

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): EDITH APELLIDOS: GUERRERO PÁEZ

NOMBRE(S): YOLANDA APELLIDOS: PALLARES SANCHEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ELVIS APELLIDOS: GÓMEZ CASTAÑEDA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ESTUDIO DE MERCADEO PARA DETERMINAR VARIABLES CULTURALES DE COMPORTAMIENTO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO Y HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE SARAVENA, ARAUCA

RESUMEN

Se desarrolló un estudio de mercadeo para determinar variables culturales de comportamiento en el sector gastronómico y hotelero en el municipio de Saravena, Arauca. Para esto, se aplicó una metodología descriptiva ya que el objetivo de la misma consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas del correspondiente dominio, con la finalidad de recopilar dos (2) costumbres mercantiles que se constituyan en una herramienta comercial. Se determinaron, 2) prácticas comerciales que pueden ser calificadas como costumbre mercantil. También, se dio a conocer el cumplimiento a la función contenida en el numeral 5 del artículo 86 del Código de Comercio. En los resultados se recogieron los datos de los grupos objetivos que practican la costumbre y se seleccionó una muestra representativa de población a la cual se aplicó encuestas personales. Esto con el fin de verificar si la práctica estudiada cumple con los requisitos de: Uniformidad, Reiteración, obligatoriedad, publicidad y vigencia. Se define esta investigación como no experimental -transversal – descriptiva, debido a que sólo se observa la costumbre mercantil tal y como se da en su contexto natural.

PALABRAS CLAVE: Estudio de mercadeo, sector gastronómico y hotelero, herramienta comercial.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 67 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD ROOM: 1

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

ESTUDIO DE MERCADEO PARA DETERMINAR VARIABLES CULTURALES DE
COMPORTAMIENTO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO Y HOTELERO EN EL
MUNICIPIO DE SARAVERA, ARAUCA

EDITH GUERRERO PÁEZ
YOLANDA PALLARES SANCHEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019

ESTUDIO DE MERCADEO PARA DETERMINAR VARIABLES CULTURALES DE
COMPORTAMIENTO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO Y HOTELERO EN EL
MUNICIPIO DE SARAVERA, ARAUCA

EDITH GUERRERO PÁEZ
YOLANDA PALLARES SANCHEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Tecnólogo en administración Comercial y Financiera

Director

ELVIS GÓMEZ CASTAÑEDA

Economista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA EN

ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2019



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

HORA: 6:00 PM
FECHA: SARAVENA, 15 DE SEPTIEMBRE DE 2018
LUGAR: COLEGIO TECNICO COMERCIAL JOSÉ EUSTASIO RIVERA
JURADOS: LEONARDO MATEUS MARIN
CESAR TORRALBA PEÑA
YOLANDA ESTELLA GONZALEZ SANTOS

TITULO DE LA TESIS: "ESTUDIO DE MERCADEO PARA DETERMINAR VARIABLES CULTURALES DE COMPORTAMIENTO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO Y HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE SARAVENA, ARAUCA"

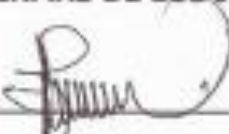
DIRECTOR: ELVIS GÓMEZ CASTAÑEDA

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>EDITH GUERRERO PAEZ</u>	<u>0460389</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

OBSERVACIONES: _____

FIRMAS DE LOS JURADOS:


VoBe.







COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR



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

HORA: 6:00 PM
FECHA: SARAVENA, 15 DE SEPTIEMBRE DE 2018
LUGAR: COLEGIO TECNICO COMERCIAL JOSÉ EUSTASIO RIVERA
JURADOS: LEONARDO MATEUS MARIN
CESAR TORRALBA PEÑA
YOLANDA ESTELLA GONZALEZ SANTOS

TITULO DE LA TESIS: "ESTUDIO DE MERCADEO PARA DETERMINAR VARIABLES CULTURALES DE COMPORTAMIENTO EN EL SECTOR GASTRONÓMICO Y HOTELERO EN EL MUNICIPIO DE SARAVENA, ARAUCA"

DIRECTOR: ELVIS GÓMEZ CASTAÑEDA

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>YOLANDA PALLARES SANCHEZ</u>	<u>1490137</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO CERO</u>


PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

OBSERVACIONES: _____

FIRMAS DE LOS JURADOS:

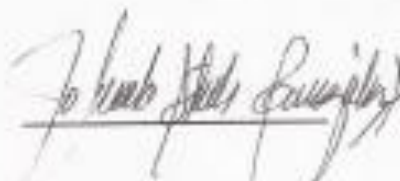


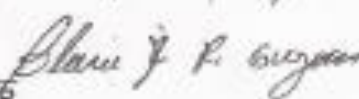
VoBo.





COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR





Contenido

	pág.
Introducción	14
1. Problema	15
1.1 Titulo	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1 General	16
1.4.2 Específicos	16
1.5 Justificación	16
1.5.1 Formación de la costumbre mercantil	16
2. Marco de Referencia	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Marco Teórico	21
2.3 Marco Conceptual	25
2.4 Marco Contextual	27
2.5 Marco Legal	29
3. Diseño Metodológico	32
3.1 Tipo de Investigación	32
3.2 Método	33
3.3 Población	33
3.4 Instrumento para la Recolección de la Información	34
3.4.1 Formato encuesta sector gastronómico.	35

3.4.2 Formato encuesta sector hotelero.	36
4. Estudio de Mercadeo para Determinar Variables Culturales de Comportamiento en el sector gastronómico y hotelero en el municipio de Saravena, Arauca	37
4.1 Costumbre Mercantil Sector Gastronómico	39
4.1.1 Calculo de Muestra sector Gastronomía (Restaurantes y Cafeterías), Práctica Mercantil: Cobro al Cliente por el Servicio a Domicilio.	39
4.1.2 Resultados por Herramienta aplicada (Encuesta).	41
4.1.3 Análisis de la encuesta.	43
4.2 Costumbre Mercantil Sector Hotelero	48
4.2.1 Calculo de muestra sector hotelero, práctica mercantil: la hora de corte del día o check out en los hoteles.	48
4.2.2 Resultados por Herramienta aplicada (Encuesta).	49
4.2.3 Análisis de la encuesta.	51
6. Conclusiones	56
6. Recomendaciones	60
Referencias Bibliográficas	62
Anexos	63