



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS**

RESUMEN – TESIS DE GRADO

AUTORES:

NOMBRES: JORGE ANDRES **APELLIDOS:** BOTELLO FUENTES

FACULTAD: DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRES: JOSE IGNACIO **APELLIDOS:** GOMEZ

TITULO DE LAS TESIS: PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA LA ASOCIACIÓN DE ARTESANOS “ESTRUCTURARTE” EN LA CIUDAD SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

RESUMEN

Este plan estratégico, aportaría como base y herramienta a la asociación de artesanos, ESTRUCTURARTE para mejorar la competitividad en el mercado local y extenderse a otros mercados, y la vez generar un interés en la comunidad local y en el turista que allega a la ciudad para que se interese en los productos artesanales.

Palabras claves: Plan estratégico, artesanos, arte

CARACTERÍSTICAS

PAGINAS: 201 **PLANOS** _____ **ILUSTRACIONES** _____ **CD ROM** 1

PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA LA ASOCIACIÓN DE
ARTESANOS “ESTRUCTURARTE” EN LA CIUDAD SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

JORGE ANDRES BOTELLO FUENTES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
DIVISIÓN A DISTANCIA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013

PLAN ESTRATÉGICO DE MERCADEO PARA LA ASOCIACIÓN DE
ARTESANOS "ESTRUCTURARTE" EN LA CIUDAD SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

JORGE ANDRES BOTELLO FUENTES

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Tecnología
en Administración Comercial y Financiera

Director
JOSE IGNACIO GOMEZ
Profesional en Mercadeo

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA
DIVISIÓN A DISTANCIA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2013



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

HORA: 5:00 P.M.
FECHA: MAYO 7 DEL 2013
LUGAR: CREAD SALA 4
JURADOS: JOSE RICARDO MORALES
LUISA STELLA PAZ MONTES
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO

TITULO DE LA TESIS: PLAN ESTRATEGICO DE MERCADEO PARA LA ASOCIACION DE
ARTESANOS "ESTRUCTURARTE" EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

DIRECTOR: JOSE IGNACIO GOMEZ

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>JORGE ANDRES BOTELLO FUENTES</u>	<u>1460279</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO, DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

Jorge Botello Fuentes
VoBo.

Luisa Stella Paz Montes

Sandra Patricia Avendaño

[Firma]
COORDINADOR COMITE CURRICULAR

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. PROBLEMA	21
1.1 TITULO DEL PROYECTO	21
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.3 OBJETIVOS	23
1.3.1 Objetivo General.	23
1.3.2 Objetivos Específicos.	23
1.4 JUSTIFICACIÓN	23
1.5 LIMITACIONES	24
1.6 ALCANCES	25
2. MARCO TEORICO	26
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	26
2.2 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	27
2.3 BASES TEORICAS	28
2.3.1 Mercadeo social.	28
2.3.2 Teoría de Planeación Estratégica.	31
2.3.3 Investigación de mercados.	32
2.4 BASES LEGALES	34
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	35
2.6 SISTEMA DE HIPÓTESIS	50
2.7 SISTEMA DE VARIABLES	50
2.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES O MAPA DE INSTRUMENTOS	50
3. METODOLOGÍA	53
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.2.1 Población.	54
3.2.2 Tamaño de la Muestra	55
3.2.2.1 Aplicación de la formula	58
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	60
3.4 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.4.1 Fuentes primarias.	60
3.4.2 Fuentes secundarias.	61
3.4.3 Fuentes externas:	61
3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS	61
3.5.1 Análisis Documental.	61
3.5.2 Análisis Opinático.	61
3.5.3 Análisis Estadístico.	61
3.5.4 Análisis de Mercado:	62
3.5.5 Análisis Administrativo y Estratégico.	62
3.5.6 Tabulación e interpretación de la información.	63
3.5.6.1 Generalidades	63
3.5.6.2 Análisis de encuesta aplicada al área directiva de la asociación de artesanos “ESTRUCTURARTE DE NORTE DE SANTANDER”	64
3.5.6.3 Análisis de los asociados, su clasificación, y oficios artesanales.	69
3.5.6.4 Tabulación e interpretación encuesta aplicada a las personas de los estrato 3, 4, 5 y 6 del Municipio de San José de Cúcuta	88
3.5.6.5 Tabulación e interpretación encuesta aplicada a los hoteles y empresas prestadoras de servicios Turísticos.	110
4. CLASIFICACIÓN DE ARTESANOS Y OFICIOS ARTESANALES	125
4.1 CLASIFICACIÓN DE ARTESANOS	125
4.2 OFICIOS ARTESANALES	125
5. ANALISIS DOFA DE LA ASOCIACIÓN DE ARTESANOS	126
5.1 ANALISIS EXTERNO (AUDITORIA DEL ENTORNO)	126
5.1.1 ELABORACIÓN DEL POAM	131

5.2 ANALISIS INTERNO (AUDITORIA DE LA ASOCIACIÓN)	133
5.3 ANÁLISIS DOFA DE LA ASOCIACIÓN DE ARTESANOS DE NORTE DE SANTANDER ESTRUCTURARTE.	137
5.3.1 Alternativas de basadas en el diagnóstico DOFA.	139
5.3.1.1 Alternativa DO.	139
5.3.1.2 Alternativa DA.	139
5.3.1.3 Alternativa FA.	139
5.3.1.4 Alternativa FO.	140
5.3.2 Prueba de hipótesis	140
5.4 PROCESO DE MERCADEO SOCIAL	140
5.4.1 Situación actual de la asociación	141
5.4.2 Identificación de la idea social.	143
5.4.3 Determinación del mercado meta.	144
5.4.4 Segmentación de mercados.	144
5.4.4.1 Proceso de segmentación.	145
5.4.4.2 Variables de segmentación de mercados.	146
5.4.5. Direccionamiento estratégico	149
5.4.5.1 Naturaleza Jurídica.	149
5.4.5.2 Misión corporativa propuesta para la asociación de artesanos de Norte de Santander “Estructurarte”.	149
5.2.5.3 Visión Corporativa propuesta para la asociación de artesanos de Norte de Santander “Estructurarte”.	149
5.4.5.4 Objetivos Corporativos, propuestos para la asociación de artesanos de Norte de Santander “Estructurarte”.	149
5.4.5.5 Valores Organizacionales.	150
5.4.6 Mezcla de MARKETING SOCIAL.	151
6. ESTRATEGIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ASOCIACION DE ARTESANOS DE NORTE DE SANTANDER ESTRUCTURARTE	162
6.1 OBJETIVOS DEL PLAN ESTRATEGICO.	162
6.1.1 Objetivo general.	162
6.1.2 Objetivos específicos.	162
6.2 ESTRATEGIAS	163

6.2.1 Estrategias administrativas. Objetivo 1:	163
6.2.2 Estrategias globales de mercadeo. Objetivo 2:	164
6.2.3 Estrategias de servicio. Objetivo 3:	167
6.2.4 Estrategias social. Objetivo 4:	168
7. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA ASOCIACIÓN DE ARTESANOS DE NORTE DE SANTANDER “ESTRUCTURARTE	169
7.1 PLAN DE ACCIÓN ASOCIACIÓN DE ARTESANOS DE NORTE DE SANTANDER ESTRUCTURARTE.	169
7.2 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE ACCIÓN	170
7.3 INDICADORES DEL PLAN DE ACCIÓN	180
7.3.1 Índices del mercado.	180
7.3.2 Índice de Clientes.	181
7.3.3 Índices de comercialización.	182
7.3.4 Otros indicadores.	183
8. CONCLUSIONES	185
9. RECOMENDACIONES	188
BIBLIOGRAFIA	190
ANEXOS	191