



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): CLAUDIA LORENA

APELLIDOS: GOYENCHE TAPIAS

NOMBRE (S): JOSE JULIAN

APELLIDOS: RODRIGUEZ CHACON

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): JAVIER ALBERTO

APELLIDOS: BUENO ESTEBAN

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AMERICAN TEXAS DE LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN:

Se analizó la situación actual de la empresa por medio de diagnóstico estratégico interno y de su entorno, por medio de estrategias que permitieron aprovechar las oportunidades, anticiparse a las amenazas, así como fortalecer las debilidades y minimizar su efecto y aumentar las fortalezas de la organización. Igualmente, se propuso el direccionamiento estratégico, misión, visión, principios de la organización y cultura organizacional, para el fortalecimiento de la imagen corporativa, planes de acción para el mejoramiento organizacional y de producción de la empresa. Por ultimo, se definieron los indicadores de seguimiento y medición de los planes, estrategias, metas y objetivos planteados.

Palabras clave: propuesta, planeación, lavandería, tintorería, Cúcuta.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 159

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE
LA LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AMERICAN TEXAS DE LA CIUDAD DE
CÚCUTA

CLAUDIA LORENA GOYENECHÉ TAPIAS
JOSE JULIAN RODRIGUEZ CHACON

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

PROPUESTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO
DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE
LA LAVANDERÍA Y TINTORERÍA AMERICAN TEXAS DE LA CIUDAD DE
CÚCUTA

CLAUDIA LORENA GOYENECHÉ TAPIAS
JOSE JULIAN RODRIGUEZ CHACON

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director
JAVIER ALBERTO BUENO ESTEBAN
Ingeniero

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2012

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, 12 de Julio de 2012
HORA: 3:00 p.m.
LUGAR: CREAD - SALA DE FOTOGRAFIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL


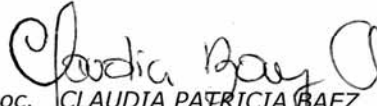
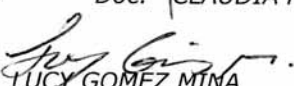
Título de la Tesis: "PROPUESTA DE PLANEACION ESTRATEGICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA LAVANDERIA Y TINTORERIA AMERICAN TEXAS DE LA CIUDAD DE CUCUTA"


Jurados: Ing. PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Doc. CLAUDIA PATRICIA BAEZ
Doc. LUCY GOMEZ MINA

Director: Ing. JAVIER ALBERTO BUENO ESTEBAN

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
CLAUDIA LORENA GOYENECHÉ TAPIAS	1190246	Tres. Siete	3.7
JOSE JULIAN RODRIGUEZ CHACON	1190174	Tres. Siete	3.7

APROBADA

Ing.  PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Doc.  CLAUDIA PATRICIA BAEZ
Doc.  LUCY GOMEZ MINA

Vo.Bo.  SOFIA ORJUELA ABRIL
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial

Sandra R.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	19
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	20
1.3 JUSTIFICACION	21
1.4 OBJETIVOS	21
1.5 ALCANCES Y LIMITACIONES	22
1.6 DELIMITACIONES	23
2. REFERENTES TEÓRICOS	24
2.1 ANTECEDENTES	24
2.2 MARCO TEORICO	25
2.2.1 Planeación estratégica (PE)	25
2.2.2 Etapas del proceso administrativo estratégico	25
2.2.3 Componentes de la planeación estratégica	28
2.2.4 El perfil de oportunidades y amenazas (POAM)	29
2.2.5 Cinco fuerzas de porter	31
2.2.6 El perfil de capacidad interna (PCI)	32
2.2.7 Matriz de correlación de objetivos	33
2.3 MARCO LEGAL	34

3. METODOLOGÍA	36
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	36
3.2 POBLACION Y MUESTRA	36
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION	36
3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN	37
3.5 ANALISIS DE LA NFORMACION	38
4. DIAGNOSTICO ESTRATEGICO	39
4.1 ANÁLISIS INTERNO	40
4.1.1 Perfil de la capacidad interna	51
4.2 ANÁLISIS EXTERNO	66
4.2.1 Perfil de oportunidades y amenazas	89
4.3 ESTRUCTURACION MATRIZ DOFA	89
4.3.1 Análisis interno	90
4.3.2 Análisis externo	90
4.3.3 Matriz cruzada DOFA	92
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	94
5.1 VISION	94
5.1.1 Visión propuesta	94
5.2 MISION	95
5.2.1 Misión propuesta	95
5.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS	97
5.3.1 Objetivos corporativos propuestos	97

6. FORMULACION ESTRATEGICA	100
6.1 PROYECTOS ESTRATEGICOS	100
6.2 MATRIZ DE CORRELACIÓN DE OBJETIVOS	100
6.3 PLANES DE ACCIÓN	104
6.4 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL	112
6.5 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PRODUCCION	132
7. DISEÑO DE INDICADORES DE MEDICIÓN	140
8. CONCLUSIONES	145
9. RECOMENDACIONES	147
BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXOS	150