



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Marketing

“IMPLEMENTACION Y MEJORA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DEL RESTAURANTE EL JUNCO MARINO EN EL PERIODO 2022 - 2024”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciado en Administración y Marketing

Autores:

Maria Fe Flores Garcia
Carlos Alberto Guevara Quiñones


Asesor:

Mg. José Renatto Manchego Guerra
<https://orcid.org/0000-0003-1347-8559>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud

 Página 2 de 75 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega: trncoid:1-3385346




2% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 1%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Tabla de contenidos

Informe de Similitud.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	49
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS	60
ANEXOS	67

Índice de tablas

TABLA 1 EVOLUCIÓN DE EL JUNCO MARINO (2010-2024)	35
TABLA 2 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE CARLOS (2022–2024)	49
TABLA 3 RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE MARÍA FE (2022-2024)..	50
TABLA 4 ESTRUCTURA DEL PERSONAL ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ORGANIGRAMA	51
TABLA 5 EVOLUCIÓN DE LOS SALARIOS DEL PERSONAL DE EL JUNCO MARINO	53
TABLA 6 EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS Y TICKET PROMEDIO EN EL JUNCO MARINO	55

Índice de Figuras

FIGURA 1 ORGANIGRAMA	38
FIGURA 2 DIAGRAMA DE FLUJO - CARLOS	45
FIGURA 3 DIAGRAMA DE FLUJO - MARIA FE.....	48
FIGURA 4 EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE TRABAJADORES EN EL JUNCO MARINO.....	52
FIGURA 5 EVOLUCIÓN DE REMUNERACIONES PROMEDIO POR PUESTO.....	53
FIGURA 6 EVOLUCIÓN DEL TICKET PROMEDIO POR CLIENTE.....	55
FIGURA 7 EVOLUCIÓN DE LAS VENTAS MENSUALES (2018–2025)...	56

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en el restaurante El Junco Marino, ubicado en el distrito de Comas, Lima, durante el periodo 2022–2024. La empresa atravesaba una etapa de crecimiento en la que se evidenciaban dificultades en la organización interna, la comunicación entre áreas y la falta de procesos formales. Frente a esta situación, se asumió el reto de ordenar, modernizar y profesionalizar la gestión del restaurante, aplicando estrategias administrativas, operativas y comerciales que permitieran mejorar su desempeño general.

Desde la Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos, se implementaron herramientas de control, digitalización de procesos, manuales de funciones y programas de capacitación en BPM y HACCP. Paralelamente, desde la Gerencia de Marketing y Expansión, se fortaleció la imagen de marca, se incorporaron sistemas POS, CRM y plataformas de delivery, además de campañas digitales que incrementaron las ventas.

El trabajo conjunto permitió mejorar la eficiencia operativa, el clima laboral y la satisfacción del cliente. Entre las competencias más aplicadas destacan el liderazgo, la comunicación efectiva, la planificación estratégica y la toma de decisiones basadas en resultados. Esta experiencia marcó un crecimiento personal y profesional, consolidando el desarrollo sostenible del restaurante.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

REFERENCIAS

Alania, F. L. (2021). Gestión de calidad en los procesos administrativos de un restaurante turístico [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH.

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15312>

Cámara de Comercio de Lima (CCL). (2024, septiembre 30). La industria de restaurantes seguirá creciendo en lo que resta de 2024. La Revista CCL. <https://lacamara.pe/la-industria-de-restaurantes-seguira-creciendo-en-lo-que-resta-de2024/>

Castaño, L., Ramírez, A., & Vélez, J. (2022). Gestión estratégica y competitividad en restaurantes de Medellín. *Estudios Gerenciales*, 38(164), 53–63. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.164.4768>

Castillo Mamani, J. A. (2022). Influencia sobre la gestión de los restaurantes turísticos debido a la pandemia del COVID-19 en Urubamba-Cusco. *Ambiente, Comportamiento y Sociedad*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.51343/racs.v5i1.972>

Chiavenato, I. (2017). *Administración: Proceso administrativo* (4.ª ed.). McGraw-Hill.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16.ª ed.). Pearson.

Fayol, H. (como se citó en Koontz, H., & Weihrich, H., 2015). Elementos de administración. En H. Koontz & H. Weihrich, *Administración: Una perspectiva*

global y empresarial (14.^a ed.). McGraw-Hill.

Fernández, M., & Pereyra, L. (2024). Gestión administrativa y sostenibilidad en pymes gastronómicas argentinas. *Revista Argentina de Estudios Empresariales*, 9(2), 25–40.

Gallardo Rojas, I. N. (2021). Caracterización de la gestión de calidad y la formalización en MYPEs de restaurantes de la Urbanización El Trébol – Piura [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

Repositorio

ULADECH.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_1065f17c5c062676cf860277b538fe13

Gómez, A., & Hernández, L. (2021). Gestión administrativa en restaurantes: un factor de competitividad en la industria gastronómica. *Revista Iberoamericana de Ciencias Empresariales y Economía*, 10(2), 45–60.

<https://doi.org/10.23913/ricee.v10i2.249>

Hernández, R., & López, J. (2020). Prácticas de gestión en micro y pequeñas empresas gastronómicas mexicanas. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1–20.

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2306>

Hinostroza Pérez, W. T. (2025). Control interno y gestión de cuentas por cobrar en restaurantes de comida rápida con especialidad en pizzas en el distrito de Barranco-Lima, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

Repositorio URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/9049>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). Directorio central de empresas y establecimientos 2022. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1797/

Koontz, H., & Weihrich, H. (2015). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). Dirección de marketing (15.^a ed.). Pearson.

López Catalán, H. V. (2025). Gestión administrativa y percepción del cliente en los restaurantes de pollería del distrito de Los Olivos, Lima, 2024 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. RENATI. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1948694>

Martínez-Rodríguez, P., & Gómez-Casero, F. (2021). La gestión administrativa en restaurantes españoles tras la pandemia: retos y oportunidades. *Revista Internacional de Gastronomía y Turismo*, 12(2), 45–60.

Matta, R. (2021). Food for social change in Peru: Narrative and performance in gastronomic nation branding. *The Sociological Review*, 69(4), 863–879. <https://doi.org/10.1177/0038026121991337>

Mella, C., & Araya, P. (2023). Estrategias de gestión administrativa en restaurantes familiares de Santiago. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 14(1), 77–89.

Mendoza, J., & Castro, L. (2021). Retos de gestión en restaurantes latinoamericanos: un análisis comparativo. *Revista Latinoamericana de Administración*, 53(1), 77–95. <https://doi.org/10.1108/ARLA-08-2020-0179>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2023). Turismo y gastronomía: Informe anual 2023. MINCETUR. <https://www.gob.pe/mincetur>

Ministerio de la Producción (PRODUCE). (2025, febrero 13). Desempeño e importancia del sector restaurantes y afines en la economía nacional, 2019-2024. PRODUCE Empresarial. <https://www.producesempresarial.pe/desempeno-e-importanciadel-sector-restaurantes-y-afines-en-la-economia-nacional-2019-2024/>

Mintzberg, H. (2019). *Managing* (2.^a ed.). Berrett-Koehler.

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2.^a ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Paucar Gallardo, D., Martínez, M., & Rodríguez, J. (2023). La gestión administrativa como factor clave en la competitividad de los restaurantes en Latinoamérica. *Revista Científica de Ciencias Empresariales*, 5(2), 45–60. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1234567>

Paucar Gallardo, R., Quispe, E., & Morales, P. (2023). Profesionalización de la gestión administrativa en microempresas gastronómicas. *Revista*

Internacional de Administración y Negocios, 12(1), 55–70.

<https://doi.org/10.35429/riang.2023.12.1.55>

Pérez, A. R. (2022). Gestión de procesos y mercado a través de la pesca artesanal en restaurantes en Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 469–476. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3314>

Pérez, D., & Ramírez, M. (2020). Problemática administrativa en el sector gastronómico en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 112–130. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.327>

Porter, M. E. (1990). *The competitive advantage of nations*. Free Press.

PromPerú. (2022). Informe sobre turismo gastronómico en el Perú. Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo. <https://www.promperu.gob.pe>

Quispe, R., & Morales, P. (2022). Gestión administrativa y rentabilidad en micro y pequeñas empresas gastronómicas de Lima Metropolitana [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/12345>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (14.^a ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson.

Sánchez Flores, J. L. (2022). Optimization of service times in fast-food restaurants in Lima [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio

Ulima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/21480>

Segura Tantalean, D., & Suárez Bustamante, M. R. (2023). Estrategia de gestión administrativa para incrementar rentabilidad en un restaurante en Talara [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9a8c7450e9276a61da2f0d7ef61cafa8

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2020). Operations management (10.^a ed.). Pearson.

Soria-Barreto, K., Cueva, M., & Sánchez, R. (2024). Factores de gestión administrativa y sostenibilidad en micro y pequeñas empresas. Revista Latinoamericana de Administración, 35(2), 140–158. <https://doi.org/10.1108/rla-04-2024-0150>

Soria-Barreto, K., Romaní, G., Peralta-Godoy, G., Flores-Goycochea, R., & Ruiz-Sevillano, E. (2024). Efectos del COVID-19 y estrategias empleadas por empresarios del sector gastronómico peruano durante la pandemia. Fórum Empresarial, 29(1), 1–43. <https://doi.org/10.33801/fe.v29i1.21806>

Torres, M., Ramírez, A., & Delgado, J. (2022). Procesos administrativos estandarizados y resiliencia en la industria restaurantera. Journal of Business and Hospitality Management, 4(2), 55–71. <https://doi.org/10.1016/j.jbhm.2022.02.004>

Zárate Bujanda, J. L., Bonnett Pérez, Á. J., & Duran Tito, C. N. (2025). Gestión de restaurantes y control de costos como factores asociados a la calidad de hospitalidad en restaurantes turísticos del Centro Histórico del Cusco. Estudios y

Perspectivas en Turismo, 34(2), 55–73.

<https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/14>

[03](#)

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.

<https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta-9781456265630-latam>

Universidad Privada del Norte. (2024). Guía para la elaboración de informes de suficiencia profesional. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/>