

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad		

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): PEDRO APELLIDOS: GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ALIX BELEN APELLIDOS: MARTINEZ ROJAS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA METALIT S.A.S.

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto fue diseñar la estructura del departamento de mercadeo y ventas para garantizar el desarrollo de estrategias comerciales, permitiendo así, el posicionamiento de la empresa Metalit SAS en la región, mediante la definición de manual de procedimientos, funciones y perfiles del cargo. Se llevó a cabo un estudio de alcance descriptivo mediante el muestreo no probabilístico incluyendo todos los componentes y procesos relacionados con el área de mercadeo y ventas y otras que necesariamente se vinculan con estas actividades. Entre los instrumentos se utilizó una entrevista semiestructurada, observación directa y análisis matricial. Para el análisis de la información, se realizó la triangulación de métodos. En los hallazgos del estudio se logró identificar puntos críticos en la capacidad competitiva señalando debilidades en el sistema de marketing, proyección de ventas, posicionamiento en el mercado; siendo estas actividades propias del departamento de mercadeo y ventas, el cual no se encontraba estructurado dentro de la empresa. Se elaboró la documentación de los procedimientos, la caracterización del proceso y el manual de funciones con sus respectivos indicadores de desempeño que permitirán a la empresa la continua evaluación y seguimiento de las actividades adscritas al departamento de mercadeo y ventas.

PALABRAS CLAVES: MERCADERO, VENTAS, FUNCIONES, PROCEDIMIENTOS E INDICADORES

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 111 PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: ___

DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA
METALIT S.A.S.

PEDRO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

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

2021

DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS DE LA EMPRESA
METALIT S.A.S.

PEDRO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ

Director

Mg. ALIX BELÉN MARTÍNEZ ROJAS
Ingeniera Industrial.

Proyecto de pasantías como requisito para optar el título de
"INGENIERO INDUSTRIAL"

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

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 26 de Febrero, 2021

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: GOOGLE MEET – CORREO INSTITUCIONAL UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: “DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE MERCADEO Y VENTAS EN LA EMPRESA METALIT S.A.S”.

JURADOS: RUTH LEONOR REYES VILLALBA
JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO

DIRECTOR: ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	NÚMERO LETRA
------------------------------	---------------	---------------------	-------------------------

PEDRO GONZALEZ RODRIGUEZ	1192375	cuatro, cuatro	4,4
--------------------------	---------	----------------	-----

APROBADA


RUTH LEONOR REYES VILLALBA


JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO


Vo.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Director Plan de Estudios
Ingeniería Industrial
Mesa 11

Contenido

1. Problema	13
1.1 Título	13
1.2 Planteamiento del problema	13
1.3 Formulación del problema	14
1.4 Justificación	14
1.4.1 A nivel de la empresa.	14
1.4.2 A nivel del estudiante.	15
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo general.	16
1.5.2 Objetivos específicos.	16
1.6 Alcance y limitaciones	16
1.6.1 Alcances.	16
1.6.2 Limitaciones.	17
2. Marco Referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 A nivel internacional.	18
2.1.2 A nivel nacional.	21
2.1.3 A nivel local.	23
2.2 Marco contextual	25

2.2.1 Información general de la empresa Metalit S.A.S.	25
2.3 Marco Teórico	28
2.3.1 Departamento de mercadeo y ventas.	28
2.3.2 Funcionamiento del área.	33
2.3.3 Recursos.	40
2.3.4 Plan de capacitaciones.	41
2.3.5 Indicadores de desempeño.	43
2.4 Marco conceptual	43
2.5 Marco legal	45
2.5.1 Decreto 1443 de 2014	46
2.5.2 Código de sustantivo de trabajo.	47
2.5.3 Beneficios de la norma ISO 9001 de gestión de la calidad.	49
3. Diseño metodológico	50
3.1 Tipo de estudio	50
3.2 Población y muestra	50
3.2.1 Población.	50
3.2.2 Muestra.	50
3.3 Instrumentos para la recolección de la información	51
3.3.1 Información primaria.	54
3.3.2 Información secundaria.	54

3.4 Análisis de la información	54
4. Análisis de resultados	56
4.1 Diagnóstico estratégico	56
4.1.1 Perfil de capacidad interna (PCI) Metalit S.A.S.	56
4.1.2. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Medio (POAM) Metalit SAS.	58
4.1.3 Matriz de evaluación de factor interno (MEFI).	59
4.1.4 Matriz de evaluación de factor externo (MEFE).	61
4.1.5 Matriz interna-externa (MIME).	63
4.1.6 matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA).	63
4.2 Estructura del departamento de mercadeo y ventas Metalit SAS	64
4.2.1 Organigrama actual de la empresa Metalit SAS.	65
4.2.2 Organigrama ajustado.	65
4.2.3 Manual de funciones del departamento de mercadeo y ventas.	67
4.2.4 Manual de procedimientos del departamento de mercadeo y ventas.	68
4.3 Indicadores de desempeño del departamento de mercadeo y ventas Metalit SAS	69
5. Conclusiones	73
6. Recomendaciones	75
Referencias	76