

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO
PARA EL RESTAURANT LAS GAVIOTAS - UBICADO EN LA
CIUDAD DE SULLANA PARA EL AÑO 2009”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR

LIC. ADM. M.B.A. CÉSAR AUGUSTO ATOCHE PACHERRES

AUTORAS:

**MIRIAM ELIZABETH CHUNGA PURIZACA
JESSICA DEL MILAGRO RISCO VEGA**

PIURA - PERÚ

2009

**“DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE UN PLAN
ESTRATÉGICO PARA EL RESTAURANT LAS
GAVIOTAS – UBICADO EN LA CIUDAD DE
SULLANA PARA EL AÑO 2009”**

**A DIOS POR SU
INMENSO AMOR
Y MISERICORDIA; POR
PERMITIRNOS LLEGAR AL
TERMINO DE NUESTRA
CARRERA PROFESIONAL.**

DEDICATORIA

A NUESTROS PADRES

QUIENES NOS DIERON LA VIDA,
SU CONSTANTE AMOR, TERNURA,
COMPRESION, APOYO Y EJEMPLO
DE SUPERACION

A NUESTRO ASESOR ING. BLASCO
NUÑEZ VELASCO QUE CON SU
AYUDA Y CONSEJOS NOS HA
PERMITIDO EL DESARROLLO
DE ESTE TRABAJO.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	1
I. MATRIZ DE CONSISTENCIA	2
a. Matriz de Consistència	3
II. PRODUCTO Y MERCADO	6
b. Definición del Servicio	7
c. Mercado Potencial	7
d. Mercado objetivo	10
e. Claves de Futuro	10
III. COMPETITIVIDAD	13
a. Competencia	14
b. Análisis Comparativo	15
d. Competitividad	16
IV. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	17
a. D.A.F.O	18
V. PLAN ESTRATÉGICO	19
a. Misión	20
b. Visión	20
c. Objetivos	20
d. Metas	21
e. Enunciado de estrategias gerenciales	21
VI. PLAN DE MARKETING	44
a. Política del producto	45

b. Política del servicio y atención al cliente	46
c. Política de Precios	46
d. Promociones y descuentos	46
e. Publicidad	47
f. La fuerza de ventas (o equipo de ventas)	47
g. Condiciones de Ventas	47
VII. ASPECTOS TÉCNICOS	48
a. Localización	49
b. Normatividad	50
c. Proveedores	51
VIII. RECURSOS HUMANOS	54
a. Organización funcional	55
b. Condiciones de trabajo y remunerativas	61
c. Gestión del Talento Humano	62
IX. ESTUDIO ECONÓMICO – FINANCIERO	66
a. Pronóstico de ventas	67
b. Presupuesto de costos	70
c. Necesidades de capital de inversión	71
d. Necesidades de capital de trabajo	73
e. Flujo de Caja Proyectado	74
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	80
ANEXOS	81

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo está orientado a la realización de un diagnóstico y propuesta de un Plan Estratégico que incluye propuestas de Mejora Continua para la empresa en estudio denominada Restaurant Las Gaviotas.

El Restaurant viene operando en el medio desde 1980, en virtud de las fortalezas de la empresa y la suma de esfuerzos de sus colaboradores quienes día a día vencen las vicisitudes que el entorno ofrece mediante soluciones eficaces y eficientes cuyos resultados les permite seguir en el mercado que cada vez es más competitivo.

En términos generales el Restaurant viene realizando sus actividades diarias de forma empírica, por lo cual las autoras proponen la puesta en marcha de un Plan Estratégico que incluye propuestas de Mejora Continua que contribuirá a generar eficacia y eficiencia de los diferentes procesos.