ÍNDICE

	Pags.
CAPITULO 1	
Introducción	**5**
CAPITULO 2	
2.1. Empresa	**7**
2.1.1. Concepto de empresa	**8**
2.2. La empresa y los factores económicos	**9**
2.2.1 Características y funcionamiento de la empresa	**10**
2.2.2 Clasificación de las empresas	**11**
2.2.3 Recursos de la empresa	**13**
2.3. Industria restaurantera	**14**
2.3.1 Tipos de restaurantes	**16**
CAPITULO 3	
3.1. Antecedentes de la atención al cliente	**21**
3.1.1. ¿Quién es el cliente?	**22**
3.1.2. El cliente como parte de la organización	**24**
3.2. Definición de servicio	**28**
3.2.1. Estudios realizados sobre servicio	**29**
3.2.2. Características de los servicios	**31**
3.2.3. Por quién es definida la industria del servicio	**32**
3.2.4. Ciclo del servicio	**33**
3.3. Calidad en el servicio	**34**
3.3.1. La calidad en el servicio desde el punto de vista del cliente.	**34**
3.3.2. Modelo de calidad de servicio	**35**

3.4. Diagrama de Causa y Efecto 39

CAPITULO 4

Metodología 40

CAPITULO 5

Resultados 44

CAPITULO 6

Análisis de Resultados 67

CAPITULO 7

Conclusiones 75

Recomendaciones 77

BIBLIOGRAFÍA 80

ANEXOS 82