



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): GUSTAVO ADOLFO

APELLIDOS: RUIZ CHACÓN

NOMBRE (S): PEDRO ANTONIO

APELLIDOS: GARZON AGUDELO

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): PATRICIA

APELLIDOS: RAMIREZ DELGADO

TITULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA DIPROMÉDICOS S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN:

En el presente proyecto se realizó un diagnóstico para conocer la situación actual del proceso de gestión comercial de la empresa y desarrollar un análisis del segmento de dispositivos médicos, que permitió conocer las necesidades y grado de satisfacción de las instituciones que adquieren los productos comercializados por DIPROMÉDICOS S.A.S. igualmente, se documentaron los procedimientos que conforman el proceso de gestión comercial de la empresa, en los niveles de planeación y ejecución del servicio, medición por indicadores, verificación del desempeño y acciones para la mejora continua.

Palabras clave: gestión comercial, enfoque por procesos, acciones de mejora.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 151

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE GESTIÓN
COMERCIAL DE LA EMPRESA DIPROMÉDICOS S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ DE CÚCUTA

GUSTAVO ADOLFO RUIZ CHACÓN
PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE GESTIÓN
COMERCIAL DE LA EMPRESA DIPROMÉDICOS S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ DE CÚCUTA

GUSTAVO ADOLFO RUIZ CHACÓN
PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO

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

Directora
PATRICIA RAMIREZ DELGADO
Magister en Gerencia de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2014



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, Marzo 20 del 2014

HORA: 05:00 p.m.

LUGAR: CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: **"PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE GESTION COMERCIAL DE LA EMPRESA DIPROMEDICOS S.A.S EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA"**

Jurados: Ing. WLAMYR PALACIOS
Ing. SAMUEL CASTILLA
Doc. ANA MILENA GOMEZ

Director: Ing. PATRICIA RAMIREZ DELGADO

Nombre de la estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
GUSTAVO ADOLFO RUIZ CHACON	1190541	CUATRO DOS	4.2
PEDRO ANTONIO GARZON AGUDELO	1190534	CUATRO DOS	4.2

APROBADA


Ing. WLAMYR PALACIOS


Ing. SAMUEL CASTILLA


Doc. ANA MILENA GOMEZ


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



CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	15
1. EL PROBLEMA	17
1.1 TITULO	17
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.4.1 A nivel de la empresa	18
1.4.2 A nivel del estudiante	19
1.5 OBJETIVOS	19
1.5.1 Objetivo general	19
1.5.2 Objetivos específicos	19
1.6 ALCANCE Y LIMITACIONES	20
1.6.1 Alcance	20
1.6.2 Limitaciones	20
2. MARCO REFERENCIAL	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.2 MARCO CONTEXTUAL	24
2.2.1 Reseña histórica	24
2.2.2 Localización	24
2.2.3 Estructura organizacional	24

2.2.4 Descripción de los procesos del SGC	25
2.2.5 Misión	26
2.2.6 Visión	26
2.2.7 Valores corporativos	27
2.2.8 Identificación de productos	28
2.3 MARCO TEORICO	30
2.3.1 Diagnóstico de procesos empresariales	30
2.3.2 Enfoque por procesos	31
2.3.3 Gestión comercial	33
2.3.3.1 Servicio y satisfacción del cliente	34
2.3.4 El mercado	35
2.3.4.1 Investigación de mercado	35
2.3.4.2 Segmentación de mercados	37
2.3.4.3 Tipificación y clasificación de clientes	37
2.3.4.4 Marketing Mix	39
2.3.4.5 Marketing relacional	40
2.3.4.6 Merchandising	41
2.3.5 Estrategias en la gestión comercial	41
2.3.5.1 Modelos comerciales de asesoría y ventas	41
2.3.5.2 Métodos promocionales	45
2.3.5.3 Benchmarking	46
2.3.6 Documentación e implementación de procedimientos	47
2.3.6.1 Manuales de procedimientos	48
2.3.6.2 Indicadores de gestión	49

2.4 MARCO CONCEPTUAL	50
2.5 MARCO LEGAL	51
3. DISEÑO METODOLOGICO	53
3.1 TIPO DE INVESTIGACION	53
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	53
3.2.1 Población	53
3.2.2 Muestra	53
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	55
3.3.1 Fuentes primarias	55
3.3.2 Fuentes secundarias	55
3.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	55
4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	56
4.1 ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA DIPROMEDICOS S.A.S	56
4.1.1 Estado actual de la documentación	56
4.1.2 Diagnóstico del recurso humano	58
4.1.3 Análisis corporativo macro frente al mercado	66
4.1.4 Matriz interna	70
4.2 ANÁLISIS EXTERNO DE LA EMPRESA DIPROMEDICOS S.A.S	71
4.2.1 Fuerzas sociales, demográficas y culturales	71
4.2.2 Fuerzas ambientales	73
4.2.3 Fuerzas políticas, gubernamentales y legales	73
4.2.4 Fuerzas económicas	74
4.2.5 Fuerzas tecnológicas	75

4.2.6 Fuerzas competitivas	76
4.2.7 Matriz externa	78
4.3 ANÁLISIS DEL SEGMENTO DE MERCADO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS	79
4.3.1 Análisis de competidores en el mercado de dispositivos médicos de ortopedia y neurocirugía	79
4.3.2 Benchmarking de modelos comerciales exitosos y análisis de aplicabilidad.	82
4.3.3 Clasificación de tipos de cliente actuales, potenciales y sus características	84
4.3.4 Necesidades y nivel de satisfacción del cliente: análisis de resultados	86
4.4 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	92
4.4.1 Documentación de procedimientos de gestión comercial	92
4.4.2 Desarrollo de matriz de documentos y registros del proceso	92
4.4.3 Lista maestra de indicadores de gestión del proceso	95
4.4.4 Herramientas para la verificación y control del proceso	97
4.4.5 Documentación de manual de procedimientos comerciales	98
4.5 ESTRUCTURA DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	98
4.5.1 Actualización de la caracterización del proceso	98
4.5.2 Desarrollo de políticas de satisfacción del cliente	99
4.6 FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES	100
4.6.1 Matriz interna y externa (MIE)	101
4.8 SENSIBILIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL	111
5. CONCLUSIONES	112
6. RECOMENDACIONES	114

BIBLIOGRAFIA	115
ANEXOS	119