



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JUAN CARLOS APELLIDOS: PABON NEIRA
NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JULIO ALBERTO APELLIDOS: OSPINA MOLINA
NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DE LOS ESTILOS GERENCIALES APLICADOS EN EL SECTOR DE RESTAURANTES PARA ACODRES CAPITULO NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

Este trabajo se realizó con la finalidad de mediante un diagnóstico estratégico buscar explorar las fortalezas y debilidades que presenta el sector de restaurantes para ACODRES Norte de Santander, para mejorar en el mediano y largo plazo. El estudio realizado se enfocó en la base de datos y conocimiento del sector por parte de los diferentes administradores de los establecimientos comerciales e informes de la Cámara de Comercio de Cúcuta realizados al sector comercial.

Palabras clave: Diagnostico, estilos gerenciales, estrategia, organización, diseño.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: _196_ PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: __ CD ROOM: 1__

**DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DE LOS ESTILOS GERENCIALES APLICADOS EN
EL SECTOR DE RESTAURANTES PARA ACODRES CAPITULO NORTE DE
SANTANDER**

JUAN CARLOS PABON NEIRA

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2015**

**DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DE LOS ESTILOS GERENCIALES APLICADOS EN
EL SECTOR DE RESTAURANTES PARA ACODRES CAPITULO NORTE DE
SANTANDER**

JUAN CARLOS PABON NEIRA

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TITULO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Director
JULIO ALBERTO OSPINA MOLINA
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CUCUTA
2015**

San José de Cúcuta, 14 de mayo de 2015

LUGAR: LABORATORIO EMPRESARIAL

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO DE LOS ESTILOS GERENCIALES APLICADOS EN EL SECTOR DE RESTAURANTES PARA ACODRES, CAPÍTULO NORTE DE SANTANDER"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

JORGE ENRIQUE SERRANO MUÑOZ

ENTIDAD: U.F.P.S.

SAMIR RADUAM MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JULIO ALBERTO OSPINA MOLINA

NOMBRE ESTUDIANTE

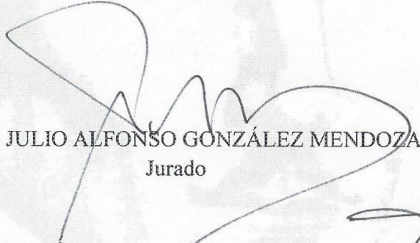
CÓDIGO

CALIFICACIÓN

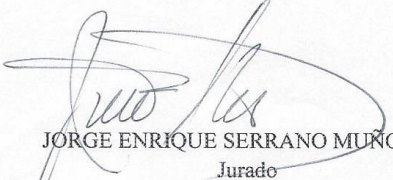
JUAN CARLOS PABÓN NEIRA

0214136

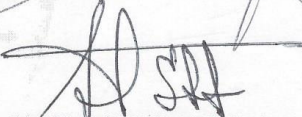
LETRAS	NÚMEROS	A - M - L
Tres Ocho	3,8	X


JULIO ALFONSO GONZÁLEZ MENDOZA

Jurado



JORGE ENRIQUE SERRANO MUÑOZ

Jurado


SAMIR RADUAM MENDOZA

Jurado

V°B°


LUZ STELLA ARENAS PÉREZ

Coordinadora Comité Curricular
Administración de Empresas

Para 

CONTENIDO

	pág.
Introducción	16
1. El problema	18
1.1 Tema	18
1.2 Título	18
1.3 Descripción general del problema	18
1.5 Justificación	21
1.6 Objetivos de la investigación	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos específicos	23
1.7 Alcances y limitaciones	24
1.7.1 Alcances	24
1.7.2 Limitaciones	24
2. Marco de referencia	25
2.1 Antecedentes históricos	25
2.2 Antecedentes investigativos	27
2.2.1 Referencia investigativa local	27
2.2.2 Referencia investigativa nacional	27
2.2.3 Referencia investigativa internacional	28
2.3 Marco teórico	29
2.3.1 Definición de liderazgo	30
2.3.2 Teorías de liderazgo	31
2.3.3 Otras teorías modernas	36
2.4 Marco conceptual	43
2.5 Marco legal	46
2.6 Estilos gerenciales y sus indicadores	48
2.6.1 Estilo de gerente separado	48

2.6.2	Estilo de gerente desertor	49
2.6.3	Estilo de gerente burócrata	49
2.6.4	Estilo de gerente relacionado	50
2.6.5	Estilo de gerente misionero	50
2.6.6	Estilo de gerente promotor	51
2.6.7	Estilo de gerente dedicado	51
2.6.8	Estilo gerencial autocrata	52
2.6.9	Estilo del gerente autocrata benévolo	52
2.6.10	Estilo del gerente integrado	52
2.6.11	Estilo del gerente de transacción	53
2.6.12	Estilo del gerente ejecutivo	53
2.7	Análisis de los estilos gerenciales	54
2.7.1	Escala de Likert	54
2.7.2	Análisis de la escala de Likert para estilos gerenciales	55
2.7.3	Análisis general del estilo gerencial en ACODRES	67
2.7.4	Estilo gerencial frente estilo operativo	68
3.	Metodología	69
3.1	Tipo de investigación	69
3.2.	Población y muestra	69
3.2.1	Población	69
3.2.2	Cálculo de la muestra	70
3.3	Instrumentos para la recolección de la información	72
3.4	Fuentes de información	72
3.4.1	Fuentes primarias	72
3.4.2	Fuentes secundarias internas	73
3.4.3	Fuentes secundarias externas	73
3.5	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	73
4.	Contexto gerencial restaurantes afiliados a ACODRES	74
4.1	Análisis del sector servicios	74
4.2	Subsector restaurantes	76
5.	Análisis de la información	81

5.1 Información general	81
5.2 Área comercial	86
5.3 Área financiera	96
5.4 Área conocimiento (personas)	104
5.5 Área tecnología (procesos)	113
5.6 Orientación humanista	122
5.7 Orientación planificadora y toma de decisiones	131
5.8 Orientación tecnocrática (tecnología y procesos)	135
5.9 Orientación hacia las normas y reglamentos	138
6. Análisis de mercado	149
6.1 Caracterización	149
6.2 Área comercial	150
6.3 Área financiera	152
6.4 Área del conocimiento	153
6.5 Área tecnología (procesos)	155
6.6 Orientación humanista	156
6.7 Orientación planificadora y toma de decisiones	158
6.8 Orientación hacia las normas y reglamentos	160
6.9 Gráficos resumen	162
7. Propuesta de mejoramiento para los restaurantes afiliados a Acodres	164
7.1 Propuestas estratégicas	165
7.1.1 Certificación en calidad	165
7.1.2 Programa piloto	167
7.1.3 Estrategia de capacitación	170
7.1.4 Estrategia de motivación del personal	174
7.1.5 Difundir los principios corporativos propuestos	174
7.1.6 Estrategia de mejoramiento en tecnología	175
8. Conclusiones	177
9. Recomendaciones	180
Bibliografía	182
Anexos	183