in addition to not being in agreement with the location, since they do not consider it completely accessible, and because, in addition, felt that the staff was unable to respond and adequately address their needs. Based on this, the research work is concluded stating: It was established the existence of a significant relationship at the level of 0.000 between the quality of service and the corporate image, besides that, this relationship is positive average, because the coefficient of correlation is equal to 0.834

Keywords: Quality of service - corporate image – collaborators – company.