



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“MODELO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN
LA GESTIÓN COMERCIAL EN LA EMPRESA
LAURI S.A.C, CIUDAD DE TRUJILLO, 2017.”

Trabajo de investigación para optar el título profesional de:

Ingeniero Empresarial

Autores:

Br. Ricardo Gonzalo Cueva Vargas.

Br. Víctor Alfonso Bolaños Malarín.

Asesora:

Ing. Mg. Betty Lizby Suarez Torres.

Trujillo - Perú

2018

INDICE

| | |
|---|-----------|
| ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 9 |
| CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 15 |
| 1.1.1. <i>Modelos Estratégicos</i> | 22 |
| 1.1.2. <i>Gestión Comercial</i> | 33 |
| <i>Sistema</i> | 50 |
| <i>Calidad</i> | 48 |
| <i>Actividad comercial</i> | 48 |
| <i>Indicadores para la gestión comercial</i> | 48 |
| 1.2. Formulación del problema | 51 |
| 1.3. Objetivo general | 51 |
| 1.4. Objetivos específicos | 51 |
| 1.5. Hipótesis | 51 |
| 1.5.1. <i>Hipótesis General</i> | 51 |
| CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA..... | 52 |
| 2.1. Tipo de Investigación | 52 |
| 2.2. Población y muestra..... | 52 |
| 2.2.1. <i>Población</i> | 52 |
| 2.2.2. <i>Muestra</i> | 52 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos. | 52 |
| 2.3.1. <i>Encuesta de satisfacción del cliente respecto al servicio.</i> | 52 |
| 2.3.2. <i>Observación directa</i> | 53 |
| 2.3.3. <i>Análisis de documentos</i> | 54 |
| 2.4. Procedimiento | 54 |
| CAPÍTULO 3. Resultados | 58 |
| 3.1. Análisis del entorno..... | 58 |
| 3.1.1. <i>Análisis Pre prueba.</i> | 58 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 3.1.2. | Análisis post prueba. | 61 |
| | Resumen detallado | 61 |
| 3.2. | Desarrollo del modelo estratégico. | 64 |
| 3.3. | Implementación de estrategias. | 65 |
| 3.3.1. | Matriz FODA. | 65 |
| 3.3.2. | Estrategias elegidas | 70 |
| 3.3.3. | Plan de acción | 71 |
| 3.3.4. | Gestión de calidad | 71 |
| 3.3.5. | Gestión del conocimiento | 73 |
| 3.4. | Involucrados. | 75 |
| 3.5. | Instrumentos de comunicación | 76 |
| 3.6. | Política de implementación | 76 |
| 3.7. | Guía estructurada. | 76 |
| 3.8. | Instrumentos alcanzados. | 76 |
| 3.9. | Servicio de atención en medicamentos | 76 |
| 3.10. | Involucrados. | 78 |
| 3.11. | Instrucción en Excel. | 79 |
| 3.11.1. | Motivación para el cambio | 79 |
| 3.11.2. | Resistencias y limitaciones iniciales | 79 |
| 3.11.3. | Involucrados | 79 |
| 3.11.4. | Programa. | 80 |
| 3.11.5. | Instrumentos de comunicación | 80 |
| 3.11.6. | Política de implementación | 80 |
| 3.11.7. | Instrumento de sesión | 80 |
| 3.11.8. | Instrumento de gestión del conocimiento | 81 |
| 3.11.9. | Estructura de la instrucción | 81 |
| 3.11.10. | Charla de características del servicio | 82 |
| 3.11.11. | Evaluación del presupuesto | 85 |
| 3.12. | Evaluación del impacto económico | 86 |
| CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | | 87 |
| 4.1. | Discusión | 87 |
| 4.2. | Conclusiones | 90 |

REFERENCIAS..... 91

ANEXOS 97

RESUMEN

La presente investigación es aplicada y está enfocada en los procesos, los trabajadores y clientes externos que conforman la gestión comercial, teniendo como objetivo determinar la influencia de un modelo estratégico en la gestión comercial.

Asimismo, la investigación de tipo experimental de grado pre-experimental, responde a las deficiencias encontradas en el área comercial mediante un modelo estratégico que actúa como plan de acción, el cual ha permitido el cumplimiento al 100% de sus objetivos, la reducción del tiempo de sus procesos en 14%. Haciendo un contraste con la investigación se obtuvo una reducción de tiempo en el proceso de seguimiento de stock de 100% de las horas y costo extra. Se puede decir que los resultados fueron positivos en las dos investigaciones, las relaciones respecto al impacto económico positivo generado por las estrategias planteadas en los planes de los antecedentes presentados son del 100%, por lo que se solidifica la veracidad de la mejora producida por un modelo estratégico en la gestión cual fuera el rubro. Finalmente, los resultados demuestran que el valor actual de la inversión es de S/. 2717.98; un valor de ganancia de S/. 0.62 por cada S/.1.00 invertido y un TIR de 25.05%.

Palabras clave: estrategia, evaluación, planificación, ejecución, modelo, gestión comercial, seguimiento.

ABSTRACT

This research is applied and is focused on the processes, workers and external clients that make up the commercial management, having as objective to determine the influence of a strategic model, in the commercial management.

Likewise, the research responds to the deficiencies found in the commercial area through a strategic model that acts as an action plan, which has allowed compliance to 100% of its objectives reducing the time of your processes in 14%. Making a contrast with the research, a reduction of time was obtained in the process of tracking stock of 100% of the hours and extra cost. It can be said that the results were positive in the two investigations, the relationships regarding the positive economic impact generated by the strategies outlined in the plans of the presented background are 100%, so the truth of the improvement produced by a strategic model in the management of the area. Finally, the results show that the current value of the investment is S / . 2717.98; a gain value of S / . 0.62 for each S / .1.00 invested and a TIR of 25.05%.

Keywords: strategy, evaluation, planning, execution, model, commercial management, monitoring.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Astudillo, (2012). Gestión de stocks e inventarios. Recuperado de <https://es.slideshare.net/aspet/gestion-de-stocks-inventarios>
- Barrandeguey, G. (2014). *Diseño de un plan estratégico para una empresa de reatail*. (Tesis para optar el título de magister) Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. [Versión electrónica]. Recuperado el 10 de mayo de 2017, de <file:///C:/Users/Gonzalo/Downloads/Diseno-de-un-plan-estrategico-para-una-empresa.pdf>
- Celin, A. (2012). *Formulación de un plan estratégico de la empresa Glocal.net en Cali horizonte de tiempo al 2015 para el logro de las mejoras competitivas de sus procesos*. Universidad Santiago de Cali, Colombia. [Versión electrónica]. <https://es.slideshare.net/daiannareyes/tesis-formulacin-de-un-plan-estrategico>.
- Gestión (2015). Quince grandes errores en la gestión de compras, recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/quince-grandes-errores-gestion-compras-2132577>
- Gerlach, M., González, J. (2012). *Plan estratégico para una corredora de seguros generales y de vida*. (Tesis para optar al título de ingeniero civil industrial). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. [Versión electrónica]. Recuperado el 10 de mayo de 2017, de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cf-quezada_ra/pdfAmont/cf-quezada_ra.pdf
- Gish, W. (2015). Definición de modelos de estrategia. *En revista La Voz de Houston*. Houston, recuperado de <http://pyme.lavoztx.com/definicion-de-modelos-de-estrategia-8094.html>
- Jaimez, C. (2008). *Fundamentos de marketing*. Naucalpan de Juárez, Estado de México. Octava edición. Recuperado de https://www.academia.edu/6640772/OCTAVA_EDICI%C3%93N_kotler_and_armstrong
- Martínez, L. (2016). *Empresas competitivas*. [En línea]. Recuperado el 10 de abril del 2016, de <http://ledezma-martinez.com/publicaciones/empresas-competitivas/>

Medina, R. *La ventaja competitiva como elemento fundamental de la estrategia y su relación con el sector servicios de la actividad turística*. [En línea]. Recuperado el 8 de mayo del 2016, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2013/ventaja-competitiva.html>

Mejía, G. (2005) *Propuesta de un modelo de direccionamiento estratégico basado en herramientas estadísticas aplicado a la empresa Bretenntag Colombia S.A* (Tesis de bachillerato). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. [Versión electrónica]. Recuperado el 1 de mayo del 2016, de <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/139/1/PropuestaModeloDireccionamientoBasadoHerramientasEstadisticas.pdf>

Ministerio de educación. (2016). Programa de educación del Perú [Versión electrónica], recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-curricular-educacion-secundaria.pdf>

Pérez, J. (2009). *Administración, Gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Pamplona, Madrid. España. Editorial Vision.Net. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=SRN4IIHeWU4C&pg=PA142&dq=gestion+comercial+de+una+empresa&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjW_ZLvt5_TAhVMPCYKHe8aCv4Q6AEIFjAA#v=onepage&q&f=false

Secretaría central de ISO (Ed). *Norma internacional ISO 9001*. 4° edición. Ginebra... [Versión electrónica]. Recuperado el 18 de junio del 2016, de <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.

Salguero, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=NW9HeT0Vm_IC&dq=indicadores+para+la+gesti%C3%B3n+comercial&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Terrazas, K., Gonzáles, E., Beltrán, L., Uribe, A., Fornés, R. (2012). Plan estratégico para una compañía de seguros de cd. Obregón, Sonora. En revista El buzón de Pacioli, número especial 74, recuperado el 10 de mayo del 2017 de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no74/3.-_plan_estrategico_para_una_compania_de_seguros_de_cd._obregon_sonora.pdf

Armijo. s.f.e. *Planeamiento Estratégico de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos...* [En línea]. Recuperado el 15 de abril del 2016, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/san%20martin_ac/Cap2.PDF

Alles, M. (2015). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Santiago de Montevideo, México. Edición actualizada.

Astudillo, Arturo. (2012). *Gestión de stocks e inventarios*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/aspet/gestion-de-stocks-inventarios>

Barrandeguey, G. (2014). *Diseño de un plan estratégico para una empresa de reatail*.(Tesis para optar el título de magister) Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. [Versión electrónica]. Recuperado el 10 de mayo de 2017, de <file:///C:/Users/Gonzalo/Downloads/Diseno-de-un-plan-estrategico-para-una-empresa.pdf>

Celin, A. (2012). *Formulación de un plan estratégico de la empresa Gloal.net en Cali horizonte de tiempo al 2015 para el logro de las mejoras competitivas de sus procesos*. Universidad Santiago de Cali, Colombia. [Versión electrónica]. <https://es.slideshare.net/daiannareyes/tesis-formulacin-de-un-plan-estrategico>.

López, N. (2012 – 2015). *Planeación estratégica de ferretería Su Casa constructora*. Trabajo realizado para optar por el titular de magister en administración. Universidad ICESI, Cali, Colombia. Recuperado el 12 de mayo del 2017, de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76628/1/planeacion_estrategica_casa.pdf

Medina, R. *La ventaja competitiva como elemento fundamental de la estrategia y su relación con el sector servicios de la actividad turística*. [En línea]. Recuperado el 8 de mayo del 2016, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2013/ventaja-competitiva.html>

- Mejía, G. (2005) *Propuesta de un modelo de direccionamiento estratégico basado en herramientas estadísticas aplicado a la empresa Bretenntag Colombia S.A* (Tesis de bachillerato). Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. [Versión electrónica]. Recuperado el 1 de mayo del 2016, de <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/139/1/PropuestaModeloDireccionamientoBasadoHerramientasEstadisticas.pdf>
- Moreno, L. (2012). *Plan estratégico para la empresa Automatizaciones eléctricas S.L.* Tesis para optar el título de bachiller. Distrito de Zaragoza, Ciudad de Barcelona, España. Recuperado el día 12 de mayo del 2017, de: http://www.recercat.cat/bitstream/handle/10854/1863/trealu_a2012_moreno_guillermo_plan.pdf?sequence=3
- Núñez, D; Parra, M & Villegas, F. (2011). *Diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestión de ventas y marketing.* Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile, recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108022>
- Secretaría central de ISO (Ed). *Norma internacional ISO 9001.* 4° edición. Ginebra. [Versión electrónica]. Recuperado el 18 de junio del 2016, de <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.
- Núñez, J; Carraszo, C (2015). *Plan de gestión estratégica en ventas para los directores y consultores de yanbal en el sur de la ciudad de Guayaquil.* Universidad politécnica Salesiana. Guayaquil. Ecuador [Versión electrónica]. Recuperado el 1 de mayo del 2017 de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9956/1/UPS-GT000980.pdf>
- Lizarzaburu, J & Lizarzaburu, R. (2016). *Formulación de un modelo estratégico y su impacto en la gestión del cliente en la empresa de transportes Cargum Expres S.R.L.* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Bayona, A. (2017). *Modelo estratégico y su influencia en la gestión de proceso en el área de almacén de la empresa R&S distribuidores S.A.C.* Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Romero, P. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la universidad Técnica de Babahoyo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. [Versión electrónica]. Recuperado el 1 de mayo del 2017 de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6533/Romero_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lowe, D. (2016) *Commercial Management: Theory and practice*. Manchester, United Kingdom: Offices.

Roig, A. (1998) "L' avaluación de la qualitat a la Gestió Documental", Lligall. Revista catalana d'arxivística, Barcelona, (12). p 219-229.

Ansoft, H. I. (1976). *La estrategia de la empresa*. Pamplona: EUNSA.

Byars, L.L. (1984). *Strategic management*, New York, United States: Harper and Row.

Duncan, W.J. (1975). *Essentials of Management*. Chicago, United States: The Dryden Press.

Sánchez, F. (2017). *Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima 2017*. (Tesis para optar el grado de magister en tecnologías de la información). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. [Versión electrónica]. Recuperado el 06 de octubre de 2018, de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8574/S%C3%A1nchez_AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bollet, F. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión estratégica aplicando el cuadro de mando integral, para la mejora del desempeño de la empresa Kaniman SRL en la ciudad de Pucallpa*. Universidad de Pucallpa, Pucallpa, Perú. (Tesis para optar de licenciado). [Versión electrónica]. Recuperado el 06 de octubre del 2018, de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/599/485>

Alva, S & Manrique, M. *Plan estratégico para la empresa de transportes Julio Cesar S.A.C*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú, [Versión electrónica]. Recuperado el 06 de octubre del 2018, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2434/1/2016_Alva_Plan_estrat%C3%A9gico_para_la_empresa_transportes.pdf

Garayar, V. (2015). *Implementación de un sistema de información basado en la metodología CRM (Customer Relationship Management) INTERNO para la optimización en la atención de los locales de Inkafarma* ", [Versión electrónica]. Recuperado el 06 de octubre del 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/54219451.pdf>

Aguirre, A. (2016). *Modelo de gestión comercial estratégico para el centro de llamadas de Plasticaucho industrial S.A.* Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. [Versión electrónica]. Recuperado el 06 de octubre del 2018, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2037/2/Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20Comercial.pdf>

Turpo. C. (2015). *Modelamiento de los procesos internos bajo el enfoque de BPM para mejorar el nivel de eficiencia de los procesos en el área de operaciones de la empresa Intelcom S.A.C.*" Lima, Perú. [Versión electrónica]. Recuperado el 6 de octubre del 2018, de <https://core.ac.uk/download/pdf/54219450.pdf>.

Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. (2018). *Manual de buenas prácticas en dispensación y almacenamiento.* [Versión electrónica]. Recuperado: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?seccion=499>

The international Journal of Innovation, Management and technology (2014). *The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction of Pharmacy Departments in Public Hospital*" [Versión electrónica]. Recuperado el 6 de octubre de 2018: <http://www.ijimt.org/papers/524-T043.pdf>

Fuente: Fred. D. (2003). *Conceptos de administración estratégica.* Francis Marion University. Pearson Educación. Novena Edición Juárez, México. Versión electrónica. Recuperado de: <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>