

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

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** DAYREN DAYANA      **APELLIDOS** SANDOVAL RAMÍREZ

**NOMBRE(S):** LINDA LIZETH      **APELLIDOS:** CÁRDENAS DAVID

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** ZULAY      **APELLIDOS:** ALARCÓN RIVERA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** “MARKETING DIGITAL, EL ALIADO FUNDAMENTAL EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DENTRO DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA”.

### RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la importancia del marketing digital como aliado fundamental en la captación de clientes para el sector gastronómico de la Ciudad de San José de Cúcuta. Para ello, se elabora una investigación descriptiva, correlacional con enfoque cuantitativo. En los resultados se identifica cuáles son las herramientas de marketing digital adecuadas para el sector gastronómico de la ciudad de San José de Cúcuta. Seguidamente, se analiza cómo se está implementado actualmente el marketing digital dentro del sector gastronómico de la ciudad de San José de Cúcuta. Igualmente, se determinan las falencias que presenta los restaurantes en el momento de implementar las estrategias de marketing digital para lograr la captación de clientes. Finalmente, se mide el grado de importancia que tiene la utilización adecuada del marketing digital en el sector gastronómico de la ciudad de San José de Cúcuta.

**PALABRAS CLAVE:** marketing digital, captación de clientes, sector gastronómico.

### CARACTERÍSTICAS:

**PÁGINAS:** 116      **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

COPIA NO CONTROLADA

MARKETING DIGITAL, EL ALIADO FUNDAMENTAL EN LA CAPTACIÓN DE  
CLIENTES DENTRO DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA

DAYREN DAYANA SANDOVAL RAMÍREZ

LINDA LIZETH CÁRDENAS DAVID

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

MARKETING DIGITAL, EL ALIADO FUNDAMENTAL EN LA CAPTACIÓN DE  
CLIENTES DENTRO DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE  
CÚCUTA

DAYREN DAYANA SANDOVAL RAMÍREZ

LINDA LIZETH CÁRDENAS DAVID

Trabajo de Investigación para optar al título de:

Administración De Empresas

Directora:

ZULAY ALARCÓN RIVERA

Magister Gerencia Empresa Mención Mercadeo

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 20 de noviembre de 2017

LUGAR: Edificio CREAD – Sala 4

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "MARKETING DIGITAL, EL ALIADO FUNDAMENTAL EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DENTRO DEL SECTOR GASTRONÓMICO DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA".

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA  
CARLOS AUGUSTO OROZCO RÍOS  
LUISA STELLA PAZ MONTES

ENTIDAD: U.F.P.S.  
ENTIDAD: U.F.P.S.  
ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTORA: ZULAY ALARCÓN RIVERA

NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	
		NÚMERO LETRAS	A – M – L
DAYREN DAYANA SANDOVAL RAMÍREZ	1212905	4,1 Cuatro Uno	X
LINDA LIZETH CÁRDENAS DAVID	1212861	4,1 Cuatro Uno	X

  
LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA  
Jurado

  
CARLOS AUGUSTO OROZCO RÍOS  
Jurado

  
LUISA STELLA PAZ MONTES  
Jurado

VºBº   
ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

Lef P.

## **Dedicatoria**

A mi madre Martha por apoyarme en cada decisión y en cada idea que surgía en mi mente, por sus ánimos, su cariño y su alegría con cada logro obtenido, porque siempre será mi mejor amiga y mi motivación para siempre ser mejor y hacer la diferencia.

A Camilo por tener las palabras perfectas para animarme cuando más lo necesito, por su paciencia, su tiempo sin importar el día o la hora y por siempre recordarme mi camino y no posponer mis metas.

A todas las personas que pusieron su granito de arena para que pudiera lograr este proyecto y cumplir la más importante de mis metas.

Linda Lizeth Cárdenas David

## **Dedicatoria**

En primer lugar le dedico este logro a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme paciencia, sabiduría y sobre todo salud para terminar con este proyecto.

A mi abuela porque siempre estuvo presente en los buenos y malos momentos, por el apoyo incondicional y por el amor que me ofreció durante toda mi vida, gracias a ella he obtenido todos mis logros.

A todos mis familiares en especial a mis tíos y mi madrina, por el apoyo y el cariño que me ofrecieron durante toda mi vida.

Dayren Dayana Sandoval Ramírez

## **Agradecimientos**

Los autores expresan su agradecimiento a:

Le agradecemos primero que todo a Dios por permitirnos llegar hasta este punto, por darnos sabiduría y salud para terminar con este proyecto.

Agradecemos a nuestros profesores, por todos sus conocimientos, todos sus aportes al proyecto, todos sus retos para que fuéramos cada día mejor, por sembrarnos esa pasión por nuestra carrera y por el lado investigativo.

A nuestra directora de tesis Zulay Alarcón Rivera con ella creímos en el proyecto a pesar de todas las dificultades que se nos presentaron, gracias por su apoyo, su paciencia, por estar siempre pendiente de nuestros avances, por ayudarnos cuando lo necesitamos y al profesor Ricardo Meléndez por sus buenos consejos, su amabilidad y buena energía que nos contagió y nos apasiono por nuestro proyecto.

También le agradecemos a nuestros compañeros y amigos que estuvieron presentes durante la carrera, en especial a nuestra amiga Yordana del Pilar Cagua por su bonita amistad, por sus consejos, su apoyo y porque estuvo siempre al pendiente de nuestro proyecto.

## Contenido

	pág.
Introducción	15
1. El Problema	18
1.1 Titulo	18
1.2 Descripción del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	22
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo general	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 Justificación	23
1.6 Alcance	25
1.7 Limitaciones	25
1.8 Delimitación	26
1.8.1 Delimitación temporal	26
1.8.2 Delimitación espacial	26
1.8.3 Delimitación conceptual	27
2. Marco Referencial	30
2.1 Antecedentes	30
2.2 Marco Contextual	41
2.3 Marco Teórico	45
2.4 Marco Legal	52

2.5 Marco Conceptual	54
3. Metodología	57
3.1 Diseño de la Investigación	57
3.2 Nivel de Investigación	58
3.3 Población y Muestra	58
3.3.1 Población	58
3.3.2 Muestra	59
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	61
3.5 Operacionalización de las Variables Para la Encuesta de Personas	64
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	66
4. Resultados	68
4.1. Resultados de las Encuestas Realizadas a las Personas	68
4.1.1 Resultados generales de las encuestas realizadas a las personas	83
4.2 Resultados de las Encuestas Realizadas a los Dueños y/o Administradores de los Restaurantes	85
4.2.1 Resultado general de las encuestas y observaciones realizadas a los dueños y/o administradores de los restaurantes	99
4.3 Correlación de Variables	102
5. Conclusiones	107
6. Recomendaciones	111
Referencias Bibliográficas	114