



## RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR(ES)

NOMBRE: (S): JESÚS OVIDIO APELLIDOS: FERNÁNDEZ MANZANO  
NOMBRE: (S): LEIDY JHOANA APELLIDOS: RESTREPO GÓMEZ

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

DIRECTOR

NOMBRE(S): CRISTIAN ALBERTO APELLIDOS: VÁSQUEZ

TITULO DE LA TESIS: DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA DROGUERÍA “DROGAS UNIDAS” EN EL SECTOR DE MOJICA 1 EN LA CIUDAD DE CALI

### RESUMEN

Con el propósito de generar un plan de acción y la utilización de herramientas necesarias para cumplir con el objetivo propuesto, el trabajo se estructuró de la siguiente manera: Se realizó un análisis de la droguería partiendo de aspectos como exhibición a mejorar, donde se planteó una nueva manera de exhibir los productos; se hizo una evaluación de las técnicas de ventas, manejada por todo el personal sobre lo cual se trabajó con un manual de ventas, incluyendo temas como manejo de objeciones y farmacología básica en orden de brindar una solución al problema, “la baja rotación de las ventas”, para fomentar la compra y apoyar las acciones de la fuerza de ventas, la publicidad y el merchadising.

Palabras claves: plan de acción, farmacología, publicidad, merchadising

### CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS 89 PLANOS:      ILUSTRACIONES 1 CD-ROM 1

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA  
DROGUERÍA “DROGAS UNIDAS” EN EL SECTOR DE MOJICA 1 EN LA  
CIUDAD DE CALI**

**JESÚS OVIDIO FERNÁNDEZ MANZANO  
LEIDY JHOANA RESTREPO GÓMEZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA  
SANTIAGO DE CALI  
2013**

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA  
DROGUERÍA “DROGAS UNIDAS” EN EL SECTOR DE MOJICA 1 EN LA  
CIUDAD DE CALI**

**JESÚS OVIDIO FERNÁNDEZ MANZANO  
LEIDY JHOANA RESTREPO GÓMEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para  
optar al título de Tecnólogo en Regencia de Farmacia**

**Director  
CRISTIAN ALBERTO VÁSQUEZ  
Químico Farmaceuta**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA  
SANTIAGO DE CALI  
2013**



**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER**

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

**HORA:** 08:01 A.M.  
**FECHA:** 14 DE FEBRERO DE 2013  
**LUGAR:** UNIVERSIDAD ANTONIO JOSÉ CAMACHO SEDE CENTRAL, AUDITORIO AMARILLO  
**JURADOS:** CESAR ANDRES PAZ SUAREZ  
JUAN CARLOS MARTINEZ  
JOSÉ GREGORIO PADILLA

**TITULO DE LA TESIS:** DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA DROGUERÍA "DROGAS UNIDAS" EN EL SECTOR DE MOJICA 1 EN LA CIUDAD DE CALI.

**DIRECTOR:** CRISTIAN ALBERTO VASQUEZ

**NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES**                      **CÓDIGO**                      **NOTA**                      **CALIFICACIÓN**

LEYDI JHOANA RESTREPO GOMEZ	1481850	4.2	CUATRO DOS
JESUS OVIDIO FERNANDEZ MANZANO	1482090	4.2	CUATRO DOS

**PLAN DE ESTUDIOS:** TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA

**FIRMA DE LOS JURADOS:**

  

CESAR ANDRES PAZ SUAREZ  
CC: 16.919.607

JUAN CARLOS MARTINEZ  
CC: 72233559

JOSÉ GREGORIO PADILLA  
C.C. 78729586

**Vo. Bo.**

  
**EDWIN MAURICIO MILLÁN HERNÁNDEZ**  
Director Área de Salud  
Facultad de Educación a Distancia y Virtual  
Institución Universitaria Antonio José Camacho

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
INTRODUCCIÓN	11
1. PROBLEMA	13
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 JUSTIFICACIÓN	13
1.4 OBJETIVOS	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
2. REFERENTES TEÓRICOS	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO CONTEXTUAL	16
2.3 MARCO TEÓRICO	16
2.4 MARCO CONCEPTUAL	21
2.5 MARCO LEGAL	22
3. METODOLOGÍA	25
3.1 TIPO DE ESTUDIO CUANTITATIVO	25
3.2 DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	25
3.2.1 Tipo de muestreo sistemático	25

3.3 MAPA DEL SECTOR	26
3.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	27
3.5 PROCESO DE OBSERVACIÓN	27
3.6 INSTRUMENTOS	27
3.6.1 Encuesta al consumidor	27
4. RESULTADO Y ANÁLISIS	28
4.1 LISTA DE CHEQUEO	28
4.2 DISCUSIÓN Y RESULTADOS	29
4.3 INFORME DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.4 MODELO DE MERCHANDISING	42
4.5 GUÍA DE SERVICIO AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE VENTA	42
5. CONCLUSIONES	43
6. RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFIA	45
ANEXOS	47