	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB- 12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/155</b>

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** MELINA ISABEL      **APELLIDOS:** GANDUR OJEDA

**NOMBRE(S):** DELYI      **APELLIDOS:** BALLESTEROS PÉREZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** ELMAR JOSE      **APELLIDOS:** CRIADO CASADIEGO

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** INVESTIGACION DE MERCADOS PARA DETERMINAR EL GRADO DE ACEPTACION DEL RESTAURANTE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER - OCAÑA

### RESUMEN

Durante el desarrollo de la presente investigación se detectó la importancia del restaurante universitario y además el sentido de pertenencia que tienen los estudiantes que utilizan los servicios que se prestan en el mismo, se identificó como los servicios de desayuno, cenas y cafeterías es poco utilizado por los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña.

La presente investigación se desarrolló en el restaurante de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la metodología aplicada consistió en aplicar encuestas a una muestra representativa para determinar la situación actual del restaurante universitario, para de esta forma determinar las dimensiones de la calidad del servicio con el fin de poder cuantificar los resultados de las diferentes respuestas dadas por los encuestados.

En el desarrollo del trabajo se pudo evidenciar la importancia del restaurante universitario y la necesidad de ampliar las ventas para de esta forma tener un punto de equilibrio para que de esta forma su accionar siga en el tiempo y a la vez su función social no decrezca para beneficio de la comunidad universitaria.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo en el que como primer paso se realizó una encuesta estructurada a la población objeto de estudio y de esta forma obtuvo información del grado de aceptación del restaurante universitario de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña.

**PALABRAS CLAVE:** Mercadeos, restaurante, desayunos, necesidad, universidad, grado.

### CARACTERÍSTICAS:

**PÁGINAS:** 155      **PLANOS:**             **ILUSTRACIONES:**             **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

INVESTIGACION DE MERCADOS PARA DETERMINAR EL GRADO DE ACEPTACION  
DEL RESTAURANTE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER - OCAÑA

MELINA ISABEL GANDUR OJEDA  
DELYI BALLESTEROS PÉREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2019

INVESTIGACION DE MERCADOS PARA DETERMINAR EL GRADO DE ACEPTACION  
DEL RESTAURANTE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA  
SANTANDER - OCAÑA

MELINA ISABEL GANDUR OJEDA

DELYI BALLESTEROS PÉREZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:  
Tecnólogo en Gestión Comercial y Financiera

Director:

Mg. ELMAR JOSE CRIADO CASADIEGO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION FINANCIERA  
SAN JOSE DE CUCUTA

2019



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**HORA:** 2:00 P.M  
**FECHA:** 22 de Septiembre del 2017

**LUGAR:** CREAD - OCAÑA

**JURADOS:** NERYS AMPARO MARTINEZ MIER

JUAN PABLO BACCA MANZANO

ANGELA MARÍA SEPÚLVEDA MONTEJO

**TITULO DE LA TESIS:** "INVESTIGACIÓN DE MERCADOS PARA DETERMINAR EL GRADO DE ACEPTACIÓN DEL RESTAURANTE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER - OCAÑA"

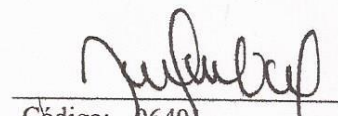
**DIRECTOR:** MG. CRIADO CASADIEGO ELMAR JOSÉ

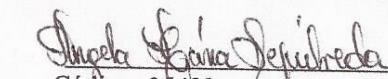
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CODIGO	NOTA	CALIFICACIÓN
BALLESTEROS PEREZ DELYI	1462011	3.8	TRES OCHO
GANDUR OJEDA MELINA ISABEL	1462014	3.8	TRES OCHO

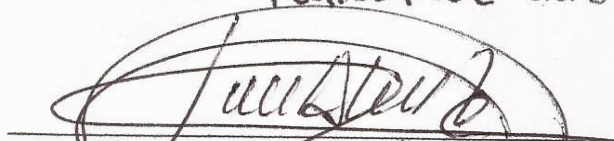
**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMA DE LOS JURADOS:**

  
Código: 05956  
C.C. 601325621

  
Código: 06401  
C.C. 11091664282

  
Código: 05422  
C.C. 37.315.271 Ocaña

  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, dame fuerzas para seguir adelante y no desmayar a ningún instante, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca las esperanzas ni desfallecer en el intento.

Para mis padres, esposo e hijos por su apoyo, consejo, comprensión y respaldo en todo momento. Ellos me han dado lo que soy como persona, mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

Melina Isabel Gandur Ojeda

## **Dedicatoria**

Primeramente le doy gracias a dios sobre todas las cosas, por ser mi guía y mi fortaleza para lograr las metas que me he propuesto en la vida “con él todo, sin él nada”.

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mis maestros, compañeros y amigos por su comprensión y cariño y por la gran calidad humana que me han demostrado, con actitud de respeto, ellos han contribuido en gran medida a transformarme y mejorarme.

Delyi Ballesteros Pérez

## **Agradecimientos**

Este proyecto ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo ofrecemos padre celestial, y no cesan nuestras ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida, porque somos un equipo con el espíritu de tolerancia y paciencia y por darnos sabiduría para poder obtener este logro.

Gracias a los que participaron directa e indirectamente en este proceso, nuestros compañeros, docentes, familiares, amigos, ya que mediante este seguimiento hemos notado que realmente puede existir un cambio dentro de lo propuesto.

A la Universidad Francisco de Paula Santander entidad prestigiosa llena de principios y valores para formar profesionales de bien con la función de tener personas idóneas para enfrentar situaciones sociales.

## Contenido

	pág.
Introducción	16
1. Título	17
1.1 Planteamiento del Problema	17
1.2 Formulación del Problema	18
1.3 Objetivos de la Investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	19
1.5 Delimitación del Problema	20
1.5.1 Conceptual	20
1.5.2 Operativa	20
1.5.3 Temporal	20
1.5.4 Espacial	20
2. Marco Referencial	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Antecedentes históricos de la investigación de mercados a nivel internacional	21
2.1.2 Antecedentes históricos de la Investigación de mercados a nivel nacional	31
2.1.3 Antecedentes históricos de la investigación de mercados a nivel local	34
2.1.4 Antecedentes empíricos	35
2.1.5 Antecedentes bibliográficos	35
2.1.6 Antecedentes de la planeación estratégica	40



2.2 Marco Teórico	44
2.3 Marco Conceptual	77
2.3.1 Aplicaciones de la investigación de mercados	82
2.4 Marco Contextual	95
2.5 Marco Legal	96
3. Diseño Metodológico	102
3.1 Tipo de Investigación	102
3.2 Población y Muestra	102
3.2.1 Población	102
3.2.2 Muestra	102
3.3 Instrumentos Para Recolección de la Información	103
3.4 Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos	104
3.5 Presentación de Resultados	104
4. Diseño de Plan de Negocios	116
4.1 Plan de Negocios para el Restaurante Universitario de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña	116
4.1.1 Resumen ejecutivo	116
4.1.2 Plan de acción	124
4.2 Demanda del Servicio de Restaurante por Parte de los Estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña	126
4.3 Análisis de las Cuatro P’s (Producto, Precio, Plaza, Promoción y Publicidad)	126
4.4 Estrategia para Aumentar las Ventas del Restaurante Universitario de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña	128

4.5 Matriz FODA Restaurante Universitario	129
4.6 Análisis Financiero del Restaurante Universitario de la Universidad Francisco de Paula Santander – Ocaña	130
5. Conclusiones	138
6. Recomendaciones	140
Referencias Bibliográficas	141
Anexos	147