



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
IMAGEN CORPORATIVA DE UN HOTEL TURÍSTICO, EN LA
CIUDAD DE TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Marketing

Autora:

Diavely Johanita Valderrama Galindo

Asesor:

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares

<https://orcid.org/0000-0001-7168-7135>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mg. Rocio Pretel Justiniano	18190724
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Lilian Evelyn Puycan Espejo	43589156
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Mg. Luis Tresierra Ayala	17867006
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	23
o Validez y confiabilidad de información	26
o Procedimiento para análisis de datos	29
o Aspectos éticos de investigación	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	58
ANEXOS	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calculo del tamaño de muestra	25
Tabla 2: Resumen de Alfa de Cronbach de Calidad de Servicio	28
Tabla 3: Resumen de Alfa de Cronbach Imagen Corporativa	28
Tabla 4: Pruebas de Normalidad	30
Tabla 5: Relación entre la Calidad de servicio e Imagen Corporativa.	32
Tabla 6: Nivel de Calidad de Servicio y dimensiones.	34
Tabla 7: Nivel de Imagen corporativa.	36
Tabla 8: Relación entre la dimensión Confiabilidad e Imagen Corporativa.	39
Tabla 9: Relación entre la dimensión elemento tangibles y la imagen corporativa.	41
Tabla 10: Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la imagen corporativa.	42
Tabla 11: Relación entre la dimensión empatía y la imagen corporativa.	44
Tabla 12: Relación entre la dimensión seguridad y la imagen corporativa.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de correlación	24
Figura 2: Calidad de servicio y satisfacción al cliente	32
Figura 3: Diagrama de dispersión	34
Figura 4: Nivel de calidad de servicio	37
Figura 5: Nivel de las dimensiones de la Calidad de Servicio	37
Figura 6: Nivel de la Imagen Corporativa	39
Figura 7: Nivel de las dimensiones de la Imagen Corporativa.	39
Figura 8; Dimensión confiabilidad	40
Figura 9: Diagrama de dispersión de la Confiabilidad	42
Figura 10: Elementos Tangibles	43
Figura 11: Diagrama de dispersión elementos tangibles	45
Figura 12: Dimensión Capacidad de respuesta	46
Figura 13: Dimensión Empatía	48
Figura 14: Diagrama de dispersión de la empatía	50
Figura 15: Dimensión seguridad	51
Figura 16: Diagrama de dispersión de empatía	52

RESUMEN

De acuerdo con la presente investigación: “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA IMAGEN CORPORATIVA DE UN HOTEL TURÍSTICO DE TRUJILLO, 2022”, cual tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la imagen corporativa en un hotel turístico de Trujillo, 2022”. La investigación es de tipo no experimental, con diseño correlacional, descriptivo, de enfoque cuantitativo. En el estudio participaron 190 clientes que usaron el servicio de hospedaje, en el mes de julio del 2021 hasta julio del 2022, en el cual se aplicó como instrumentó un cuestionario para recopilar la informa, con relación a la calidad de servicio se usó el Modelo SERVQUAL de los autores, Parasuraman, Zeitmal y Berry, en cuando a la imagen corporativa se basó a las dimensiones del autor Capriotti, en el cual se midió con la escala de Likert. Los resultados obtenidos en la investigación muestran que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular en un 59% y la imagen corporativa en un nivel regular de un 60%. La principal conclusión de la investigación se pudo afirmar que existe una relación significativa entre la calidad de servicio e imagen corporativa en el Hotel Turístico, pues se encontró un coeficiente de correlación de $Rho = 0,831$; por lo que se demuestra que, al mejorar la variable independiente, la dependiente también incrementara.

PALABRAS CLAVES: calidad de servicio, imagen corporativa, hotel turístico, SERVQUAL.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Armas, M. (2019). Imagen Corporativa y su influencia en la calidad de servicio al cliente en el Banco Internacional del Perú – Interbank tienda Tarapoto Ramon Castillo, 2019 (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Ávila, C. & Fernández, L. (2017). Imagen Corporativa del Hotel Gran Sipán, de tres estrellas, de la ciudad de Chiclayo (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo de Mogrovejo, Perú.
- Baz, J. (2017). Casa Andina empresa hotelera con Mayor Reputación según Ranking MERCO 2017. Recuperado: <https://hotevia.info/casa-andina-empresa-hotelera-con-mayor-reputacion-segun-ranking-merco-2017/>
- Bazán, R. (2018). La imagen corporativa y la calidad del servicio en la empresa CORBAZ SRL – Santiago de Surco 2017 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Calderón, D. & Quispe, G. (2020). Calidad de servicio e imagen Corporativa de una empresa de transporte público (tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Perú. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1243>
- Chien, L. & Shu, Y. (2019). Comparar la imagen como mediador entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente: diferencia entre expositores categorizados. Heliyon. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01307>
- Gonzales, E., & Moreno, B. (2021). Relación de la imagen corporativa y la satisfacción del cliente en un hotel de Trujillo, año 2021 [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.
- Daza Higuera, J. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios Hoteleros. Obtenido de Universidad Libre de Colombia:
- Hilton Hotels & Resorts (s.f). https://www.hiltonhotels.com/es_XM/hilton-hotels-and-resorts/
- Hotel Consulting (2020). Calidad y servicio hotelero. Recuperado: <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/blog/calidad-y-servicio-hotelero/>
- Kotler, P. (2003). Dirección de Marketing. Edición 10°. México. Pearson. Educación.

- Mazón, M.; Moreno, M. & Mena, J. (2020). “Revisión Sistemática de la literatura de la Calidad del Servicio, SERVQUAL y SERVUCCION aplicados en el turismo”. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (enero 2020).
<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/literatura-calidad-servicio.html>
- Mejía, E. & Medina, G. (2019). Calidad de Servicio y su Relación con la Imagen Corporativa de la municipalidad distrital de Cerro Colorado, año 2019 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Menacho, I.; Mallqui V.; Ibarguen, F. & Córdova, U. (2020). Calidad de Servicio e Imagen Corporativa en EsSalud, Perú. Revista Venezolana de Gerencia 25(91), 1190-1204.
<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>
- Moreno, K. (2021). La calidad de servicio y la percepción de la imagen corporativa de la agencia de marketing Hand To Hand S. A. C., Trujillo 2020 [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Barry, L. (1992). Calidad Total en la Gestión de Servicio. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Barry, L. (1992). Calidad Total en la Gestión de Servicio. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Salas, E. (2021). Influencia de la calidad de servicio en la imagen corporativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2019 (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Silva, J.; Macias, B.; Tello, E. & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Recuperado:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Statista Research Department (2021). Ranking de cadenas hoteleras: Marriott, Hilton y IHG, líderes. <https://www.reportur.com/mexico/2021/08/15/ranking-cadenas-hoteleras-marriott-hilton-ihg-lideres/>

Tamayo & Tamayo, M. (2006). Aprender a investigar. Módulo 5: El proyecto de investigación. Aprender a Investigar (3ra ed.). Colombia. Editora ARFO Ltda.

Hernández, S.R.; Fernández, C.C. & Baptista, L.P. (2001). Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill.