



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
**“Mejora administrativa y fortalecimiento de la experiencia del cliente en el
Restaurante Campestre El BOSQUE 4^a”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE:
Licenciado en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:
Chunga Silva, José Antonio - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR
Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ
2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Sam Anlas, Carlos Antonio

MIEMBROS DEL JURADO

Cosme Raymundo, Tania Adriana

Quijano Aranibar, Iván Ernesto

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

INFORME TURNITIN

JOSE ANTONIO CHUNGA SILVA

Mejora administrativa y fortalecimiento de la experiencia del cliente en el Restaurante Campestre El BOSQUE 4ª

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:575389349

Fecha de entrega
6 abr 2026, 3:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 abr 2026, 3:24 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Mejora administrativa y fortalecimiento de la experiencia del cliente en el Restaurante Campe....docx

Tamaño del archivo
3.6 MB

42 páginas

3850 palabras

22.310 caracteres



Página 1 de 46 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::30163:575389349



Página 2 de 46 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::30163:575389349

17% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

DEDICATORIA:

Este trabajo va dedicado para mi madre MILAGROS, una mujer perseverante y luchadora, quien con perseverancia me han demostrado que todo objetivo y meta es alcanzable siempre con compromiso y disciplina, así mismo quiero dedicar esta licenciatura a mi hijo José Gael que es el principal motivo de mi superación y mi soporte en todo el proceso de mi vida académica hasta poder cumplir todos mis objetivos trazados.

ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DEDICATORIA:	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1.-INTRODUCCIÓN	9
1.1 PRESENTACIÓN DEL TRABAJO:.....	9
1.2 OBJETIVO GENERAL:	9
1.3 JUSTIFICACIÓN:	10
1.4 METODOLOGÍA DE TRABAJO:	11
1.5 PROBLEMA PROFESIONAL:	11
2.- CONTEXTO INSTITUCIONAL	13
2.1 ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN:	13
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:.....	14
3.- DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES PROFESIONALES	18
4- RESULTADOS Y EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN PROFESIONAL	20
4.1 IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA:.....	20
4.2 INDICADORES DE ÉXITO O IMPACTO.....	20
4.3 RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS OBTENIDOS.....	21
4.5 ANÁLISIS CRÍTICO.	27
5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
5.1 CONCLUSIONES.....	29
5.2 RECOMENDACIONES	29
6.- BIBLIOGRAFÍA	31
6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
7.- ANEXOS	33
7.1 REGISTRO DE IMPACTO Y RESULTADOS	33
7.2 CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS DE TRABAJO QUE VALIDAN TU EXPERIENCIA PROFESIONAL.	34
7.3 FOTOGRAFÍAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS.	36
7.4 DIAGRAMAS, INFORMES, TABLAS Y OTROS DOCUMENTOS QUE RESPALDEN TUS RESULTADOS.	40
7.5 CERTIFICADOS DE CAPACITACIÓN ADICIONAL.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1 - Organigrama Estructural – Restaurant El Bosque	14
Figura 2 - Domicilio Legal de la empresa.....	15
Figura 3 - Marca Antes de la mejora administrativa	16
Figura 4 - Marca después de mejora administrativa	17
Figura 5 – Objetivos obtenidos con nuevas estrategias em redes sociales..	23
Figura 6 - Indicador de alcance antes de la implementación de mejora.	25
Figura 7 - Indicador de alcance después de la implementación	26

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 - Indicador de Éxito.....	21
Tabla 2 - Cuadro de declaraciones mensuales.....	22
Tabla 3 – Cronograma de actividades planteados.	24

RESUMEN

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional describe la experiencia laboral desarrollada en la empresa privada “Restaurante campestre El bosque 4ª” dedicada al rubro de la gastronomía que inicia operaciones en el año 2021 hasta la actualidad, ubicada en el distrito de Santa María, provincia de Huaura y actualmente reconocido como un referente en el rubro culinario de la región lima. Desempeñándome desde el año 2023 hasta la actualidad con el cargo de asistente administrativo en el área de administración. El objetivo del informe es presentar las actividades realizadas orientadas a implementar una mejora en la administración. En ese contexto, se ejecutaron diversas acciones vinculadas a la mejora en la experiencia al cliente, posicionamiento de marca en redes sociales, desarrollando estrategias con el área de marketing que nos llevó a obtener resultados positivos para la institución. En este contexto se desarrollaron actividades relacionadas con la implementación de estrategias en el área de marketing y ventas, las cuales contribuyeron al fortalecimiento en la mejora de la imagen de la marca e institución. Como resultado de estas actividades, se lograron mejoras de atención y experiencia del cliente, Así como mayor presencia de marca en los medios digitales permitiendo un mayor posicionamiento de la marca en el mercado digital. La experiencia profesional permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica y fortalecer competencias vinculadas con la experiencia del cliente en nuestras instalaciones.

Palabras claves: Mejora administrativa, marketing digital, experiencia del cliente.

ABSTRACT

This Professional Proficiency Report details the work experience gained at the private company 'Restaurante Campestre El Bosque 4ª', an entity operating within the gastronomy sector. The period covered extends from 2025 to the present day, during which the role of Administrative Assistant within the Administration Department was held. The objective of this report is to present the activities undertaken to implement administrative improvements. Within this framework, various actions aimed at management enhancement were executed, such as customer experience strategies and an image restructuring process, both intended to elevate the client journey within the premises. Furthermore, activities related to the implementation of operational manuals were developed, contributing to the strengthening of customer service processes within the organisation. As a result of these interventions, significant improvements in service delivery times were achieved, alongside a more robust brand presence across digital media, thereby enhancing the company's positioning within its respective market. This professional experience facilitated the application of theoretical knowledge acquired during academic training and the consolidation of competencies related to customer experience management.

Keywords: Administrative improvement, administrative management, customer experience.

6-. Referencias bibliográficas

Acosta Morey, C., Chávez Aguilar, A., & Andía, M. M. (2023). Más allá de la venta online: De la calidad del servicio a la lealtad y boca a boca electrónicos.

Contaduría y Administración.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422023000400114

Alvarado-Mendoza, A. R., & Ruiz-Gómez, J. L. (2023). Gestión por procesos y la mejora administrativa en las municipalidades distritales de la región Lima. Editorial Universitaria.

Cárdenas-Vila, M. E., & Quispe-Sánchez, R. (2024). Estrategias de reingeniería administrativa para el fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas gastronómicas en el Perú. *Revista de Investigación en Gestión Industrial*, 12(2), 45–62.

García-Rojas, J. P., et al. (2020). Redes sociales digitales en la comunicación con los consumidores de restaurantes de la zona gastronómica de Tijuana.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-91692020000100131

García-Vásquez, F., & Martínez-López, D. (2022). Modernización de la gestión pública en América Latina: Un análisis comparativo de reformas administrativas. Fondo de Cultura Económica.

<https://entrelneasuea.com/ojs/index.php/revista/article/view/47>

Morales-Sifuentes, P. A. (2025). Optimización de la estructura organizacional y manuales de funciones en empresas de servicios turísticos: Casos de éxito en el centro del Perú.

Narváez Sánchez, J. A. (2025). Marketing digital y redes sociales: Estrategias
efectivas para la fidelización de clientes.

<https://revinde.org/index.php/innovarium/article/download/30/31>