



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): INGRID CAROLINA **APELLIDOS:** GUERRERO MANRIQUE

NOMBRE (S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE (S): MARTHA SOFÍA **APELLIDOS:** ORJUELA

TÍTULO DE LA TESIS: ADAPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN COMERCIAL, EN EL CONCESIONARIO AUTOMARCOL- FORD CÚCUTA

RESUMEN:

Se elaboró un diagnóstico del estado actual de la empresa respecto a los requisitos establecidos en el programa de Gestión Comercial, con el cual se diseñó la documentación faltante para la implementación del programa, tomando como base la información existente. Igualmente, se sensibilizó y capacitó al personal del área de ventas para la puesta en marcha del Programa de Gestión Comercial. Por ultimo, se diseñó un mecanismo de seguimiento y control del Programa de Gestión Comercial para que permanezca en el tiempo.

PALABRAS CLAVE: adaptación, implementación, gestión comercial, Automarcol-Ford, Cúcuta.

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 139

PLANOS:

ILUSTRACIONES:

CD-ROM: 1

ADAPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN COMERCIAL, EN
EL CONCESIONARIO AUTOMARCOL- FORD CÚCUTA

INGRID CAROLINA GUERRERO MANRIQUE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

ADAPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN COMERCIAL EN
EL CONCESIONARIO AUTOMARCOL- FORD CÚCUTA

INGRID CAROLINA GUERRERO MANRIQUE

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

Director

MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Cúcuta, febrero 04 del 2016

HORA: 08:00 a.m.

LUGAR: CREAD SALA 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL


Título de la Tesis: "ADAPTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN COMERCIAL EN EL CONCESIONARIO AUTOMARCOL-FORD CÚCUTA."

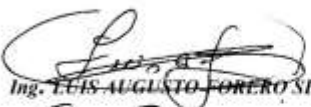
Jurados:
Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO
Ing. LUIS AUGUSTO FOREROSEPULVEDA
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

Director: MARTHA SOFIA ORJUELA ABRIL

Nombre del estudiante	Código	Calificación	
		Letra	Número
INGRID CAROLINA GUERRERO MANRIQUE	1190569	CUATRO, UNO	4.1

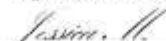
APROBADA


Ing. JUAN CARLOS BERMUDEZ CARRILLO


Ing. LUIS AUGUSTO FOREROSEPULVEDA


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Yo. Bo. ROSA PATRICIA RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial



Contenido

	pág.
Introducción	12
1. Descripción del Problema	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Justificación	15
1.4 Objetivos	16
1.5 Alcances y Limitaciones	16
2. Referentes Teóricos	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco Teórico	20
2.2.1 Diagnóstico	20
2.2.2 Proceso	21
2.2.3 ¿Que es una política empresarial?	23
2.2.4 Sistemas de gestión de la calidad	23
2.2.5 Documentación del sistema de calidad	26
2.3 Marco Legal	28
3. Metodología	29
3.1 Tipo de Investigación	29
3.2 Población y Muestra	29
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	29
3.4 Técnicas de Análisis de Datos	30

4. Adaptación e Implementación de un Programa de Gestión Comercial en Automarcol S.A.S.	31
4.1 Diagnóstico de la Situación Actual	31
4.1.1 Resultados de la autoevaluación	31
4.2 Diseño de la Documentación Faltante para la Implementación del Programa	36
4.2.1 Hallazgos de la documentación actual de Automarcol S.A.S.	36
4.2.2 Documentación del Programa de Gestión Comercial	40
4.2.3 Documentos del programa de Gestión Comercial de Automarcol S.A.S.	47
4.3 Sensibilización y Capacitación al Personal del Área de Ventas para la Puesta en Marcha del Programa de Gestión Comercial	48
4.3.1 Implementación del Programa de Gestión Comercial	48
4.3.2 Sensibilización y capacitación del personal	49
4.4 Mecanismo de Seguimiento y Control del Programa de Gestión Comercial	52
4.4.1 Medición y análisis de la satisfacción del cliente	52
4.4.2 Programa de auditorías internas	53
5. Conclusiones	60
6. Recomendaciones	62
Referencias Bibliográficas	63
Anexos	65