

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**El proceso administrativo y la calidad de servicio del mercado Restaurante
Bar - Chilca**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

CERRATE ORTEGA JACK FÉLIX FERNANDO

CHIMBOTE

2016

Resumen

La presente investigación se denominó "Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio del Mercao Restaurante Bar - Chilca" cuyo propósito fue resolver el problema planteado a través de la medición de variables que fueron estudiadas en el presente documento y medidas a través de los sub indicadores que nos demostraron finalmente que la hipótesis planteada es corroborada plenamente. Es evidente que el Proceso Administrativo contribuye a mejorar la calidad del servicio. La investigación se realizó en el Mercao Restaurante Bar, está ubicada en la Provincia de Cañete distrito de Chilca - Lima, las personas en estudio son los trabajadores del negocio que llegan a un número de 15, así mismo la investigación realizada se basa en un estudio descriptivo, analítico transversal, El diseño de nuestra investigación es cuali-cuantitativa, no experimental. La planificación estratégica como herramienta principal de gestión de toda organización pública y privada está presente en el Mercao Restaurante Bar Chilca, en donde el 54% de los trabajadores nos manifiestan que Siempre y Con Frecuencia se respetan los principios básicos de la planificación al momento de establecer los objetivos y metas de la empresa), dando lugar a una Visión realista de futuro a mediano plazo con Objetivos Estratégicos bien planteados y contribuyen al logro de las metas a futuro Un Sistema de Dirección y Control eficaz del negocio influye de manera positiva en la satisfacción del cliente, es así que el 93% de los trabajadores del Restaurante Bar se encuentran Totalmente de Acuerdo en establecer un protocolo para la generación del servicio en el negocio. Un Sistema de Dirección y Control eficaz del negocio influye de manera positiva en la satisfacción del cliente, así mismo la Toma de las decisiones en la empresa debe de ser competencia directa de la gerencia general que está respaldada por el 100% de los trabajadores. Finalmente, de la información recopilada en la presente investigación se resume que un 80% de encuestados manifiestan que un proceso administrativo influye de manera positiva en la calidad de servicio en el Mercao Restaurante Bar Chilca.