



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
LA FUENTE DE SODA “ROSA”, CERCADO DE LIMA – 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

QUISPE TORRES LUIS ANGEL

**ASESOR TEMÁTICO:**

Dr. BERNARDO COJAL LOLI

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Dr. RAUL DELGADO ARENAS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

PLANIFICACIÓN

LIMA – PERÚ


2014

PÁGINA DEL JURADO



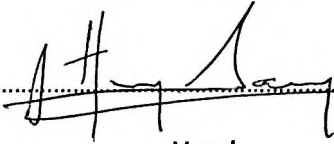
---

**Presidente**  
**Dr. Bernardo Cojal Loli**



---

**Secretario**  
**Eco. Cesar Cifuentes La Rosa**



---

**Vocal**  
**Mg. Victor Hugo Jauregui Contreras**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Santiago Quispe y Gloria Torres, por el gran e incondicional apoyo que siempre me brindan y por haberme enseñado que nunca hay que rendirse en la vida.

También a mi familia por haberme acompañado durante toda mi formación académica.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme concedido la oportunidad de vivir esta experiencia que me conduce a lograr mis objetivos y metas anheladas.

A mis padres, familia y amigos, por estar siempre presentes en esta hermosa ruta, en el logro de mi carrera profesional.

A la Universidad César Vallejo, el cual considero Alma Mater de la educación profesional y especialmente a nuestros asesores, por brindarnos todos los conocimientos y por sus disposiciones encontradas al presente trabajo de investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Luis Angel Quispe Torres con DNI N° 46977631, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2014



---

Luis Angel Quispe Torres

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Fuente de Soda "Rosa", Cercado de Lima - 2014", la misma que me someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.



**Luis Angel Quispe Torres**

## ÍNDICE

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Problema	30
1.1.1. Problema principal	30
1.1.2. Problemas específicos	30
1.2. Hipótesis	30
1.2.1. Hipótesis general	30
1.2.2. Hipótesis específica	30
1.3. Objetivos	31
1.3.1. Objetivo general	31
1.3.2. Objetivos específicos	31
II. Marco metodológico	31
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de las variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño de investigación	33
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.6.1. Población	34

2.6.2. Muestreo	34
2.6.3. Muestra	34
2.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	34
2.7.1. Técnica de recolección	34
2.7.2. Instrumentos de recolección	35
2.7.3. Fuente de recolección de datos	35
2.8. Métodos de análisis de datos	35
III. Resultados	36
3.1. De la validez y fiabilidad de los instrumentos	36
3.1.1. Evaluación de expertos	36
3.1.2. Prueba de Alfa de Cronbach	37
3.1.3. Contrastación de Hipótesis	40
3.1.4. Resultados sobre la Gestión administrativa	44
3.1.5. Resultados sobre le Calidad de servicio	54
IV. Discusión	64
V. Conclusiones	66
VI. Recomendaciones	67
VII. Referencias bibliográficas	68



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 01	Evaluación de expertos	37
Tabla Nº 02	Resumen de procedimientos de los casos de ambos instrumentos	38
Tabla Nº 03	Alfa de Cronbach de ambos instrumentos	39
Tabla Nº 04	Resumen de procedimientos del caso del instrumento: Gestión administrativa	39
Tabla Nº 05	Alfa de Cronbach del instrumento: Gestión administrativa	39
Tabla Nº 06	Resumen de procedimiento del caso del instrumento: Calidad de servicio	40
Tabla Nº 07	Alfa de Cronbach del instrumento: Calidad de servicio	40
Tabla Nº 08	Contrastación de Hipótesis general	41
Tabla Nº 09	Contrastación de Hipótesis específica 01	42
Tabla Nº 10	Contrastación de Hipótesis específica 02	43
Tabla Nº 11	Contrastación de Hipótesis específica 03	44
Tabla Nº 12	Pregunta 01 del instrumento Gestión administrativa	45
Tabla Nº 13	Pregunta 04 del instrumento Gestión administrativa	46
Tabla Nº 14	Pregunta 05 del instrumento Gestión administrativa.	47
Tabla Nº 15	Pregunta 10 del instrumento Gestión administrativa	48
Tabla Nº 16	Pregunta 11 del instrumento Gestión administrativa	49
Tabla Nº 17	Pregunta 12 del instrumento Gestión administrativa	50
Tabla Nº 18	Pregunta 14 del instrumento Gestión administrativa	51
Tabla Nº 19	Pregunta 16 del instrumento Gestión administrativa	52
Tabla Nº 20	Pregunta 19 del instrumento Gestión administrativa	53
Tabla Nº 21	Pregunta 20 del instrumento Gestión administrativa	54
Tabla Nº 22	Pregunta 01 del instrumento Calidad de Servicio	55
Tabla Nº 23	Pregunta 02 del instrumento Calidad de Servicio	56
Tabla Nº 24	Pregunta 05 del instrumento Calidad de Servicio	57
Tabla Nº 25	Pregunta 08 del instrumento Calidad de Servicio	58
Tabla Nº 26	Pregunta 09 del instrumento Calidad de Servicio	59
Tabla Nº 27	Pregunta 10 del instrumento Calidad de Servicio	60
Tabla Nº 28	Pregunta 12 del instrumento Calidad de Servicio	61
Tabla Nº 29	Pregunta 14 del instrumento Calidad de Servicio	62
Tabla Nº 30	Pregunta 17 del instrumento Calidad de Servicio	63
Tabla Nº 31	Pregunta 19 del instrumento Calidad de Servicio	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico Nº 01	Pregunta 01 del instrumento Gestión administrativa	45
Grafico Nº 02	Pregunta 04 del instrumento Gestión administrativa	46
Grafico Nº 03	Pregunta 05 del instrumento Gestión administrativa	47
Grafico Nº 04	Pregunta 10 del instrumento Gestión administrativa	48
Grafico Nº 05	Pregunta 11 del instrumento Gestión administrativa	49
Grafico Nº 06	Pregunta 12 del instrumento Gestión administrativa	50
Grafico Nº 07	Pregunta 14 del instrumento Gestión administrativa	51
Grafico Nº 08	Pregunta 16 del instrumento Gestión administrativa	52
Grafico Nº 09	Pregunta 19 del instrumento Gestión administrativa	53
Grafico Nº 10	Pregunta 20 del instrumento Gestión administrativa	54
Grafico Nº 11	Pregunta 01 del instrumento Calidad de servicio	55
Grafico Nº 12	Pregunta 02 del instrumento Calidad de servicio	56
Grafico Nº 13	Pregunta 05 del instrumento Calidad de servicio	57
Grafico Nº 14	Pregunta 08 del instrumento Calidad de servicio	58
Grafico Nº 15	Pregunta 09 del instrumento Calidad de servicio	59
Grafico Nº 16	Pregunta 10 del instrumento Calidad de servicio	60
Grafico Nº 17	Pregunta 12 del instrumento Calidad de servicio	61
Grafico Nº 18	Pregunta 14 del instrumento Calidad de servicio	62
Grafico Nº 19	Pregunta 17 del instrumento Calidad de servicio	63
Grafico Nº 20	Pregunta 19 del instrumento Calidad de servicio	64

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Fuente de Soda "Rosa", Cercado de Lima - 2014, tuvo como finalidad identificar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Fuente de soda de nombre "Rosa". Se alcanzó dicha finalidad profundizando en las diversas teorías administrativas relacionadas con la gestión administrativa que según Lawrence y Lorch está compuesta por los siguientes elementos ambiente, tecnología y tamaño, asimismo la calidad de servicio según Parasuranam, Zeithaml y Berry está basada en la comunicación oral, las necesidades particulares, las expectativas pasadas y la comunicación externa. El tipo de estudio fue aplicada con un nivel de investigación descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. La población y muestra estuvo conformada por 60 clientes de la Fuente de Soda; se utilizó el Alfa de Cronbach y la validez de expertos para determinar la confiabilidad y validación del instrumento, la recolección de datos se obtuvo a través de la encuesta dirigida a través de dos cuestionarios de 20 preguntas cada una con 5 alternativas, posteriormente se procesó la información con el programa estadístico SPSS versión 21.0 y se procedió a elaborar la discusión, conclusión y recomendaciones. Concluyendo que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Fuente de Soda "Rosa" Cercado de Lima, 2014

**Palabras claves:** gestión administrativa, calidad de servicio, expectativas, percepciones, necesidades.

## **ABSTRACT**

This research entitled Administrative Management and Quality of Service in the Fountain of Soda "Rosa" Cercado de Lima - 2014, aimed to identify the relationship of administrative management with quality of service in the name Soda Fountain "Rosa". This aim was reached deeper into the various management theories related to the administration which according to Lawrence and Lorch is composed of the following environment, technology and size elements, also the quality of service according Parasuranam, Zeithaml and Berry is based on oral communication, particular needs, past expectations and external communication. The type of study was applied with a level descriptive and correlational, non-experimental, cross-sectional design. The sample population consisted of 60 clients Soda Fountain; Cronbach's alpha was used and the validity of experts to determine the reliability and validity of the instrument, data collection was obtained through the survey conducted through two questionnaires of 20 questions, each with 5 alternatives, subsequently processed the information with the SPSS version 21.0 and proceeded to develop the discussion, conclusion and recommendations. Concluding that there is a significant relationship between the administration and the quality of service at the Soda Fountain "Rosa" Cercado de Lima, 2014

**Keywords:** administrative management, quality of service, expectations, perceptions, needs.