

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

### RESUMEN TRABAJO DE GRADO

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** YARY LAUDITH      **APELLIDOS:** GARCIA PINO

**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_      **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** MILLER MAURICIO      **APELLIDOS:** SERRANO ALVIAR

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** “PLAN ESTRATEGICO PARA LA “LAVANDERIA DE JEANS SUPERIOR” EN LA CIUDAD DE CÚCUTA”

### RESUMEN

El propósito del proyecto fue desarrollar un plan estratégico para la “Lavandería de Jeans Superior”. Se aplicó una metodología exploratoria y descriptiva, apoyada en la aplicación de encuestas, la observación directa y la investigación documental. La población estuvo conformada por 18 empleados que posee actualmente la empresa. En los resultados se presentó el diagnóstico realizado en el trabajo de campo para detectar las fortalezas y problemas del área operativa de la empresa. A partir de esto, se identificaron los aspectos que pueden generar valor agregado para el servicio de lavandería y que permitie diferenciarse de la competencia. Finalmente, se presentó una matriz de planeación estratégica basada en el método de Balanced ScoreCard para orientar y hacer seguimiento a las metas propuestas.

**PALABRAS CLAVE:** Sector confecciones, diagnóstico estratégico, formulación estratégica, Balanced Scorecard

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 116      **PLANOS:**          **ILUSTRACIONES:**          **CD ROOM:**   1  

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

COPIA NO CONTROLADA

“PLAN ESTRATEGICO PARA LA “LAVANDERIA DE JEANS SUPERIOR” EN LA  
CIUDAD DE CÚCUTA”

YARY LAUDITH GARCIA PINO

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

2018

“PLAN ESTRATEGICO PARA LA “LAVANDERIA DE JEANS SUPERIOR” EN LA  
CIUDAD DE CÚCUTA”

YARY LAUDITH GARCIA PINO

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

Tecnología Comercial y Financiera

Docente:

MILLER MAURICIO SERRANO ALVIAR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018



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

**HORA:** 10:00 A. M  
**FECHA:** 22 DE MARZO DEL 2018  
**LUGAR:** CREAD SALA 4  
**JURADOS:** SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SANCHEZ  
YANTEH CASTELLANOS VARGAS  
MARTHA BEATRIZ DELGADO

**TITULO DE LA TESIS:** PLAN ESTRATÉGICO PARA LA LAVANDERÍA DE JEANS  
SUPERIOR EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

**DIRECTOR:** MILLER MAURICIO SERRANO ALVIAR

<b>NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NOTA</b>	<b>CALIFICACION</b>
<u>YARY LAUDITH GARCIA PINO</u>	<u>0462814</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO. UNO</u>

**PLAN DE ESTUDIO:** TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

**FIRMAS DE LOS JURADOS:**

Sandra Patricia Avendaño Sanchez      Martha Beatriz Delgado

VoBo.

Miller Mauricio Serrano Alviar  
COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	13
1. Problema	14
1.1 Título	14
1.2 Planteamiento del Problema	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 General	15
1.3.2 Específicos	15
1.4 Justificación	15
1.5 Limitaciones	16
1.6 Alcances	17
2. Marco Teórico	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases Teóricas	20
2.2.1 Plan estratégico	20
2.2.2 Balance ScoreCard. El Balance Score Card	21
2.2.3 La producción	22
2.2.4 Matriz FODA	23
2.2.5 Sistema maquila	25
2.3 Marco Legal	26
2.3.1 Normatividad general	26
2.3.2 Vertimientos	27

2.3.3 Ley del trabajo	27
2.4 Definición de Términos	28
2.5 Sistema de Hipótesis	30
2.6 Sistema de Variables	30
2.7 Operacionalización de Variables o Mapa de Instrumentos	30
3. Diseño Metodológico	31
3.1 Tipo de Investigación	31
3.2 Instrumentos	32
3.2.1 Técnicas de recolección de datos	32
3.2.2 Técnicas de análisis	32
3.3 Población	33
3.4 Resultados de la Encuesta	33
4. Plan de Trabajo	39
4.1 Matriz FODA	39
4.2 Diagnóstico de la Empresa	41
4.3 Análisis Externo	43
4.3.1 Factores político-legales	43
4.3.2 Factores económicos	43
4.3.3 Factores sociales	45
4.3.4 Factores tecnológicos	45
4.4 Análisis Interno	46
4.5 Matrices de Impacto	48
4.5.1 Matriz de impacto de fortalezas	48

4.5.2 Matriz de impacto de amenazas	48
4.5.3 Matriz de Impacto de oportunidades	49
4.5.4 Matriz de impacto de debilidades	49
4.6 Matrices de Acción	50
4.6.1 Matriz de acción FO	51
4.6.2 Matriz de acción FA	54
4.6.3 Matriz de acción DO	57
4.6.4 Matriz de acción DA	60
4.7 Matriz de Evaluación de los Factores Internos (EFI)	63
4.8 Matriz De Factores Externos (EFE)	67
4.9 Análisis de la Cadena de Valor	70
4.10 Matriz de Planeación Estratégica de la Cadena de Valor	71
4.10.1 Matriz de estrategias alternativas – lavandería superior	74
4.11 Evaluación Representativa de Fortaleza Competitiva Ponderada	75
5. Plan Estratégico Lavandería Superior 2018-2020	78
5.1 Misión	78
5.2 Visión	78
5.3 Valores de Lavandería Superior	78
5.4 Organigrama	79
5.5 Principales apuestas del Plan Estratégico	80
5.6 Objetivos Estratégicos	80
5.7 Mapa Estratégico	84
5.8 Cuadro de Mando Integral (CMI)	85

6. Conclusiones	88
7. Recomendaciones	90
Referencias Bibliográficas	91
Anexos	95