



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRES (S): VIVIANA ANDREA **APELLIDOS:** RODRIGUEZ CAICEDO

NOMBRES (S): OSCAR MAURICIO **APELLIDOS:** VEGA CARDENAS

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARLEN **APELLIDOS:** FONSECA VIGOYA

TÍTULO DE LA TESIS: ANALISIS COMPETITIVO DEL SECTOR DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA PARA MEJORAR SU POSICION EN LA ECONOMIA DE LA REGION

RESUMEN

Con la presente investigación se pudo indagar y determinar que la industria de gastronómica en la ciudad de San José de Cúcuta es un reflejo directo de los cambios de la sociedad en la cual operan. El comercio en torno a los restaurantes ha cambiado a un orden social más avanzado y más complicado que implica un movimiento que se aleja de los alimentos producidos en masa para dar paso a alimentos producidos para las masas porque las exigencias de los usuarios han cambiado.

Palabras claves: Competitividad, fuerzas de Porter, gastronomía, innovación, investigación de mercados

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 204

PLANOS:

ILUSTRACIONES: 94

CD-ROM: 1

ANALISIS COMPETITIVO DEL SECTOR DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD
DE SAN JOSE DE CUCUTA PARA MEJORAR SU POSICION EN LA ECONOMIA
DE LA REGION

VIVIANA ANDREA RODRÍGUEZ CAICEDO
OSCAR MAURICIO VEGA CARDENAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

ANALISIS COMPETITIVO DEL SECTOR DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD
DE SAN JOSE DE CUCUTA PARA MEJORAR SU POSICION EN LA ECONOMIA
DE LA REGION

VIVIANA ANDREA RODRÍGUEZ CAICEDO
OSCAR MAURICIO VEGA CARDENAS

Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Administración de Empresas

DIRECTORA
DRA. MARLEN FONSECA VIGOYA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013**



San José de Cúcuta, 20 de marzo de 2013

LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL.

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "ANÁLISIS COMPETITIVO DEL SECTOR DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA MEJORAR SU POSICIÓN EN LA ECONOMÍA DE LA REGIÓN"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO.

JURADOS:

GUSTAVO ARDILA NIÑO
MARÍA STELLA HERNÁNDEZ PEÑARANDA
EDWIN ALBERTO CELIS MORENO

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

DIRECTORA: MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

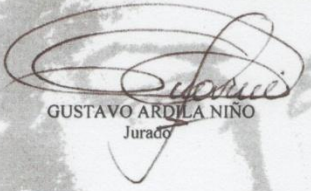
NOMBRE DEL ESTUDIANTE

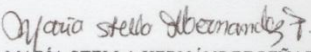
CÓDIGO

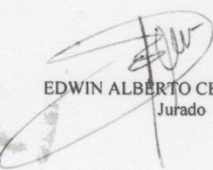
NÚMERO

CALIFICACIÓN

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	NÚMERO	LETRAS	A - M - L
VIVIANA ANDREA RODRÍGUEZ CAICEDO	0213891	4,0	Cuatro Cero	X
OSCAR MAURICIO VEGA CÁRDENAS	0213625	4,0	Cuatro Cero	X


GUSTAVO ARDILA NIÑO
Jurado


MARÍA STELLA HERNÁNDEZ PEÑARANDA
Jurado


EDWIN ALBERTO CELIS MORENO
Jurado

VºBº 
LUZ STELLA ARENAS PÉREZ
Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

2013

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a Dios que me dio la sabiduría necesaria para poder culminar con éxito éste gran logro.

A mis padres y hermana que siempre han estado dándome el apoyo incondicional necesario para salir adelante.

A mi abuela que aunque no éste presente siempre estará en mi corazón, por los sabios consejos dados.

A mis demás familiares que me han acompañado a lo largo de la vida y que siempre han sido un gran apoyo.

A todos un millón de gracias y a mi abuela nunca te olvidaré.

Viviana

DEDICATORIA

Gracias a Dios que me dio conocimientos valiosos para superar todos los obstáculos para que llegara a ser profesional.

A mis padres por su dedicación, amor y grandes consejos que me han dado.

A mis hermanos, tíos, sobrinos por su gran apoyo y acompañamiento útil durante mi profesionalización.

A mi primo Jaime Alonso Cárdenas por su respaldo incondicional y acompañamiento.

A la profesora Marlen Fonseca Vigoya, que es una docente muy profesional y consejera de valiosos consejos

Oscar

AGRADECIMIENTOS

Los autores del Trabajo de Grado agradecen de manera especial:

A la Universidad Francisco de Paula Santander por brindarnos la oportunidad de poder formarnos y ser profesionales en Administración de Empresas.

A todos los docentes que nos brindaron los valiosos y útiles conocimientos para llegar a ser profesional.

A los señores jurados que compartieron sus conocimientos y consejos necesarios para que el Trabajo de Grado sea útil a otras investigaciones similares.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	26
1. EL PROBLEMA	27
1.1 TÍTULO	27
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
1.2.1 Formulación Del Problema.	29
1.3 OBJETIVOS	29
1.3.1 Objetivo General.	29
1.3.2 Objetivos Específicos.	29
1.4 JUSTIFICACIÓN	29
1.5 LIMITACIONES	30
1.5.1 Limitación Espacial.	30
1.5.2 Limitación Temporal.	30
1.5.3 Limitación Conceptual.	30
1.6 ALCANCES	30
2. MARCO DE REFERENCIA	31
2.1 ANTECEDENTES	31
2.1.1 Antecedentes Internacionales.	31
2.1.2 Antecedentes Nacionales.	31
2.1.3 Antecedentes Locales.	32

2.2 MARCO TEÓRICO	33
2.2.1 Teoría General de Sistemas	33
2.2.2 Teoría de la Contingencia.	35
2.3 MARCO CONTEXTUAL	37
2.4 MARCO CONCEPTUAL	38
2.4.1 Fuerzas competitivas de Porter.	38
2.4.2 Gerencia Estratégica.	44
2.4.3 Estrategia Competitiva.	47
2.4.4 La Sociedad de Organizaciones.	49
2.4.5 Planeación Estratégica.	50
2.4.6 Dirección Empresarial.	53
2.5 MARCO LEGAL	55
2.5.1 Constitución Política de Colombia.	55
2.5.2 Código de Comercio.	55
2.6 GLOSARIO DE TÉRMINOS	57
3. METODOLOGÍA	61
3.1 CLASE DE INVESTIGACIÓN	61
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	61
3.2.1 Población.	61
3.2.2 Muestra	61
3.3 INSTRUMENTOS	62
3.3.1 Encuesta.	62

3.3.2 Análisis Documental.	62
3.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	62
3.4.1 Fuentes primaria.	62
3.4.2 Fuentes secundarias.	62
3.5 TECNICAS DE RECOLECCION Y ANÁLISIS DE DATOS	62
4. DIAGNÓSTICO GENERAL DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	63
4.1 HISTORIA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	63
4.2 EVOLUCION DE LOS RESTAURANTES	68
4.3 RESTAURANTES EMBLEMÁTICOS DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	77
4.4 MENÚ Y CULTURA GENERAL DE LOS RESTAURANTES	79
5. APORTES DE LOS RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	80
5.1 VARIABLES COMPETITIVAS	80
5.1.1 Clientes.	80
5.1.2 Proveedores.	86
5.1.3 Competencia	91
5.1.4 Certificación.	100
5.1.5 Filosofía empresarial.	105
5.1.6 Planeación.	113
5.1.7 Proceso y procedimientos	117
5.1.8 Evaluación y control interno	122

5.1.9 Aspectos financieros	129
5.1.10 Talento humano	133
5.1.11 Publicidad	140
5.2 ACTIVIDADES ORGANIZACIONALES	142
5.3 VARIABLES DADAS EN EL SECTOR GASTRONÓMICO	142
6. LAS ACTIVIDADES ORGANIZACIONALES QUE CARACTERIZAN EL SECTOR DE RESTAURANTES EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	147
6.1 BARRERAS CONTRA LA ENTRADA	147
7. LOS CAMBIOS ESTRATÉGICOS QUE LOGRARAN EL MEJOR POSICIONAMIENTO DEL SECTOR DE RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	152
8. ESTRATEGIAS COMPETITIVIDAD	155
8.1 PUBLICIDAD	155
8.2 PROMOCIONES - DESCUENTOS	155
8.3 PRESENTACIÓN DEL MENÚ	155
8.4 LOGISTICA	156
8.5 MEDIDAS FITOSANITARIA	165
8.6 ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	168
9. CONCLUSIONES	170
10. RECOMENDACIONES	172

BIBLIOGRAFIA

173

ANEXOS

175