

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

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LEIDY CARELY

APELLIDOS: GELVIS LIZARAZO

NOMBRE(S): SOL MARIA

APELLIDOS: MAZO DUARTE

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JOSE ALIRIO

APELLIDOS: TIRADO COLMENARES

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO COMERCIAL PARA EL SECTOR DE CENTRO DE ESTÉTICA, BELLEZA Y SPA EN LA CIUDAD CÚCUTA

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como finalidad analizar el sector de centros de estética, belleza y spa con el fin de visualizar oportunidades de negocios y que contribuya a la gestión estratégica comercial en la ciudad de Cúcuta. Para ello, se elabora una investigación exploratoria – descriptiva para indagar el problema, satisfacer las necesidades de información y proporcionar a las empresas del sector de belleza y relajación estrategias actualizadas que contribuyan a la toma de decisiones correctas. En los resultados se realiza un estudio de mercados para determinar comportamiento de los consumidores, demanda, oferta de los servicios y su competencia. Seguidamente, se analiza la situación actual del sector de centros de estética, belleza y spa en Cúcuta. Igualmente, se determina la segmentación del mercado, para definir nuevos nichos de mercado. Se formulan alternativas estratégicas que permitan proyectar las empresas del sector de los centros de estética, belleza y spa. Finalmente se elabora el plan de acción con sus indicadores de gestión.

PALABRAS CLAVE: Centros de estética, oportunidades de negocio, gestión estratégica.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 146 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

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

ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO COMERCIAL PARA EL SECTOR DE CENTRO DE
ESTÉTICA, BELLEZA Y SPA EN LA CIUDAD CÚCUTA

LEIDY CARELY GELVIS LIZARAZO

SOL MARIA MAZO DUARTE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSE DE CÚCUTA

2017

ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO COMERCIAL PARA EL SECTOR DE CENTRO DE
ESTÉTICA, BELLEZA Y SPA EN LA CIUDAD CÚCUTA

LEIDY CARELY GELVIS LIZARAZO

SOL MARIA MAZO DUARTE

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Administración Financiera

Director

JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
SAN JOSE DE CÚCUTA

2017



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

HORA: 9:00 AM
FECHA: SEPTIEMBRE 23 DEL 2017
LUGAR: CREAD 3 PISO SALA 4
JURADOS: LUZ MARINA PEÑA DE REYES
ALONSO TOSCANO NIÑO
PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER

TITULO DE LA TESIS: ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO COMERCIAL PARA EL SECTOR DE CENTRO ESTÉTICA, BELLEZA Y SPA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

DIRECTOR: JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>LEIDY CARELY GELVIS LIZARAZO</u>	<u>1490822</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO. UNO</u>
<u>SOL MARIA MAZO DUARTE</u>	<u>1490842</u>	<u>4.1</u>	<u>CUATRO. UNO</u>

PLAN DE ESTUDIO: ADMINISTRACION FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	16
1. El Problema	18
1.1 Título del Proyecto	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulacion del Problema	21
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo general	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 Justificacion	22
1.6 Limitaciones	23
1.7 Alcances	24
2. Marco de Referencia	25
2.1 Antecedentes Bibliograficos	25
2.2 Marco Teorico	26
2.2.1 Teoría de planeación estratégica	26
2.2.2 Posicionamiento y ventaja diferencial	29
2.2.3 Mercados meta y demanda del mercado	29
2.2.4 Mezcla de marketing	29
2.2.5 Outsourcing.	30
2.2.6 Investigación de mercados	30
2.3 Marco Conceptual	31

2.4 Marco Legal	33
3. Metodología	36
3.1 Tipos de Investigación	36
3.2 Poblacion y Muestra	37
3.3 Instrumentos para la Recoleccion de la Informacion	40
3.4 Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos	41
4. Diagnóstico	42
4.1 Diagnostico Administrativo	42
4.2 Diagnostico Interno	43
4.2.1 Capacidad directiva	44
4.2.2 Capacidad competitiva	45
4.2.3 Capacidad tecnológica	46
4.2.4 Capacidad de talento humano	47
4.2.5 Capacidad financiera	48
4.3 Diagnostico Externo	49
4.3.1 Factores económicos	51
4.3.2 Factores socio-culturales	52
4.3.3 Factores político - legislativos	52
4.3.4 Factores tecnológicos	53
4.3.5 Factores competitivos	54
4.3.6 Factores geográficos	54
4.4 Matriz DOFA	56
5. Estudio del Mercado	58

5.1	Objetivos del Estudio de Mercado	58
5.1.1	Objetivo general	58
5.1.2	Objetivos específicos	58
5.2	Tabulacion, Interpretación y Analisis de la Informacion del Estudio de Mercado	
	Aplicado a los Clientes	59
5.2.1	Clientes personas naturales	59
5.2.2	Propietarios centros de estética, de belleza y spa	67
6.	Análisis de la Situación Actual	78
6.1	Portafolio de Servicios de los Centros de Estética, Belleza y Spa	79
6.2	Análisis de Clientes y Mercado	79
6.2.1	Mercado meta	80
6.2.2	Mercado Potencial	80
6.3	Segmentacion de Mercados	81
6.3.1	Características de un segmento de mercado.	82
6.3.2	Variables de segmentación de clientes	83
6.4	Servicio	85
6.4.1	Talento humano	85
6.4.2	Gerencia del servicio	86
6.4.3	Triángulo del servicio	87
6.4.4	Clientes	88
6.4.5	Sistemas.	92
6.4.6	Gente.	94
6.5	Direccionamiento Estratégico	96

6.5.1 Principios corporativos	96
6.5.2 Misión	96
6.5.3 Visión.	99
6.5.4. Objetivos corporativos.	100
6.5.5 Valores	101
6.6 La Competencia	102
6.6.1 Precios del mercado.	103
6.6.2.Calidad del servicio:	104
6.7 Distribución	105
6.7.1 Canales de distribución	105
6.8 Promocion	107
7. Estrategias para el Sector de Centros de Estética, Belleza y Spa	108
7.1 Formulacion de Estrategias	108
7.2 Penetración de Mercado	111
7.3 Desarrollo de Mercado	112
7.4 De Posicionamiento	113
7.5 De Precio	115
7.6 De Promoción	117
7.7 De Servicio	121
7.8 Difundir Direccinamiento Estratégico Propuesto	122
8. Diseño del Plan de Accion para el Sector de Centros de Estética, Belleza y Spa	123
8.1 Plan de Accion	123
8.2 Implementacion del Plan de Accion	124

8.3 Presupuesto del Plan de Acción	129
8.4 Control, Supervisión y Evaluación del Plan de Accion	131
8.4.1 El control	131
8.4.2 Supervisión	131
8.4.3 Evaluación	132
8.5 Indicadores de Gestion	132
8.5.1 Indicadores de gestión	132
8.5.2 Metodología para la construcción de indicadores.	133
8.5.3 Indicadores de gestión empresarial	133
9. Conclusiones	136
10. Recomendaciones	139
Referencias Bibliográficas	141
Anexos	142