

**“Año de Unión Nacional Frente a la Crisis Externa”**

# **“UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO”**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“PROPUESTAS DE GESTION PARA MEJORAR  
EL SERVICIO DEL RESTAURANTE LORENA”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

**LIC. NANCY VILCHEZ MADRID**

**AUTOR:**

**VICTOR MANUEL SEMINARIO SEMINARIO**

**PIURA – PERÚ  
2009**

## INDICE

DEDICATORIA  
AGRADECIMIENTO  
RESUMEN  
INTRODUCCION

### CAPÍTULO I: DISEÑO METODOLOGICO

1.1.- Planteamiento del problema.	08
1.2.- Justificación	11
1.3.- Hipótesis de la investigación y variables de estudio.	12
1.4.- Objetivos de la investigación.	13
1.5.- La metodología.	13
1.6.- Presupuesto.	16
1.7.- Cronograma de actividades.	17

### CAPÍTULO II: LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL ENFOQUE DE LA GLOBALIZACION

2.1.- Marco Teórico.	19
2.1.1.- Gestión Empresarial	19
2.1.2.- Toma de Decisiones	36
2.1.3.- Marketing	40
2.1.4.- Atención al Cliente	44
2.2.- Marco Referencial	50
2.3.- Marco Legal	59

### CAPÍTULO III: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

### CAPÍTULO IV: PROPUESTAS DE GESTION PARA EL RESTAURANTE LORENA

CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	109P

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo monográfico esta dedicado a todos aquellos estudiosos de las Ciencias Administrativas que aportaron con sus ideas, materializadas en diferentes obras, para que la administración evolucione a lo largo de la Historia, en bien de la humanidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y a la Virgen por su apoyo espiritual.

A la Lic. Adm. Nancy Vílchez Madrid, que nos incentiva con sus conocimientos y ejemplo en cada lección, a no desfallecer en los inconmensurables caminos de nuestra carrera, estimulándonos a ser cada día mejores.

A mi madre y abuela. ¡Por sus consejos y apoyo permanente!

## RESUMEN

La presente investigación se desarrollo en EL RESTAURANTE LORENA ubicado en la urbanización Felipe Cossio del Pomar Mz A1 Lote 01. Distrito de castilla, Provincia y departamento de Piura, durante los meses de abril a Junio del año 2009, en la misma participaron la propietaria del restaurante sus colaboradores y los clientes del RESTAURANTE LORENA, tomándose como parámetro la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado.

Es una empresa familiar dedicada a la elaboración y comercialización de alimentos preparados, la cual viene funcionando hace un año. Se creo con la idea de brindar un servicio diferente al resto de la competencia; ofreciendo platos con calidad, en un ambiente grato, familiar y a precios módicos.

El propósito de esta investigación es brindar propuestas de Gestión para mejorar el servicio ofrecido, fidelizar clientes y abarcar mayor segmento de mercado para el RESTAURANTE LORENA, para lograr un incremento en las ventas todo lo cual redundará en su beneficio económico de su propietaria.

Esta información se recopiló en base a la observación, entrevistas y cuestionarios realizados a los clientes y a la vez nos ha servido para acercarnos mucho más a ellos y conocer sus preferencias y requerimientos.

Luego de haber realizado estas tareas y haber obtenido información valiosa para el desarrollo de este proyecto de investigación, que nos ha servido como medio informativo y descriptivo, contribuyendo a la vez como un aporte al desarrollo organizacional, en la elaboración de