

## CAPITULO I

### 1.1 CONTEXTO

Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda., es una dedicada a la importación y comercialización de equipos, insumos y prestación de servicios a nivel nacional en las áreas de: Odontología, Medico, Esterilización y Laboratorio.

Las empresas familiares tienen un gran impacto en la economía social, Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda. tiene presencia a nivel nacional estratégicamente cuenta con su matriz en la ciudad de Cuenca en Calle SimónBolívar#5-78; y sus sucursales en las ciudades de Quito en Francisco Pizarro E1-16 y Santa María; Av. San Gregorio OE-2-88 y Versalles. En la Ciudad de Guayaquil cuenta con sucursales en Luque 6-53 y GarcíaAvilés; Ciudadela Kennedy Av. San Jorge 3-28 y Olimpio, maneja un nicho de mercado que es está constituido por empresas públicas, empresas privadas y consumidor final. Es una empresa legalmente constituida en octubre de 1980, Representa para Ecuador marcas de prestigio mundial, cuenta con un amplio

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

stock de repuestos genuinos y un servicio técnico con personal altamente capacitado por las marcas

Representadas y con amplia experiencia en campo para la instalación, mantenimientos preventivos, correctivos y servicio de post-venta.

Las marcas que se importan por especialidad son:

**Área odontológica:** Gnatus, Maillefer, Dentsply, Dentalez, J.Morita, 3m Ecuador C.A, Dent-X, Major Spa, Dental Morelli, Bio-Art, Ags Equipamentos S.A.

**Area médica:** Riester, Cec Electrónica, Yesng, Schiller, Medisporex, Huntleigh Healthcare, Ade Scale.

**Area de laboratorio:** Olympus, Tuttnauer, Memmert, Hettich, Erba Mannheim, Superior-Marienfeld, Bioair-Euro Clone, Biocientifica, Medipoint, K.Gemmy, Boeco, Arctiko, Leeds, Lumenera, Milestone.

Las empresas de éxito a nivel nacional son innovadoras y creativas actualizando constantemente sus procesos, y dictando nuevas tendencias y conceptos útiles para el mundo empresarial.

En una sociedad competitiva donde miles de empresas luchan por posesionar sus bienes o servicios en la conciencia de los consumidores, la

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

publicidad se ve como una necesidad. Publicitar el producto es una condición para que pueda competir con sus adversarios a la hora de ser elegidos.

La publicidad es la gran pieza en el inmenso mundo empresarial, como medio de comunicación por excelencia, que nos permite dar a conocer cuál es el propósito de dichas organizaciones ya sea de servicios o ventas, estimulando el deseo de poseer o para dar a conocer algo nuevo que interese a los consumidores. Además la publicidad forma parte fundamental del funcionamiento de las distintas empresas y la economía de mercado, convirtiéndose en un instrumento óptimo para colocar los recursos y responder eficazmente a las necesidades.

## **1.2 ANTECEDENTES.**

La empresa Recor Dental y Quimedic CiaLtda ,es una empresa que tiene alrededor de cuarenta y cuatro años en el mercado y se constituye legalmente en octubre de mil novecientos ochenta, Representamos para Ecuador fábricas de prestigio mundial, cuenta con un amplio stock de repuestos genuinos y un servicio técnico con personal altamente capacitado por las marcas representadas y con amplia experiencia en campo para la instalación, mantenimientos preventivos, correctivos y servicio de post-venta, dedicada a la importación y comercialización de equipos, insumos y prestación de servicios a

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

nivel nacional en las áreas de Odontología, Laboratorio Clínico, Esterilización y Diagnostico Medico.

Recor Dental y Quimedica Cia Ltda es una empresa con amplia experiencia y larga trayectoria en el mercado, fundada por los Dr. Manuel Alvarado y Carlos Alvarado Odontólogo y Laboratoristas Clínicos respectivamente, ha venido operando como cuando inicio sus actividades, es decir en forma empírica y esto dio grandes resultados como es la alta rentabilidad con poca inversión, pues lograron captar la mayoría del mercado en la ciudad de Cuenca; sin embargo a partir del año dos mil catorce la empresa empieza a detectar la rotación de personal, la baja facturación y por ende bajos márgenes de utilidades. Lo que generó preocupación en sus funcionarios y miembros del consejo directivo.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El Mercado de la Salud representa un segmento importante en la actividad económica del país, que involucra un número muy grande de oferentes y demandantes. Presenta además una serie de particularidades que lo hacen diferente de otros mercados, tanto desde el punto de vista de las características intrínsecas de los servicios que en él se comercian como desde el punto de vista institucional y de funcionamiento.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

El campo de acción se basa en al ámbito de la comunicación, creación, innovación y eficacia al momento de desarrollar un plan de marketing, mostrando un trabajo organizado y de manera ágil, creando una gran empatía del producto o servicio hacia el público general.

La insatisfacción de los clientes provocada por las inadecuadas normas de calidad, procesos demorosos y perjudiciales contrae problemas en el desarrollo de todas sus actividades y crecimiento empresarial, lo que obliga a la misma a elaborar técnicas de mejoramiento continuo en sus procesos, es decir, explotar las oportunidades y mitigar los peligros diseñando un futuro deseado, estableciendo normas y procesos factibles.

Bajo este contexto, que se pretende con este proyecto, es desarrollar un plan de marketing que permita disponer de un modelo de empresa que sea altamente efectiva y competitiva en la entrega del servicio que brinda a sus clientes con calidad y credibilidad.

Razón por el cual la empresa en su afán de recuperar mercado y lograr mejor posicionamiento ha creído pertinente dar apertura y aceptación a estrategias de marketing, es por eso que ha proporcionado información a través de sus colaboradores, y apertura en sus instalaciones.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### **1.3.1 DEFINICION DEL PROBLEMA**

#### **Definición del problema central (matriz T)**

Según (Krell, 2015) define a la matriz T:

Diagrama de Campo de Fuerzas, permite evidenciar los resultados de un problema evidenciando la situación actual, es una técnica aplicable a situaciones sociales problemáticas que están constantemente en movimiento llegando al punto de equilibrio entre las fuerzas impulsoras y las fuerzas restrictivas, así como los potenciales de cambio en pro de las fortalezas a lograr.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 1.3.1.1 TABLA 1 MATRIZ T

ANALISIS T					
SITUACION EMPEORADORA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
PERDIDA DE CARTERA DE CLIENTES A CORTO PLAZO	REDUCCION DE CARTERA DE CLIENTES DE EQUIPOS MEDICOS				INCREMENTO DE CLIENTES PUBLICOS, PRIVADOS Y FINALES.
FUERZAS IMPULSADORA	I	PC	I	PC	FUEZAS BLOQUEADORAS
Comunicación eficiente ente los asesores y personal administrativo, para atención oportuna y ágil ante los requerimientos del cliente	2	4	3	4	Resistencia al cambio por parte del personal de las áreas involucradas
Personal técnico comprometido para dar soluciones optima y veras	2	5	3	4	No existe capacitación a técnicos y vendedores por parte de jefes de marcas y de áreas
Promociones y ofertas dirigidas al consumidor final	3	5	1	4	Clientes mejor informados acerca de garantía de los equipos y servicio técnico.
Apoyo entre fuerza de ventas y servicio técnico en relación a la competencia	3	5	3	5	Falta de seguimiento a proformas y propuestas a clientes potenciales

**Fuente:** MBA Juan S. Robayo M.

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

#### Estructuración:

I= Intensidad

PC=Potencial de Cambio

1= Bajo 0 – 25%

2= Medio Bajo 26 – 50%

3= Medio 50%

4= Medio Alto 51 – 75%

5= Alto 76 – 100%

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **ANÁLISIS:**

Mediante el planteamiento del problema, se han identificado tanto las fuerzas que pueden aportar al desarrollo de este proyecto dentro de la empresas Recor Dental & Quimedic C.A. importadora y comercializadora de equipos médicos, como las que de alguna manera pudieran bloquearlo, de manera que se pueda acceder a una situación mejoradas, en este caso el incremento de la cartera de clientes no únicamente a nivel de distribuidores públicos y privados, sino poder llegar directamente al consumidor final.

Una de las fuerzas impulsadoras de impacto medio bajo que se ha detectado en la Matriz T, ha sido la comunicación eficiente que existe entre los asesores y personal administrativo de la empresas, que permite dar una atención oportuna y ágil al cliente, sin embargo se presenta una fuerza bloqueadora de impacto medio como es la resistencia al cambio por parte del personal de las áreas involucradas; estas dos fuerza presentan un potencial de cambio medio alto, con el cual se pueden sumar al cambio de la empresa Recor Dental & QuimedicCia Ltda.

Otras de las fuerzas involucradas son el compromiso del personal técnico con la empresa y con sus clientes, sin embargo la falta de capacitación a técnicos y a vendedores por parte de los jefes de marca, se presenta como una

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

fuerza bloqueadora para lograr una situación mejorada de la empresa y por ende de su posicionamiento en el mercado.

Así también se ha detectado una fuerza bloqueadora media alta en cuanto a la falta de información de los clientes acerca de la cobertura de la garantía de los equipos y del servicio técnico que la empresa les puede brindar como un valor agregado a su adquisición, por lo que la fuerza impulsadora debe estar dirigida al fortalecimiento de políticas empresariales que mejores el mecanismo de promociones y ofertas para el consumidor final.

Finalmente se ha detectado que una fuerza bloqueadora alta es la falta de seguimiento a proformas y propuestas a clientes potenciales que puede tener un potencial de cambio media, por lo que se debe impulsar el cambio con una coordinación y apoyo entre las áreas de ventas y servicio técnico, de manera que se pueda reducir la brecha con la competencia, ya sea en garantías, calidad o precios.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## CAPITULO II

### 2. MAPA DE INVOLUCRADOS

Según (CEPAL; ILPES & INDETEC, 2012) menciona,

“Es un instrumento que permite, identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en el éxito de un proyecto, aquellas que contribuyen o son afectadas por los objetivos del mismo, y a quienes tienen un poder de influencia sobre los problemas que hay que enfrentar”.

Consiste en el estudio y determinación de cada uno de los factores como personas y organizaciones que intervienen en el cambio de un proceso y en la organización de una empresa, tanto como las que afectan a la posición de la empresa como los que ayudan a su desarrollo los interventores son:

- Los afectados por el problema.
- Los que se mueven en el entorno del problema.
- Los que participan en la solución.

Según (Rovayo, 2013) menciona

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Identificar a aquellas personas y organizaciones interesadas en un determinado proyecto, las personas que conforman el desarrollo del cambio y las que generan intervención directa e indirecta. Establecer quienes pudieran ser

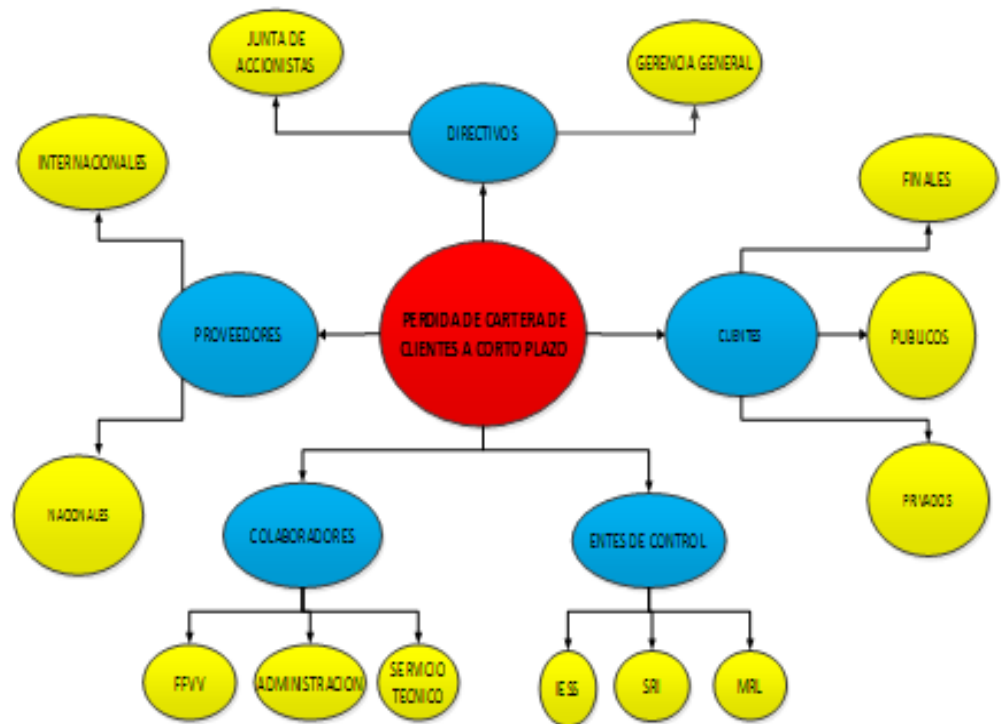
Afectadas por los objetivos del mismo (ya sea en sentido positivo y negativo), el estudio de las personas u organismos que generan, objetivos en sentido positivo

Como los clientes internos y externos para los cuales el cambio es muy beneficioso, en el cambio negativo interviene la competencia.

Explorar quiénes y cómo puede contribuir u obstaculizar el logro de los objetivos, al momento de generar un cambio en el personal de la empresa ellos no se adaptan al cambio y generan una pérdida en el establecimiento del nuevo proceso, analizar quiénes y cómo tienen capacidad de incidir sobre los problemas que hay que enfrentar los organismos directivos debe establecer programas de adaptación y desarrollar capacitaciones al personal que no se adapte a los cambios.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## 2.1 FIGURA 1 MAPEO DE INVOLUCRADOS



**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## ANÁLISIS

Al realizar el mapeo de involucrados se desprenden todos los organismos y personas que intervienen en el desarrollo tanto del proyecto como de la empresa, se detectaron y establecieron los más interesados en la organización de la empresa, como es la reducción de la cartera de clientes, se han determinado actores directos y actores indirectos.

Los organismos que a continuación se detallan son los que se involucran directa e indirectamente.

Los directivos; el gerente general revisa las ventas mensualmente y es el encargado de buscar, administrar y cumplir contratos, es el más preocupado por la productividad de los empleados buscando generar la mayor rentabilidad mejorando procesos e infraestructura de la empresa, el gerente nacional de ventas busca el crecimiento, la estabilidad y seguridad para los empleados de la empresa, ayuda a la adaptación de los cambios en la entidad y el empleado, preocupado

Personal de la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA; el área por la productividad y generación de ventas de productos y servicios, de ventas

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

es la encargada de la comercialización de los equipos e insumos médicos, por tanto, los procesos deben ser verticales para cumplir con la calidad del producto y del servicio. El área administrativa se encarga de hacer cumplir las políticas de la empresa, así como de comunicar las mejoras en los procesos administrativos mediante la implementación de un proceso de reingeniería.

Los clientes, son los involucrados potenciales más importantes que intervienen en el desarrollo de la empresa, son en definitiva quienes adquieren los productos que importa y comercializa la empresa, por tanto el trato debe ser personalizado y establecer fidelidad con ellos. Al respecto Kotler señala que es mucho más fácil fidelizar a los clientes existentes que buscar nuevos clientes.

La competencia; la competitividad del mercado de la industria metalmecánica cambia y se incrementa cada vez más, por eso hay que tener claro las cinco fuerzas de Porter, que hace referencia a los posibles entrantes, esto es que uno no es solo en el mercado sino que siempre existe la posibilidad de que nuevos empresarios creen empresas con la misma actividad, gobierno, juega un papel importante puesto que es la institución que se encarga de emitir las leyes que beneficien a los importadores y comercializadores en general, en este sentido la propuesta actual del nuevo gobierno con el cambio de la matriz productiva, estableciendo encadenamientos de los productos donde Ecuador es fuerte es importante puesto que dentro de los mismos está la mano de obra.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## 2.2 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

El análisis de los involucrados constituye un instrumento indispensable para comprender el contexto social e institucional de un proyecto, programa o política social, La matriz de involucrados debe considerar en primer lugar la identificación de las entidades del Estado, así como la de los ciudadanos, o empresas que tanto directa como indirectamente están involucrados o afectados por el problema identificado y sus posibles soluciones.

Los grupos se refieren a todos aquellos actores sociales representativos y con influencia local, es vital identificar bien a los grupos relevantes para el proyecto, excluir a alguno puede generar problemas de validez en los acuerdos que serán llevados adelante en el proyecto, tener grupos irrelevantes puede ocasionar desviaciones en torno a la problemática y sesgar las reuniones hacia demandas que pueden ser no cubiertas, generando desánimo o se propician demandas que las agencias de cooperación no tienen como cubrir, generando rechazo en los actores locales.

No debemos olvidar que los grupos que se sientan identificados con el equipo de diseño del proyecto, movilizarán sus recursos para apoyar el trabajo a realizar. Aquellos grupos excluidos o

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

minimizados en las reuniones grupales, pueden movilizar sus recursos para boicotear el proyecto, de modo que conocer los grupos es vital a la hora de negociar el apoyo o tener salidas frente a posibles grupos opositores.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDER DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## 2.2.1 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

**TABLA 2 MATRIZ DE INVOLUCRADOS**

Actores involucrados	Interés sobre la problemática	Problemas recibidos	Recursos, mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
<b>Directivos de la empresa</b>	Incrementar cartera de clientes y volumen de ventas.	Reducción de ventas e incremento de gastos	R. Talento Humano/ R. Financiero M. Manual de Políticas y procedimientos empresariales C. Talento Humano capacitado	Recuperar cartera de clientes y fidelización de clientes.	No hay atención oportuna a requerimientos de clientes a través de FFVV.
<b>Empleados</b>	Obtención de beneficios empresariales acorde a su compromiso y desempeño	Reducción programa de capacitación y limitación en beneficios empresariales	R. FFVV-SSTT. M. Convenios de capacitación con proveedores. C. Capacitación y motivación de personal involucrados	Establecer capacitación acorde a los productos que comercializa la empresa	Resistencia al cambio por parte de empleados y directivos
<b>Clientes</b>	Mejoramiento de tiempos de respuesta (servicio técnico,	Falta de asesoramiento de las	R. Talento Humano/R. Financiero	Mejor conocimiento de marcas y sus beneficios, así	Resistencia al cambio de marcas y a la inclusión de

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDER DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

	instalación, logística, precios y garantías)	característica del producto	M. Planeamiento y socialización de Estrategias de marketing C. FFVV. SSTT. Logística	como ventajas sobre productos de la competencia.	nuevos productos.
<b>Proveedores</b>	Incremento de: volumen de ventas ligadas a la estabilidad de precios y estandarización de calidad de productos.	Prolongación de tiempos de entrega y variabilidad de precios.	R. Talento Humano/ Financiero M. Capacitación específica R. FFVV/ SSTT/ Logística.	Mayor difusión de marcas y promociones	Variación de políticas gubernamentales respecto a producción e importaciones de equipos.
<b>Estado</b>	Ampliación de recaudación de impuestos y tributos	Reducción de ingresos por tributos	R. Acción de Control de entidades Gubernamentales M. Políticas que favorezcan a la empresas y microempresas nacionales C. Participación en planteamiento de políticas de actores involucrados.	Ampliación de ingresos empresariales	Mercado ilícito de productos sustitutos.

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **ANALISIS:**

Mediante la matriz de involucrados se observan los intereses basados en la problemática con el fin de establecer soluciones y analizar los problemas percibidos ocasionados por el problema central, el servicio al cliente está enfocado a la excelencia del servicio mantener al cliente satisfecho trae como resultado , mayor rentabilidad y mejores ingresos para la empresa, con el clima laboral, el control y la organización el trabajador se siente capacitado y motivado para desarrollar las actividades diarias al momento de elaborar el producto y/o prestar el servicio al cliente, la facilidad y efectividad para resolver las necesidades está elaborada mediante una facilidad de respuesta hacia el cliente externo.

Desarrollar un sistema o estrategia para estar actualizados en relación a la competencia, actualizaciones tecnológicas, y técnicas de ventas son las requeridas para estar al margen de la competencia y lograr el posicionamiento de la marca en el mercado.

El permanecer informado del cambio en las entidades de gobierno ayuda a un mejor desarrollo de la empresa debido a que el país es variable y tanto las leyes como reglas cambian mediante el tipo de gobierno. Los recursos económicos y financieros de la empresa surgen con el reglamento interno que debe cumplir cada trabajador las funciones y descripciones de cargos, otorgan mayor organización y

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

mayor productividad por parte de los trabajadores. Los trabajadores gozan de todos los beneficios que ofrecen el gobierno y las entidades reguladoras.

El interés en el proyecto radica en la necesidad de procesos operativos y estandarización de los mismos que ayuden al desarrollo e incremento de la productividad en la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDICCIA.LTDA, mantener satisfechos a los trabajadores y a los clientes que forman parte del crecimiento de la empresa. Los conflictos potenciales se miden según el cambio y la elaboración de procesos nuevos a los cuales los trabajadores y clientes no tendrán fácil adaptación.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## CAPITULO III

### 3.1 ARBOL DE PROBLEMAS

El árbol del problema es una herramienta visual de análisis que debe ser utilizada para identificar con precisión al problema objeto de estudio, a través de él se especifican e investigan las causas y los efectos del problema a plantear, además de destacarse las relaciones entre ellas.

Es una herramienta para la identificación y el análisis de las causas relevantes de los problemas principales, que formaran más adelante las bases para formular soluciones y los objetivos para hallar las alternativas de solución mediante la ejecución de la investigación.

Una discusión de las causas puede ayudar a identificar los segmentos de la población objeto de estudio que son los más afectados y que deben estar específicamente interesados en participar en las actividades dirigidas quitando las causas del problema. Es necesario recordar que cada causa del problema es también un problema por derecho propio.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Esta herramienta se asemeja a un árbol. Las raíces del árbol, en la parte más inferior, metafóricamente representan las causas del problema principal. El tronco del árbol representa el problema principal y las ramas del árbol, representa los efectos del problema principal.

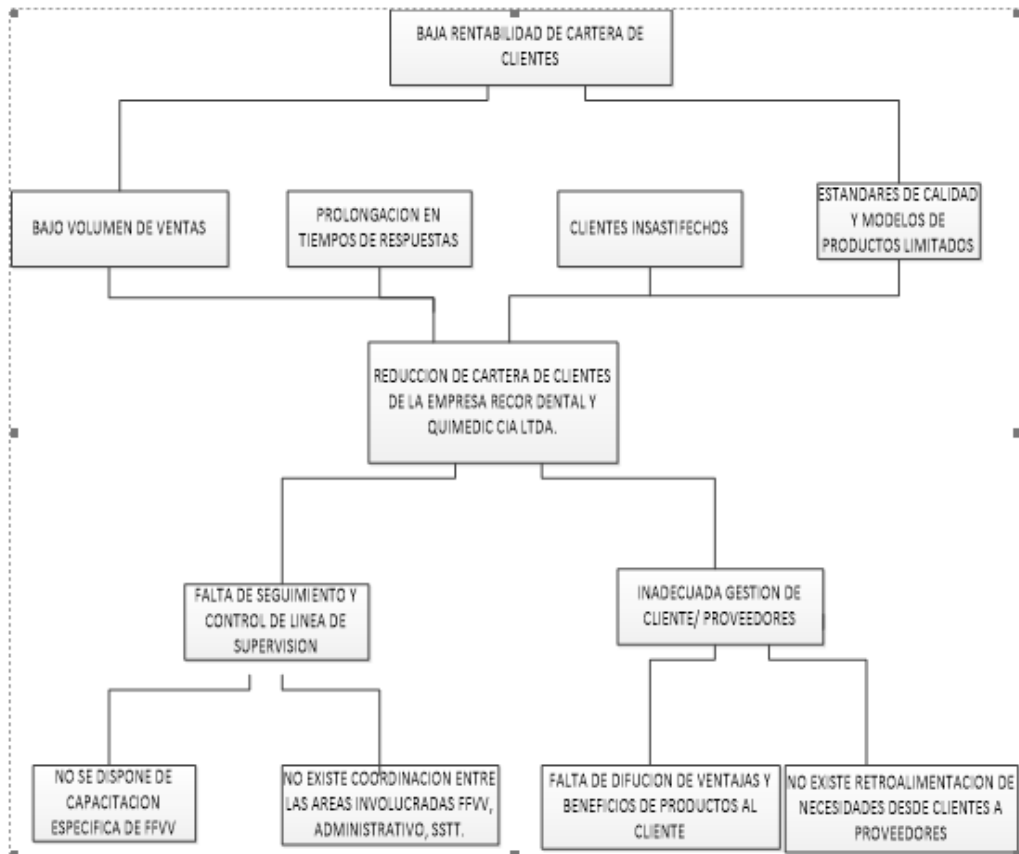
El árbol del problema se puede utilizar en proyectos en curso así como en la formulación de uno nuevo. El propósito entero del árbol del problema es definir los problemas principales presentes en la realidad objeto de estudio para analizar y dar la prioridad a sus causas pues es el primer paso hacia las soluciones eficaces.

Probablemente la herramienta más importante a tener presente a través de este proceso es una sola pregunta: ¿Por Qué? Es asombrosa como esta frase corta puede generar respuestas que ayudan grandemente en desarrollar una estrategia eficaz para alcanzar la solución.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 3.2 ARBOL DE PROBLEMAS

**FIGURA 2 ARBOL DE PROBLEMAS**



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **ANALISIS:**

Como se puede ver en la ilustración anterior el problema radica en que actualmente al no existir un lineamiento claro que marque el funcionamiento de los procesos alrededor de las actividades propias relacionadas a los funcionarios de cada una de las áreas, en el análisis técnico del árbol de problemas identificamos al problema central que se resume en la débil gestión administrativa de la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA, genera pérdida e inconformidad en los trabajadores y los clientes.

Debido a procesos empíricos, falta de procesos y mejoras continuas los empleados no asumen sus obligaciones y no desarrollan sus actividades de manera responsable, la desorganización de procesos provoca pérdidas en la empresa y baja productividad, las actividades que se desarrollan tienen tiempos muertos e innecesarios lo que conlleva a demora en tiempo de entrega de equipos y respuestas.

La infraestructura inadecuada genera una mala distribución de las áreas de trabajo, la falta de espacio afecta a que los equipos estén en las agencias en las ciudades de Cuenca < Guayaquil y Quito, la maquinaria por sus grandes tamaños y ocupación de área, las condiciones de cada área no son las que requieren los empleados, por esta razón no existen las medidas de seguridad que requieren los empleados.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Respecto a los recursos humanos, financieros y tecnológicos la falta de capacitación a la FFVV no aporta a la alta productividad optima, el personal debe ser capacitado continuamente para resultados positivos.

La desactualización de la tecnología no permite tener software innovador que ayude e intervenga en el crecimiento y el desarrollo de la empresa, la maquinaria obsoleta debe ser sustituida por una de mejor tecnología.

Con la falta de recursos financieros se ve la necesidad de reducir al personal que menos necesario dejando vacíos que ocasionan perdidas en la producción y en la organización de la empresa.

### **3.3 ÁRBOL DE OBJETIVOS**

Según los autores (Canales, Alvarado, & Pineda, 1986) manifiestas que:

“El árbol de objetivos o conocido como el análisis de objetivos es la situación que se espera alcanzar al solucionar el problema central, por ende permite la identificación de las alternativas de solución que por medio de un esquema puedan contribuir a solucionar la situación”.

Para elaborarlo se parte del Árbol de Problemas y el diagnóstico. Es necesario revisar cada problema (negativo) y convertirlo en un objetivo (positivo) realista y deseable. Así, las causas se convierten en medios y los efectos en fines.

Los pasos a seguir son:

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

1. Traducir el Problema Central del Árbol de Problemas en el Objetivo Central del proyecto. (Un estado positivo al que se desea acceder).

La conversión de problema en objetivo debe tomar en cuenta su viabilidad. Se plantea en términos cualitativos para generar una estructura equivalente (cualitativa). Ello no implica desconsiderar que el grado de modificación de la realidad es, por definición, cuantitativa.

2. Cambiar todas las condiciones negativas (causas y efectos) del Árbol de Problemas en estados positivos (medios y fines). Esta actividad supone analizar cada uno de los bloques y preguntarse: ¿A través de qué medios es posible alcanzar este fin? La respuesta debe ser el antónimo de las causas identificadas. El resultado obtenido debe presentar la misma estructura que el Árbol de Problemas, cambia el contenido de los bloques pero no su cantidad ni la forma en que se relacionan si en este proceso surgen dudas sobre las relaciones existentes, primero se debe revisar el Árbol de Problemas para luego proseguir con el de Objetivos.
3. Identificar los parámetros, que son aquellas causas del problema que no son modificables por el proyecto, ya sea porque son condiciones naturales (clima, coeficiente intelectual,) o porque se encuentran fuera del ámbito de acción del proyecto (poder legislativo, otra dependencia administrativa). Estos

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

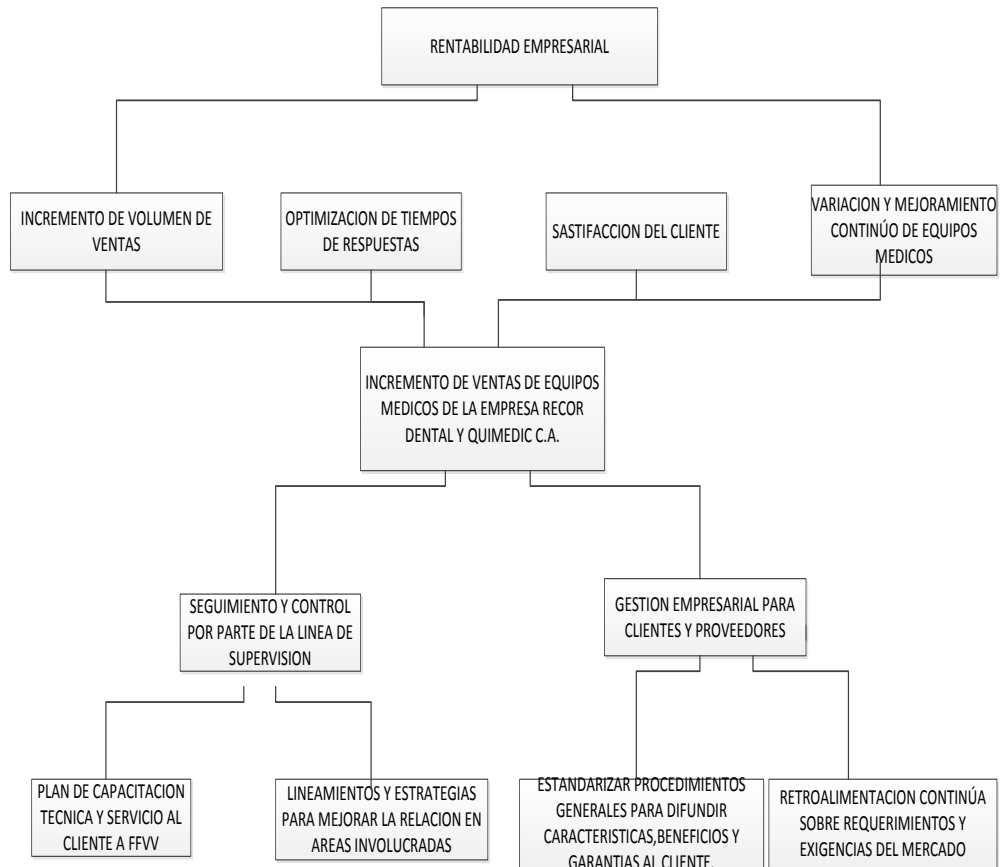
parámetros se señalan en el Árbol de Objetivos sin modificar el texto del de problemas, Al ubicar un parámetro, es posible sacar de ambos árboles todas sus causas ya que aun cuando alguna sea modificable, no se producirá ningún efecto sobre el problema central.

4. Convertir los efectos del Árbol de Problemas en fines. Al igual que en las causas, por cada efecto se debe considerar sólo un fin.
5. Examinar la estructura siguiendo la lógica medio-fin y realizar las modificaciones que sean necesarias en ambos árboles.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 3.3 ARBOL DE OBJETIVOS

**FIGURA 3 ARBOL DE OBJETIVOS**



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## ANÁLISIS:

En el árbol de objetivos se refleja los fines a los que se quiere llegar para mejorar el problema central que se presenta en el proyecto, los objetivos a largo o a corto plazo.

A partir de la contextualización del árbol de objetivos, se evidencia que su propósito es el de garantizar un servicio de capacitación eficiente a sus clientes, mediante una correcta selección, contratación, seguimiento y control de sus instructores. En la actualidad toda empresa busca preservar el capital humano para el aprovechamiento óptimo de todos los recursos, en especial cuando el eje de la institución es la comercialización de equipos e insumos médicos en las áreas de Laboratorios, Odontología, Esterilización y Diagnóstico Médico.

Los procesos técnicos permiten que los empleados y colaboradores asuman sus obligaciones y realicen sus actividades respectivas para la generación de rentabilidad, tiempos óptimos de respuestas y la prestación del servicio, con los procesos organizados y establecidos.

La infraestructura adecuada ayuda al crecimiento de la producción y la seguridad para los trabajadores, las normas de seguridad son indispensables para todo el personal, las áreas de trabajo, son las necesarias para la maquinaria y para

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

la elaboración de los productos, la distribución de cada área, el LAYOUT ayuda mucho a la mejora continua y al control de calidad de cada producto.

Los recursos suficientes se alcanzan con la ayuda de la productividad y el posicionamiento que se obtenga en el mercado, la actualización de procesos y tecnología en los equipos y maquinaria da como resultado el incremento de producción y la mejor calidad de los productos.

Las capacitaciones al personal son constantes para tecnificar más los procesos y dotar a los trabajadores de técnicas de fortalecimiento y procesos actuales, un programa anual de capacitación brinda al personal la actualización continua que requieren.

La fidelidad por parte de los clientes potenciales y fijos contribuye al crecimiento de la empresa, la actualización de base de datos de los clientes es una herramienta muy poderosa e importante para el posicionamiento en el mercado, la satisfacción que se otorga a los clientes.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## CAPÍTULO IV

### 4.1 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

Según (Nardi, 2013) menciona,

El análisis de alternativas permite al proyecto identificar las propuestas más viables y las de mayor importancia para identificar y elegir la opción más efectiva que debe ser medible en tiempo y esfuerzo razonables, y redactados utilizando verbos que demuestren acción, aquellos que proporcione un mayor patrocinio a los beneficiados. Se debe entender por alternativas a las diferentes opciones, medios o conjuntos de medios orientados a lograr los objetivos del proyecto y, por ende, solucionar un problema social. La función básica del análisis de alternativas es comparar las diferentes opciones que pueden identificarse en el árbol de objetivos, rechazando las que no parezcan deseables o presenten un grado excesivo de incertidumbre, seleccionando la alternativa óptima desde el punto de vista técnico y económico, puede realizarse de manera cualitativa o cuantitativa, en el análisis cuantitativo deberá escogerse el proyecto que alcance el superior puntaje ya que representa ser de mayor factibilidad y en el

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

cuantitativo se deberá escoger el proyecto que resulta más rápido y menos costoso, preferentemente; aunque también es importante considerar los resultados obtenidos en los otros criterios.

Tipos de valoración:

VALORACIÓN CUALITATIVA	VALORACIÓN CUANTITATIVA
BAJO	1
MEDIO/BAJO	2
MEDIO	3
MEDIO/ALTO	4
ALTO	5

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**Notas aclaratorias:**

La valoración cualitativa está calificada al mismo nivel de la cualitativa en un rango de bajo representado por el numero uno (1), medio bajo por el numero dos (2), medio por el número tres (3), medio alto por el número cuatro (4) y alto siendo la calificación máxima equivalente a cinco (5)

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

#### 4.1.1 Tabla 3 MATRIZ DE ALTERNATIVAS

MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS							
OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categorías
Elaborar un plan de capacitación a la ffvv	5	5	4	4	2	22	ALTO
Diseñar estrategia para coordinar áreas	5	3	3	4	3	18	MEDIO
Estandarizar procedimientos generales de difusión al cliente	5	5	3	4	5	22	ALTO
Plan de seguimiento para actualización de requerimientos de cliente	5	3	3	5	3	19	MEDIO

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **ANALISIS**

Por medio de la valoración encontramos el grado de importancia y de necesidad que tiene la empresa para implementar dicha estrategia, establecida por un estudio técnico determinamos varios factores que intervienen en la toma de decisión de la estrategia.

En la matriz de análisis de alternativas se puntúan los objetivos a alcanzar en la empresa, cada uno de estos se establece con el fin de erradicar el problema de la organización.

Cada objetivo cumple con la norma de implementar la mejora en cada proceso u actividad mal elaborada, debido a que son medibles y verificables con los que se puede asegurar el incremento de ganancia y desarrollo de la entidad.

El valor cuantitativo que se acredita a cada uno de los objetivos establece el grado de importancia del impacto sobre el proceso de cambio y la factibilidad que tendrá en los distintos aspectos.

El valor cualitativo se establece por el nivel de impacto que tendrá al elaborar y establecer los objetivos para la mejora, el fin de la matriz es demostrar los objetivos a los que se va a llegar con la elaboración de proyecto con

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

calificaciones cualitativas y cuantitativas para el mejor entendimiento y desarrollo de las mismas con estrategias a fines.

Mediante el análisis de la Matriz de Alternativas se pudo establecer como primer objetivo de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda es el mantener a su FFVV de capacitada y con conocimientos actualizados mediante un plan de capacitación y cumplir de manera eficiente con la información referente a los productos y servicios ofertados por la empresa con una ponderación Alta, por lo tanto puede ser logrado.

Tomando en cuenta el segundo objetivo que es estandarizar procedimientos generales de difusión al cliente, esta es una oportunidad de crecimiento por tal tiene una ponderación Alta siendo posible el cumplimiento a través del levantamiento de información en cada una de las áreas involucradas.

El tercer objetivo es Crear un plan de seguimiento para actualización y seguimiento de clientes obteniendo una ponderación Media; situación que busca el poder interactuar y poder saber las necesidades de los clientes y de esta manera poder satisfacerlas.

El cuarto objetivo es Diseñar estrategia para lograr la coordinación de áreas, obteniendo una ponderación Media; situación que busca la iteración entre las áreas involucradas y lograr una sinergia entre grupos.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **4.2 ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LOS OBJETIVOS**

Para (Nardi, 2013) La matriz de objetivos es una tabla que permite identificar el impacto que tienen de forma positiva o negativa en los aspectos de género, sostenibilidad, impacto ambiental y la relevancia que tiene.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

#### 4.2.1 MATRIZ DE IMPACTO DE OBJETIVOS

**TABLA 4 MATRIZ DE IMPACTO DE OBJETIVOS**

<b>Factibilidad de lograrse (alta- media-baja)</b> 5 - 3 - 1	<b>Impacto en genero (alta- media-baja)</b> 5 - 3 - 1	<b>Impacto ambiental ( alta- media-baja)</b> 5 - 3 - 1	<b>Relevancia ( alta- media-baja)</b> 5 - 3 - 1	<b>Sostenibilidad ( alta- media-baja)</b> 5 - 3 - 1	<b>Total (alta- media-baja)</b> 5 - 3 - 1
Se cuenta con apoyo de los directivos de la empresa para realizar las capacitaciones ( 3)	A todas y todos los colaboradores se les da el mismo trato (5)	El material con el que se embalan los equipos médicos es reutilizado dentro de la empresa (3)	Disponer una ffvv capacitada de acuerdo a los equipos y servicios que se distribuyen (5)	Seguimiento y evaluación habilidades y destrezas utilizadas por la ffvv (3)+J8	MEDIA
Se dispone de información de características y beneficios de los	Existe participación tanto en hombres como en mujeres. (5)	El material co el que se embalan los equipos médicos es reutilizado dentro	Disponibilidad ilimitada de información técnica de equipos médicos. (5)	Mejoras continuas y actualizaciones (5)	ALTA

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



equipos médicos. (5)		de la empresa. (3)			
Existe interes por parte de los trabajadores y directivos. (4)	No existen preferencias de género. (5)	El material con el que se embalan los equipos médicos es reutilizado dentro de la empresa. (3)	Empatía entre colaboradores y coordinación de las áreas involucradas. (5)	Seguimientos y control. (5)	MEDA

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **ANÁLISIS:**

La matriz de Análisis de Impacto de los Objetivos; muestra relación con la matriz de alternativas en donde se determinaron los objetivos que permitan el desarrollo de la propuesta, para lo cual se determinó que de acuerdo a cada uno de los mismos el impacto sobre el propósito del proyecto es medio y alto, demostrando la factibilidad de lograrse el proyecto; presentando beneficios como la capacitación y estandarización de procesos, requerido para el desenvolvimiento interno de los colaboradores de la empresa Recor dental y Quimedic Cia Ltda.

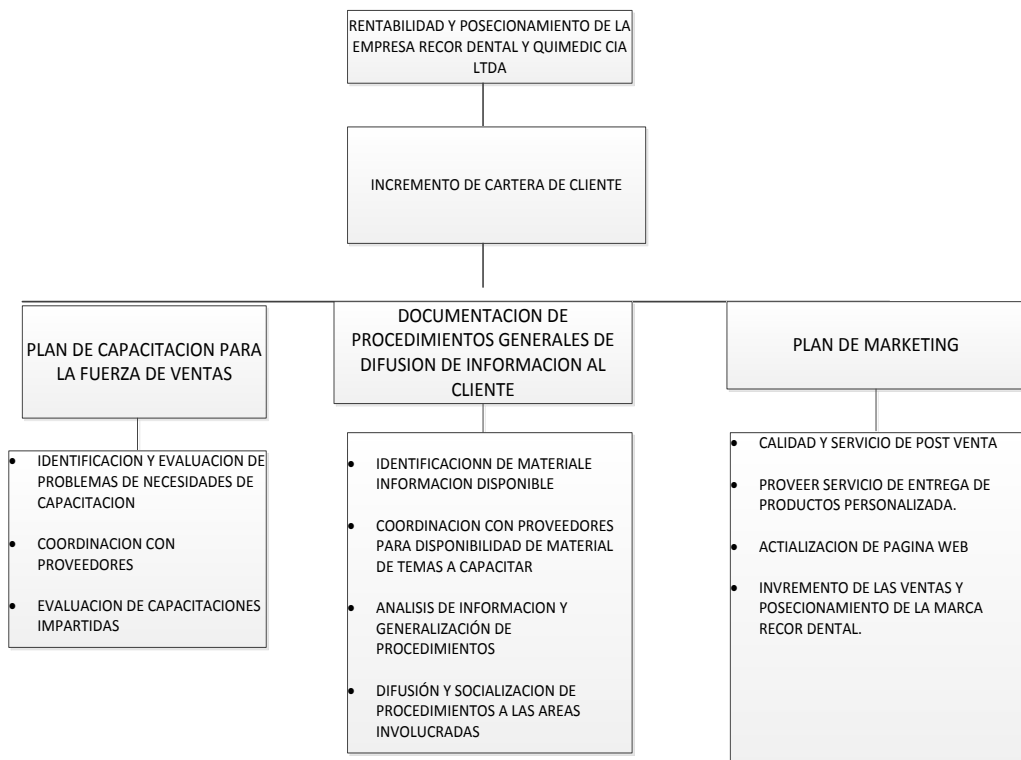
Con respecto al impacto en género, se plantea el cumplimiento del criterio de equidad del mismo dentro de la planta de instructores del centro, aumentar los ingresos de las y los trabajadores, incrementa las habilidades estratégicas tanto en hombres como en mujeres, lo que incrementa la satisfacción laboral y se fortalece la aplicación de los derechos de trabajadoras y trabajadores. Dentro del impacto ambiental se mejora el entorno social, pues el material con el que se embalan los equipos médicos, estos son reutilizados por la empresa en otras áreas. al reducir el desperdicio de suministros de oficina, recursos no renovables, mejora el clima organizacional, y promueve el bienestar de todos los colaboradores de la empresa. Siendo así que la relevancia de los beneficios se enmarca en la renovación de la credibilidad de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 4.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Permite estructurar el alcance de las estrategias del proyecto y se expresa con objetivos que establece como practico y entendibles y alcanzables donde el objetivo es específico para alcanzar y determinar los componentes del marco lógico. (Elizabeth, 2015)

#### 4.3.1 FIGURA 4MATRIZ DE ESTRATEGIAS



**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **ANALISIS**

La matriz de diagrama de estrategias: muestran la relación existente entre las estrategias y el cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos en relación a la matriz de alternativa jerarquizando el cumplimiento de los mismos para el logro del objetivo general, para lograr la finalidad de garantizar la calidad de las capacitaciones de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.

Con respecto al impacto de los objetivos se plantea el cumplimiento de las actividades que puedan dar origen al cumplimiento de los objetivos en forma jerarquizada para llevar al orden del objetivo general.

### **4.4 MATRIZ DE MARCO LÓGICO**

Según (Rovayo, 2013) menciona,

El marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su propósito es brindar estructura al proceso de planificación y comunicar información esencial relativa al proyecto. Puede utilizarse en todas las etapas de preparación del proyecto: programación, identificación, orientación, análisis, presentación ante los comités de revisión, ejecución y evaluación . Se modifica y mejora repetidas veces tanto durante la preparación como durante la ejecución del proyecto.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

El método fue elaborado originalmente como respuesta a tres problemas comunes a proyectos:

- Planificación de proyectos carente de precisión, con objetivos múltiples que no están claramente relacionados con las actividades del proyecto.
- Proyectos que no se ejecutan exitosamente, y el alcance de la responsabilidad del gerente del proyecto no está claramente definida; y no hay una imagen clara de cómo luciría el proyecto si tuviese éxito, y los evaluadores no tienen una base objetiva para comparar lo que se planeó con lo que sucedió en la realidad.

El método del marco lógico encara estos problemas, y provee además una cantidad de ventajas sobre enfoques menos estructurados:

- Aporta una terminología uniforme que facilita la comunicación y que sirve para reducir ambigüedades;
- Aporta un formato para llegar a acuerdos precisos acerca de los objetivos, metas y riesgos del proyecto que comparten el Banco, el prestatario y el ejecutor;
- Suministra un temario analítico común que pueden utilizar el prestatario, los consultores y el equipo de proyecto para elaborar tanto el proyecto como el informe de proyecto;

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- Enfoca el trabajo técnico en los aspectos críticos y puede acortar documentos de proyecto en forma considerable;
- Suministra información para organizar y preparar en forma lógica el plan de ejecución del proyecto;
- Suministra información necesaria para la ejecución, monitoreo y evaluación del proyecto; y
- Proporciona una estructura para expresar, en un solo cuadro, la información más importante sobre un proyecto.

#### 4.4.1 TABLA 5 MARCO LOGICO

FINALIDAD	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Incrementar la rentabilidad y posicionamiento de la empresa Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda.	Para el primer trimestre de 2017 la rentabilidad Dental y Quimedic Cia Ltda. se habrá incrementado en un 10% por la aplicación correcta de los procesos.	Estadísticas de ingresos e informes financieros de la empresa.	Se mantienen las mismas políticas de importación de productos.
PROPÓSITOS	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Incremento de Cartera de Clientes	Para el primer semestre de 2016 la Cartera de Clientes de la empresa Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda. se incrementa en un 5%	Estadísticas de Ventas y crecimiento de clientes.	Mantener al cliente actual. Difundir el plan de marketing para ampliar la cartera.
COMPONENTES	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Plan de capacitación para la FFVV	Para el primer trimestre de 2016, el personal del área comercial de la empresa Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda. Habrá recibido la capacitación.	Hojas de Registro. Evaluaciones.	Apoyo de proveedores, y Servicio Técnico. Mantener el mismo grupo de FFVV
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Identificación y Evaluación de necesidades de capacitación	Para diciembre de 2015 se habrá obtenido y evaluado información respecto a las necesidades.	Informe y levantamiento de la información.	Se dispone del acceso de la información. Predisposición por parte de los directivos y colaboradores.
Coordinación con proveedores.	Para enero de 2016 se habrá coordinado con Proveedores y Servicio Técnico para disponer de instructores y temas de capacitación.	Informe de gestión.	Predisposición de capacitación por parte de los proveedores y Servicio Técnico.
Evaluación de capacitación impartida al personal.	Para febrero de 2016 el personal de la FFVV estará capacitado. Para marzo de 2016 el personal capacitado habrá sido evaluado por el supervisor de línea.	Informe de capacitación por parte de instructores. Informe de evaluación por parte de línea de supervisión.	Los empleados tienen apertura para capacitación.
<b>COMPONENTES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Documentación de procedimientos generales de difusión de información al cliente.	Para el primer semestre de 2016 la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. Contará con documentación estandarizada de	Manuales aprobados por los directivos.	Difusión, seguimiento y mejora continua de los procedimientos.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

	procedimientos generales de difusión de información al cliente.		
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Identificación de materiales e información disponible.	Para diciembre de 2015 se habrá realizado levantamiento y análisis de información disponible referente a los equipos que comercializa la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.	Informe de documentación e información existente	Apoyo de servicio técnico y líneas de supervisión.
Análisis de información y generalización de procedimientos.	Para febrero de 2016 se presentara a los directivos de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda la visión y aprobación. Propuesta de manual de unificación de procesos para su revisión y aprobación.	Manuales aprobados por los directivos.	Aceptación de la propuesta por parte de los directivos de la empresa recor dental y Quimedic Cia Ltda.
Difusión y socialización de estandarización de procedimientos con las áreas involucradas.	Para marzo de 2016 el personal de la empresa Recor dental y Quimedic Cia Ltda, será informado de la estandarización de procesos.	Carpeta publica en intranet, capacitación.	Cada colaborador tendrá un manual de procesos y procedimientos para uso personal.
<b>COMPONENTES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Plan de Marketing	Para los dos primeros años el incremento de las ventas será de un	Datos estadísticos de ventas e ingresos	Para los próximos anos el incremento de

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

	5% y crecimiento será paulatino.		las ventas será mayor con mejores ganancias.
ACTIVIDADES	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Reestructurar la página web de la empresa Recor dental y Quimedicia Ltda, a fin de que el público pueda conocer sobre sus marcas, productos y servicios que oferta la empresa.	Para enero de 2016 habrá incrementado en un 5% la visita del público en la página web de la empresa Recor dental y Quimedicia Ltda.	Datos de visitantes a la web site	Web site actualizada y con la mayor cantidad de información de los equipos y servicios que oferta la empresa.
Calidad en sus productos y servicio post venta	Para el primer semestre de 2016 los ingresos por ventas en la empresa Recor dental y Quimedicia Ltda, se habrán incrementado en un 5%	Reporte de ventas.	Clientes satisfechos con calidad de los productos y servicio post venta.
Establecer nuevas formas de pagos, crédito directo	Para enero de 2016 se revisara política de crédito y forma de pago.	Manual de crédito y formas de pago.	Aceptación por parte de directivos con la propuesta de forma de pagos para clientes por ciertos montos de compra.

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## CAPITULO V

### 5.1 ANTECEDENTES



La empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. fue creada hace cuarenta y cinco años; y legalmente constituida en el año mil novecientos ochenta, dedicada a la importación y comercialización de equipos insumos y prestación de servicio a nivel nacional en las áreas ODONTOLOGICA, MEDICA, LABORATORIO Y ESTERILIZACION, Representante para Ecuador fábricas de prestigio mundial, cuenta con un amplio stock de repuestos genuinos y un servicio técnico con personal altamente capacitado por las marcas representadas

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

y con amplia experiencia en campo para la instalación, mantenimientos preventivos, correctivos y servicio de post-venta.

Recor Dental y Quimedica Cia Ltda con amplia trayectoria y experiencia en el mercado Ecuatoriano atiende a todos los clientes, estudiantes y profesionales en las ramas de Laboratorio Clínico, Odontológico, Esterilización y Diagnóstico Médico.

## **MISION**

Es satisfacer la demanda de la comunidad hospitalaria y de la población infantil del Ecuador, siendo la única con planta propia para la fabricación de Biberones en el país, con alcance nacional e internacional. Orientada hacia la salud de los niños y de las personas, ha sido y es nuestra más cara misión.

## **VISIÓN.**

La visión de nuestra empresa está dirigida a mantener el liderazgo de los productos hospitalarios e infantiles, ofreciendo cada vez más, productos de mejor calidad pero de bajo costo, gracias a la búsqueda constante de productos innovadores en el mercado internacional, y al continuo perfeccionamiento de nuestros procesos de manufactura, que van a permitir, por un lado a nuestros socios comerciales contar con productos de vanguardia y por otro lado, atender a

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

las economías familiares, mas populares, procurando que la relación costo-beneficio impacte en el más alto grado, a nuestra población de menores ingresos.

**VALORES:**

- Orientación al Cliente
- Efectividad
- Trabajo en Equipo

**5.2 PERIL DE FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE PERSONAL DE  
EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA**

**Gerencia General**

Denominación actual: Gerencia General

Supervisa a: Todos los departamentos

Misión: Planificar, organizar, liderar, controlar y evaluar la gestión administrativa y comercial de la empresa, según las políticas y normas legales, reglamentarias y técnicas, vigentes. Funciones:

Dirigir y coordinar la formulación de plan estratégico, táctico y operativo de la empresa, vigilar su ejecución, evaluar los resultados parciales y totales y realizar los ajustes necesarios de cada una de las campañas publicitarias.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

2. Coordinar el diseño e implantación de sistemas de gestión gerenciales, administrativos y operativos, evaluar su aplicación y disponer los correctivos necesarios.
3. Promover la formulación y aprobación de políticas institucionales, vigilar su cumplimiento y evaluar los resultados.
4. Supervisar y evaluar la provisión de servicios y beneficios a accionistas y clientes.
5. Analizar, evaluar y decidir sobre los informes contables y financieros de la empresa.
6. Disponer, controlar y aprobar los procesos técnicos de selección, contratación, capacitación, evaluación y desarrollo de los recursos humanos de la empresa.
7. Dirigir y coordinar la elaboración, aprobación y ejecución de la política salarial de la empresa.
8. Analizar y aprobar egresos por varios conceptos, según normativa vigente.
9. Analizar, aprobar y presentar informes regulares y especiales sobre la marcha de la empresa a organismos de control internos y externos.
10. Suscribir convenios y acuerdos con otras organizaciones públicas y privadas, convenientes a la misión de la empresa.

#### **Jefe de Línea**

- Denominación actual: Jefe de Línea
- Se reporta a: Gerencia General

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDER DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- Supervisa a: Profesionales–técnicos y comercial
- Misión: Gestionar las asesorías y los diferentes proyectos en los que se halle inmerso la empresa, según normas técnicas y legales vigentes y los requerimientos de la gestión empresarial.

### **Funciones:**

1. Mantener contacto directo con los empresarios de las PYMES sobre el avance de las asesorías en estrategias de marketing y las campañas publicitarias.
2. Adquirir, distribuir y controlar materiales de oficina hacia los diferentes profesionales
3. Mantener funcionales al mobiliario, equipos, instrumentos y vehículos.
4. Diseñar, ejecutar y evaluar estrategias de marketing enfocadas al segmento meta.

### **Gerencia de Ventas**

- Denominación actual: Gerencia de Ventas
- Se reporta a: Gerencia General
- Supervisa a: Fuerza de Ventas
- Promueve el portafolio de servicios y beneficios de la empresa hacia los clientes.

### **Funciones:**

1. Investigar y diagnosticar las necesidades de servicios de los clientes actuales.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

2. Diseñar y proponer la innovación y creación de nuevos servicios que satisfagan las demandas de los clientes y el mejoramiento de la imagen de la empresa, en coordinación con los diferentes departamentos.
3. Elaborar y ejecutar planes periódicos de mercadeo de servicios y beneficios que ofrece la empresa.
4. Medir el impacto de los planes de mercadeo y sus respectivas estrategias de promoción realizadas, según parámetros preestablecidos.
5. Realizar estudios periódicos y especiales para medir los índices de satisfacción del cliente y elaborar y recomendar acciones correctivas.
6. Apoyo a la FFVV en las visitas y cierre de ventas.

### **Gerente Administrativo – Financiero**

- Denominación actual: Gerente Administrativo - Financiero
- Se reporta a: Gerencia General
- Supervisa a: Personal financiero

Se encarga de la planificación del departamento, que comprende la planeación, dirección, ejecución, control y evaluación administrativa y financiera de la empresa

### **Funciones**

1. Manejar subsistemas de personal
2. Manejar la nómina de personal

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

3. Evaluar la gestión del recurso humano en todas las áreas
4. Desarrollar y controlar los presupuestos en el período económico
5. Aplicar estrategias de financiamiento y recuperación de la inversión.
6. Diseñar el flujo de efectivo.
7. Evaluar la gestión financiera

### **Contador**

- Denominación actual: Contador
- Se reporta a: Gerente General, Gerente de Proyectos, Gerente de servicio al cliente
- Supervisa a: Jefes de Sucursales.
- Se encarga de aplicar conocimientos científicos y técnicos en contabilidad, finanzas, auditoria, costos y leyes, así como para el análisis e interpretación de las gestiones empresariales privadas.
- Controlar la elaboración de los estados financieros de la empresa
- Controlar la elaboración de presupuesto

### **Funciones**

1. Planificar y organizar en forma técnica y programada su trabajo, buscando siempre el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.
2. Tomar decisiones en forma oportuna y eficiente basado en registros contables y desde luego en los resultados obtenidos.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

3. Aplicar en forma creativa y crítica los conocimientos adquiridos en contabilidad
4. Diseñar sistemas de información contables de manera que asegure la claridad y transparencia de la información.
5. Diseñar y establecer controles internos que eviten el fraude, la malversación y el dolo.
6. Ejercer y delegar responsabilidades en temas contables, financieros y tributarios.
7. Cuadre, control y seguimiento de caja diaria
8. Encargado de auditoria
9. Preparar y elaborar los estados financieros que la empresa requiera para su funcionamiento.

### **5.3 PROCESO ACTUAL DE VENTAS EN RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



### **FIGURA 5 PROCESO DE VENTAS**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

### **5.4 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

El plan de Marketing, es esencial para el funcionamiento de cualquier empresa y la comercialización eficaz y rentable de cualquier producto o servicio, incluso dentro de la propia empresa. Intentar que un proyecto triunfe sin servirse de un plan de Marketing es como tratar de navegar en un mar de tempestuoso sin cartas marítimas ni destino claro, y bajo el ataque de los torpedos enemigos (Porter, 2001, pág. 89)

La elaboración del plan de Marketing lleva tiempo, pero es tiempo bien invertido que, en definitiva, acaba por ahorrar tiempo.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDER DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

El Plan de Marketing proporciona una visión clara del objetivo final y de lo que se quiere conseguir en el camino hacia éste. A la vez, informa con detalle de las importantísimas etapas que se han de cubrir para llegar desde donde se está hasta donde se quiere ir. Tiene la ventaja añadida de que la recopilación y elaboración del Plan de Marketing permite calcular cuánto se va a tardar en cubrir cada etapa y los recursos en dinero, tiempo y esfuerzo necesarios para hacerlo. Sin Plan de Marketing, ni si quiera sabe uno si ha alcanzado sus objetivos. (Porter, 2001, pág. 89)

El papel del plan de marketing se recoge en los siguientes puntos:

- Facilita el logro de los objetivos de la empresa vinculados al mercado, como puede ser la captación de nuevos clientes, el aumento de beneficios, la fidelización de los compradores, mejora de la competitividad.

- Crear y fortalecer equipos, ya que hace coincidir a los directivos sobre el camino que ha de adoptar la empresa y consigue que los empleados conozcan cuáles son sus funciones y los planes de la organización.

- Determina el camino que debe seguir la entidad, dependiendo de las necesidades de ésta.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- Con un buen plan de marketing, la empresa cuenta con un documento de referencia para focalizar sus esfuerzos y evaluar y supervisar los resultados.

- Facilita el conocimiento del entorno de la empresa, al saber más del mercado, los rivales, la demanda potencial, la legislación vigente...

- Un plan de marketing puede ayudarnos a tratar con entidades financieras y conseguir nuevos fondos.

- El plan es un análisis profundo de nuestra empresa, por lo que es ideal para agilizar el proceso de conocimiento y aprendizaje de la organización de cara a nuevos empleados. También podemos adjuntarlo a la información que facilitamos a posibles proveedores externos.

- Para desarrollar el plan tenemos que analizar la empresa y determinar qué cosas se están haciendo mal. Este hecho supone una importante herramienta de autoevaluación y corrección de errores. Además, ayuda a extender la importancia del cambio y la mejora continua.

- Facilita la toma de decisiones.

- Durante la elaboración del plan de marketing se crea un ambiente idóneo para la aparición de nuevas ideas.

- Evalúa posibles oportunidades y problemas futuros. Es posible que aparezcan conflictos en los que no se había caído al principio. Sin embargo, este

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

hecho supone encontrar soluciones que se adelantan a la aparición del problema.

La situación puede ser inversa, es decir, durante la elaboración del plan de marketing también podemos descubrir oportunidades de negocio que se nos habían pasado por alto es estudios previos.

- La principal importancia del plan de marketing radica en ser un pilar básico para trabajar eficazmente en el proceso de planificación y establecer las diferentes acciones.

En definitiva, la importancia de este plan en una pyme es clave, aún más en el actual mundo empresarial de elevados niveles de competitividad en los mercados.

Hoy, más que nunca, las pequeñas y medianas empresas están obligadas a organizar sus recursos y emplear todos sus esfuerzos hacia unos objetivos comunes.

La falta de seguimiento por parte de las líneas de supervisión y desatención de los altos mandos de la empresa los cuales con el compromiso de brindar un mejor servicio de calidad y con mejora continua no lo han realizado por que se ha venido manejando procesos empíricos que han dado resultados .

Mediante análisis comparativos de los últimos semestres, se logra identificar que desde mediados de 2014 existe un decrecimiento en las ventas y perdida significativa de la cartera de clientes, lo que provoca dos grandes

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

problemas como son la: Reducción de cartera de clientes; Decrecimiento de las ventas de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda provocada por: la falta de seguimiento y control por parte de la línea de supervisión, inadecuada gestión de cliente- proveedores.

Adicionalmente se logra visualizar la poca descoordinación entre áreas y departamentos de la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA , lo conlleva el retraso en los procesos y actividades; ocasionando pérdidas de recursos en ámbitos financieros y tecnológicos lo que conlleva a un gasto injustificable; mediante un levantamiento de procesos en cada área requerida del proyecto se pone a consideración varias actividades con tiempo y costo, que restauren cada una de las actividades desarrolladas empíricamente por cada área.

## **5.5 Descripción de la herramienta de metodología**

### **5.5.1 Metodología de Investigación**

La investigación de mercado está basada en la recopilación, el análisis, la presentación y conclusión de datos e información. (**Kotler&Keller, 2012**), Concluyeron que: “La investigación de mercados el diseño sistemático, la recolección el análisis y la presentación de datos y conclusiones relativos a una situación de marketing específico” (P, 98).

La investigación se fundamentó en los procesos empíricos que ha venido manteniendo la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, El Servicio de pre y

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

post-venta son los principios básicos y prácticos generales para lograr una satisfacción del cliente final..

### **5.5.2 Tipo de Investigación**

La investigación es de forma cualitativa y descriptiva la cual cumple con la recolección de información y datos los cuales ayudaran a realizar un exhaustivo análisis de los controles para el proceso y formulación de cambios a efectuar (Nardi, 2013, pág. 45)

Con la presente investigación descriptiva reflejara donde se estandaricen procesos de procedimientos de la FFVV y generan cambios en los servicios de pre y post-venta se dará a conocer los problemas dentro de la empresa Recor Dental y Quimedica Cia Ltda, para mejorar a través de la implantación de cambios tomando la guía y desarrollo del proyecto de ( I+D+I).

El tipo de proyecto a efectuar es encargado de innovar, desarrollar e implementar lo propuesto en las zonas donde se debe realizar los cambio para solucionar los problemas, parte con la generación de procesos, cambios y mejoras continuas que mejoran en el servicio al cliente y desatención

En la capacitación de todo el personal que labora para ello se refiere a la actualización de los manuales los donde se enfocara en los problemas encontrados.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Para obtener un beneficio con la implementación de lo señalado tendremos un producto de calidad a través de capacitaciones donde se implante la utilización de los manuales en las labores diarias de la producción como también controlar la generación de los residuos de desechos sólidos como de los líquidos disminuyendo, donde sea un aporte al medio ambiente y así brindar un servicio al cliente que tenga la satisfacción que necesita y con la calidad y mejora continua.

### **5.2.3 Fuentes de recolección de la información**

#### **Fuente primaria**

Se desarrollará mediante la encuesta a los colaboradores de la empresa obteniendo la información que ayudara a la investigación permitido conocer la información del trabajador sobre la empresa como del desarrollo de las normativas que se implementa en la comercialización del producto.

Los cambios a realizarse son parte de la respuesta que brindaron los colaboradores y se planteó con la encuesta para verificar la aplicación que realiza el usuario

#### **Fuente Secundaria**

Para la elaboración del proyecto se utilizó material que contenga información sobre las mejoras e implementación de plan de marketing para ello se utilizó información de registros relacionados como documentos con la

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

información, folletos , artículos , trabajos de grado anteriores ,utilizando la web , para la estructura e información para la investigación.

#### 5.2.4 Población

La población tomada para la investigación y desarrollo fueron empleados de la empresa Recor dental y Quimedic Cia Ltda de todos los procesos productivos. La empresa cuenta actualmente con 45 trabajadores y 7 de clientes potenciales los cuales fueron considerados para la ejecución de las encuestas.

#### 5.2.5 Muestra

Es un subconjunto de casos o individuos de una población, las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma (Amaya, 2012:15) A partir del universo de investigación se requirió obtener un subconjunto que represente al mismo, pero que nos posibilite la aplicación de las encuestas, por ello nos planteamos la siguiente pregunta. Subsecuentemente y siguiendo las recomendaciones de los autores” Jaime Arnau y María Anguera, en el libro: Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento”, se sitúa que el intervalo de confianza no sea mayor al 0.01;

Formulación para calcularla muestra

$$n = \frac{N}{(N-1)E^2+1}$$

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

De donde:

<b>N</b>	Tamaño de la población
<b>N</b>	Tamaño de la muestra
<b>E<sup>2</sup></b>	Error máximo admisible

### 5.2.6 Encuesta:

Una encuesta es un estudio observacional en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación. (Amaya, 2012:189)

Para la recolección de la información se tomó en cuenta a la totalidad de los directivos, colaboradores de la empresa los cuales fueron el cliente interno donde se refiere a la aplicación y al cliente externo el cual recibe un servicio.

### 5.2.6.1 Desarrollo de encuesta del Colabores

#### MODELO DE LA ENCUESTA:

**Objetivo:** Recopilar la mayor información con la finalidad de satisfacer la necesidad de los directivos de la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA.

**Años en el Mercado:**-----

1. ¿Cree usted que su negocio, requiere asesoría en el área Comercial?

**SI**----- **NO**-----

2, ¿Cuál es la actividad a la que se dedica su empresa?

- Industrial ( )
- Comercial ( )
- Servicios ( )

3 ¿Usted conoce sobre la importancia de la aplicación de estrategias de marketing en un negocio?

**SI**----- **NO**-----

4¿Cuál de los siguientes aspectos, cree usted que su empresa necesita fortalecer?

- Stock actualizado y variado ( )

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- La identificación de las necesidades del cliente ( )
- Aplicación de estrategias de marketing ( )
- Estrategias de Servicio al Cliente ( )
- Todas las opciones ( )

5¿Cree usted necesario la implementación de procesos de mejoras continuas?

SI----- NO-----

6¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que es innecesaria la implementar una plan de marketing en su empresa?

- Son muy costosas ( )
- No cumplen con sus expectativas ( )
- No conoce sobre el tema ( )
- No conocen a empresas especializadas ( )

7¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar por este servicio?

- 500,00 – 1000,00 ( )
- 1000,00 – 1500,00 ( )
- 1500,00 o más ( )

8 ¿Con qué frecuencia su negocio utilizaría la asesoría profesional en mejoras de procesos?

- Cada mes ( )

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- Cada 3 meses ( )
- Cada 6 meses ( )
- Una vez al año ( )

9¿Qué medios de comunicación utilizaría con mayor frecuencia para hacer conocer su negocio?

- Internet ( )
- Prensa escrita ( )
- Volanteo ( )
- Radio ( )
- Ninguno ( )

10 ¿Partiendo de la pregunta anterior que probabilidad hay que adquiera este servicio?

- Lo adquiriera en cuanto esté en el mercado ( )
- Lo adquiriera en un tiempo ( )
- No lo adquiriera ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 5.2.6.2 Análisis y Tabulación de Datos

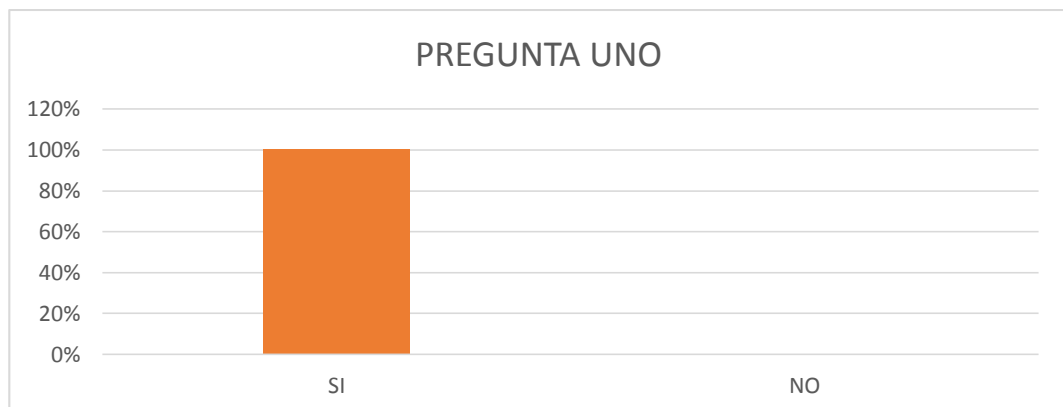
#### 1. ¿Cree usted que su negocio, requiere asesoría en el área Comercial?

**TABLA 6**

VARIABLE	NUMERO	PRCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TORAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

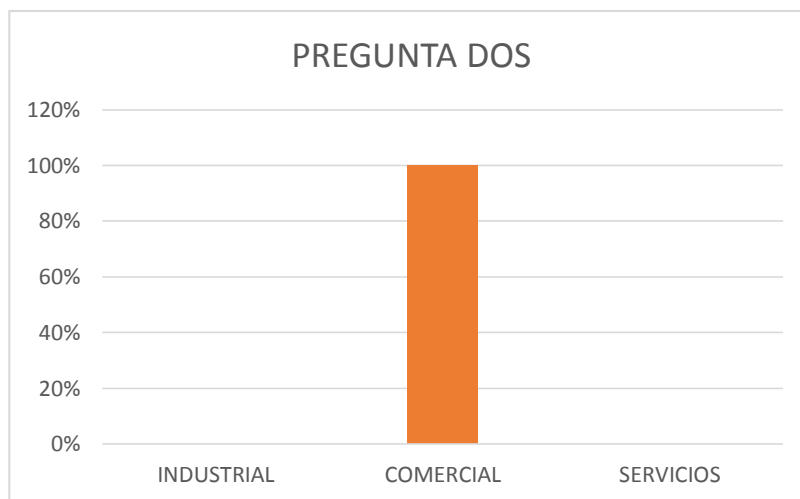
## 2. ¿Cuál es la actividad a la que se dedica su empresa?

**TABLA 7**

VARIABLE	NUMERO	PRCENTAJE
INDUSTRIAL	0	0%
COMERCIAL	6	100%
SERVICIOS	0	0%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

## 3 ¿Usted conoce sobre la importancia de la aplicación de estrategias de marketing en un negocio?

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

VARIABLE	NUMERO	PRCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TORAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

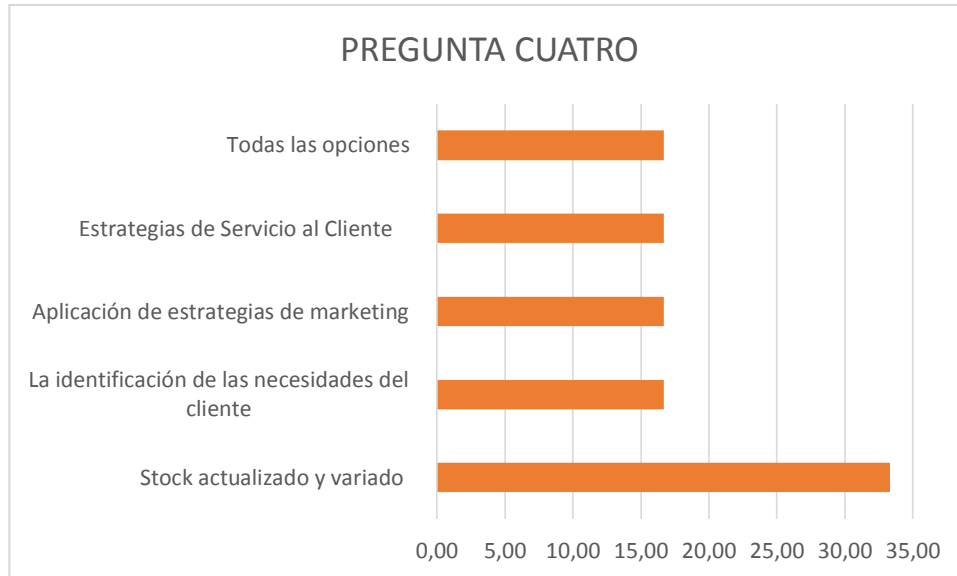
**4¿Cuál de los siguientes aspectos, cree usted que su empresa necesita fortalecer?**

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Stock actualizado y variado	2	33,33
La identificación de las necesidades del cliente	1	16,67
Aplicación de estrategias de marketing	1	16,67
Estrategias de Servicio al Cliente	1	16,67
Todas las opciones	1	16,67
Total	6	100

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

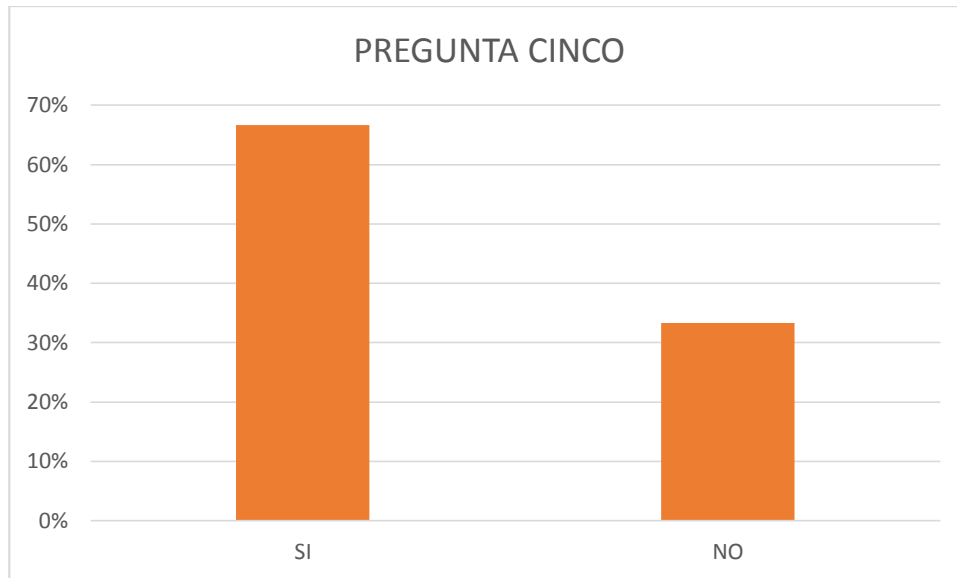
**5¿Cree usted necesario la implementación de procesos de mejoras continuas?**

VARIABLE	NUMERO	PRCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



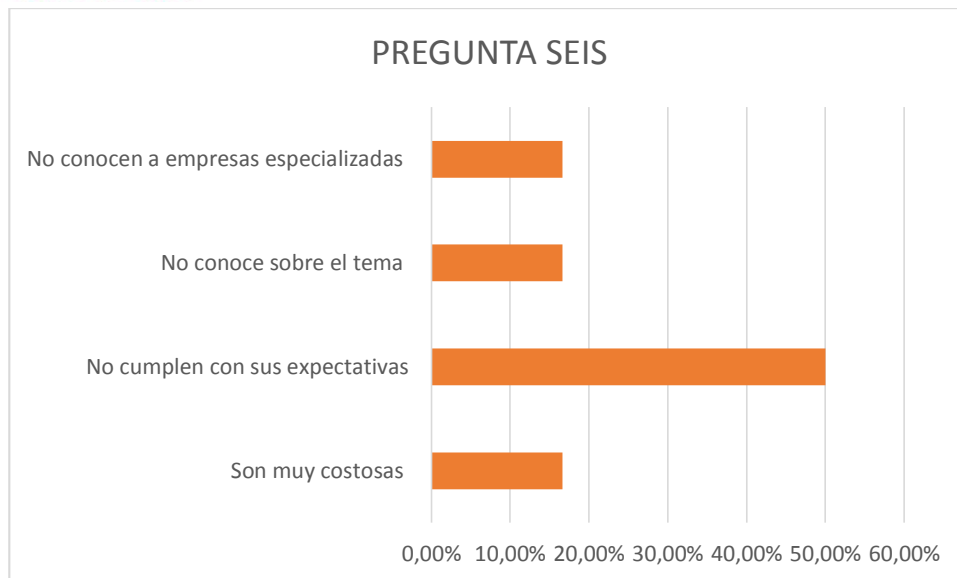
**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

6¿Cuál de los siguientes aspectos cree usted que es innecesaria la implementar una plan de marketing en su empresa?

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Son muy costosas	1	16,67%
No cumplen con sus expectativas	3	50,00%
No conoce sobre el tema	1	16,67%
No conocen a empresas especializadas	1	16,67%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

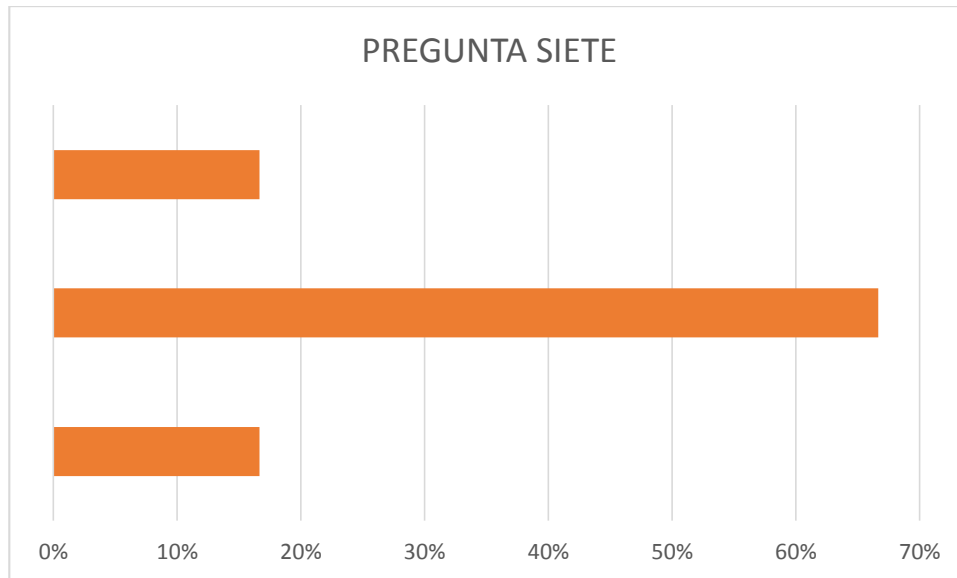
### 7¿Cuánto estaría dispuesto a cancelar por este servicio?

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
500,00 – 1000,00	1	17%
1000,00 – 1500,00	4	67%
1500,00 o más	1	17%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



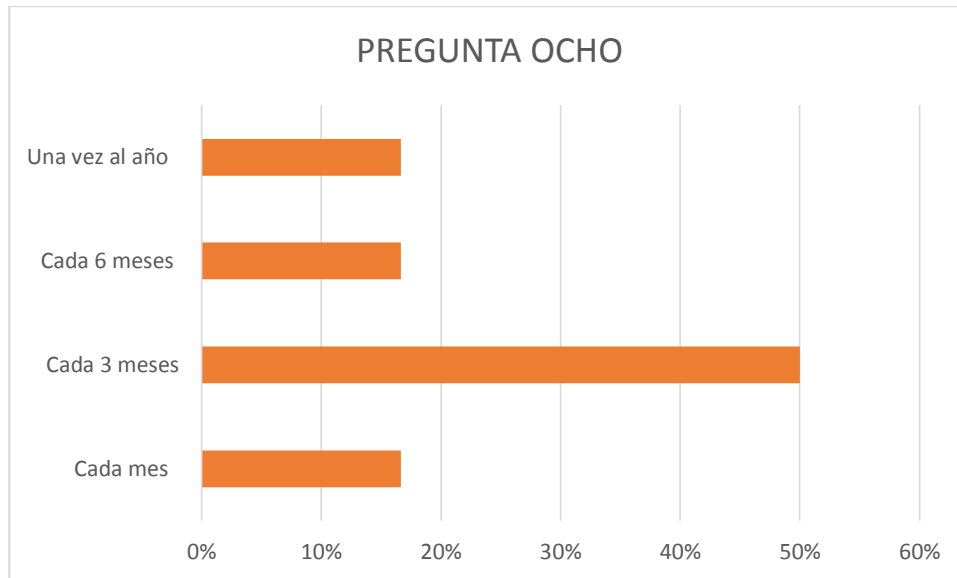
**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**8 ¿Con qué frecuencia su negocio utilizaría la asesoría profesional en mejoras de procesos?**

VARIABLE	NUNMERO	PORCENTAJE
Cada mes	1	17%
Cada 3 meses	3	50%
Cada 6 meses	1	17%
Una vez al año	1	17%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



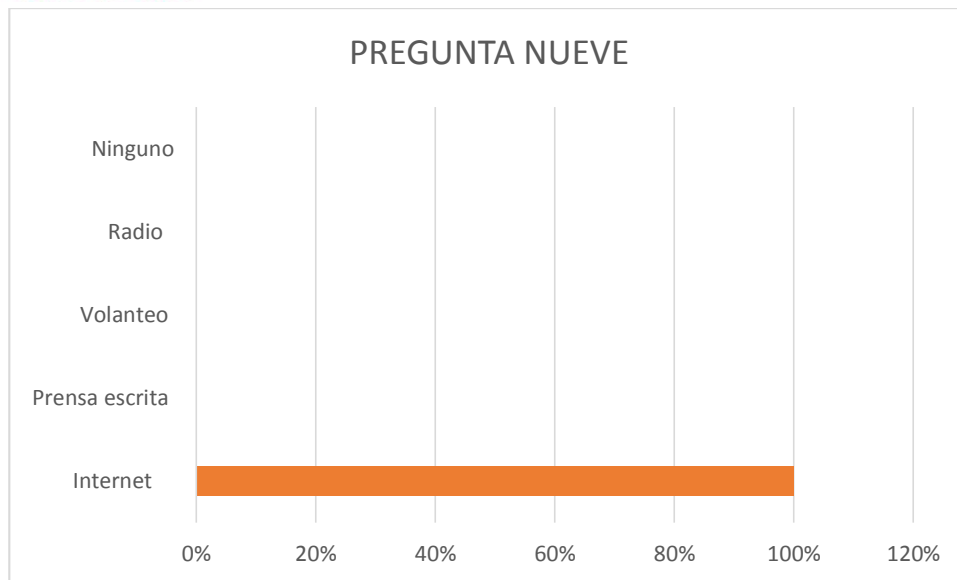
**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**9; ¿Qué medios de comunicación utilizaría con mayor frecuencia para hacer conocer su negocio?**

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Internet	6	100%
Prensa escrita	0	0%
Volanteo	0	0%
Radio	0	0%
Ninguno	0	0%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

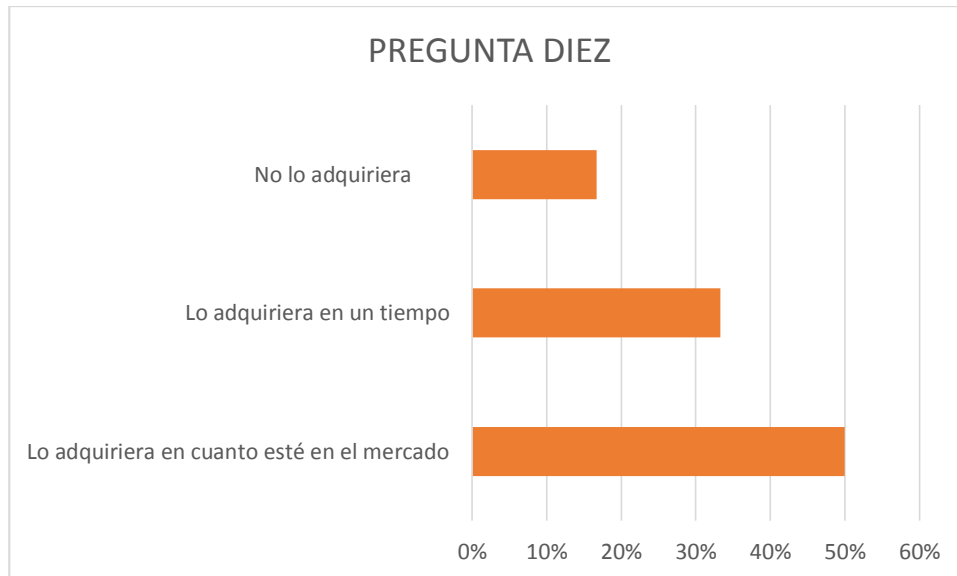
10. ¿Partiendo de la pregunta anterior que probabilidad hay que adquiera este servicio?

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Lo adquiriera en cuanto esté en el mercado	3	50%
Lo adquiriera en un tiempo	2	33%
No lo adquiriera	1	17%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

### Analisis

El análisis de la información está relacionado en saber qué resultados se obtuvieron de la investigación de mercado y se pueden representar de forma cuantitativa mediante gráficos y cualitativa mediante una explicación de los resultados. (Canales, Alvarado, & Pineda, 1986)

Tomando en cuenta los resultados de la encuesta se puede apreciar que la empresa necesita un plan de marketing ya que es de suma importancia la implementación de estrategias de mercado y de políticas definidas para llevar al éxito al departamento y por ende a la empresa.

Los directivos de la empresa argumentan que la disponibilidad de recursos es limitada para el desarrollo de la propuesta pero al ver y analizar la efectividad

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

de la misma se ejecutara un presupuesto para el desarrollo de la misma, a esto también argumentan que la empresa carece de estrategias y de políticas definidas, las cuales serán saneadas con la ejecución del plan de marketing.

### 5.2.6.3 Desarrollo de encuesta al cliente

Objetivo: Recopilar la mayor información con la finalidad de satisfacer la necesidad de la cartera de cliente de la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA. (Importadora y Comercializadora de Equipos Médicos, Laboratorio, Odontológicos y Esterilización)

Actividad Comercial: -----

Años en el Mercado:-----

1. ¿Conoce usted de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.?

SI----- NO-----

2, ¿Cuál de los siguientes aspectos toma en cuenta al momento de realizar sus compras de equipos e insumos médicos?

Precio ( )

Calidad ( )

Tiempo de entrega ( )

Todas las opciones ( )

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

3 ¿Con qué frecuencia adquiere usted sus productos y equipos ?

Semanal ( )

Mensual ( )

Trimestral ( )

Semestral ( )

Anual ( )

4 ¿Señale tipos de equipos con los que trabaja?

Odontología ( )

Laboratorios ( )

Esterilización ( )

Diagnostico Medico ( )

5 ¿Señale las marcas de los equipos con los que trabaja?

Gnatus ( )

Riester ( )

Olimpus ( )

Morita ( )

Tuttnauer ( )

6 ¿ La diversidad de marcas que maneja Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, satisfacen sus necesidades?

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

SI----- NO-----

7 ¿Cuenta con empresa proveedora de estos equipos médicos?

SI----- NO-----

8 ¿Considera que Recor Dental y Quimedic Cia Ltda tiene disponibilidad de equipos e insumos al momento de adquirirlos?

SI----- NO-----

9 ¿Considera que los precios que maneja Recor Dental y Quimedic Cia Ltda son:

Bajos ( )

Altos ( )

Normales ( )

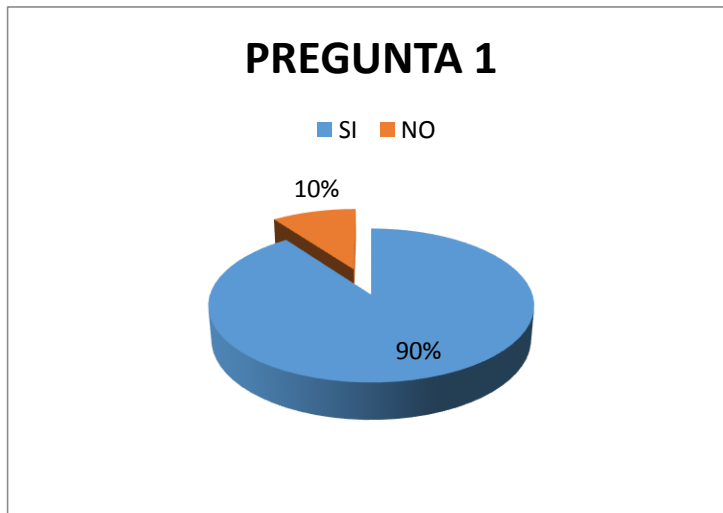
## GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

### Análisis y Tabulación

El análisis de la información está relacionado en saber qué resultados se obtuvieron de la investigación de mercado y se pueden representar de forma cuantitativa mediante gráficos y cualitativa mediante una explicación de los resultados. (Canales, Alvarado, & Pineda, 1986)

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**1. ¿Conoce usted de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.?**



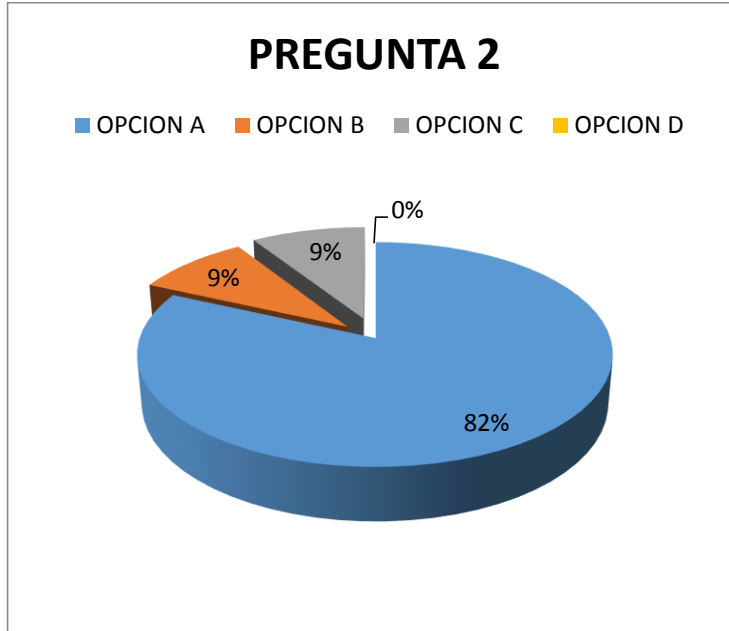
**FIGURA 6 PREGUNTA UNO**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**2. ¿Cuál de los siguientes aspectos toma en cuenta al momento de realizar sus compras de equipos e insumos médicos?**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



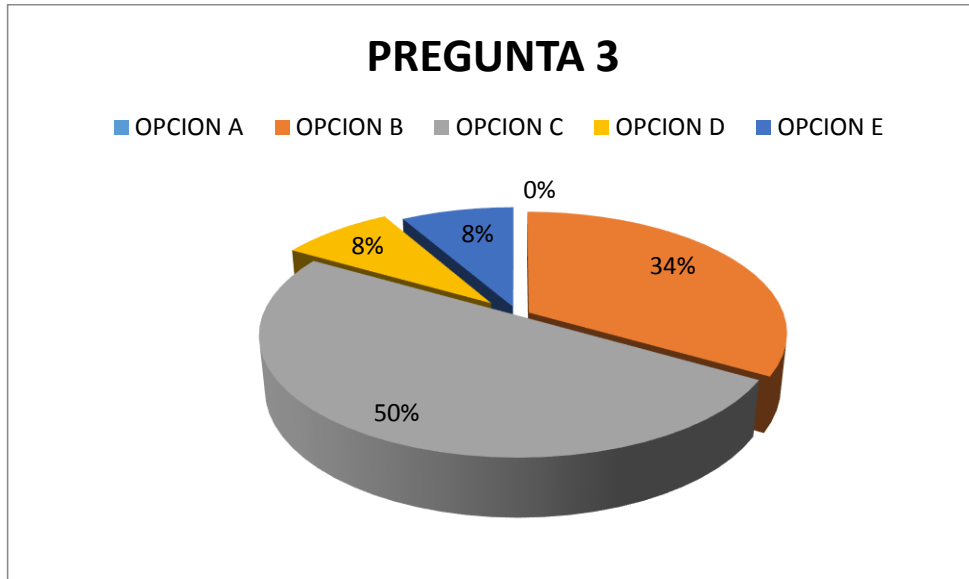
**FIGURA 7 PREGUNTA DOS**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C.

**3 ¿Con que frecuencia adquiere usted sus productos y equipos?**

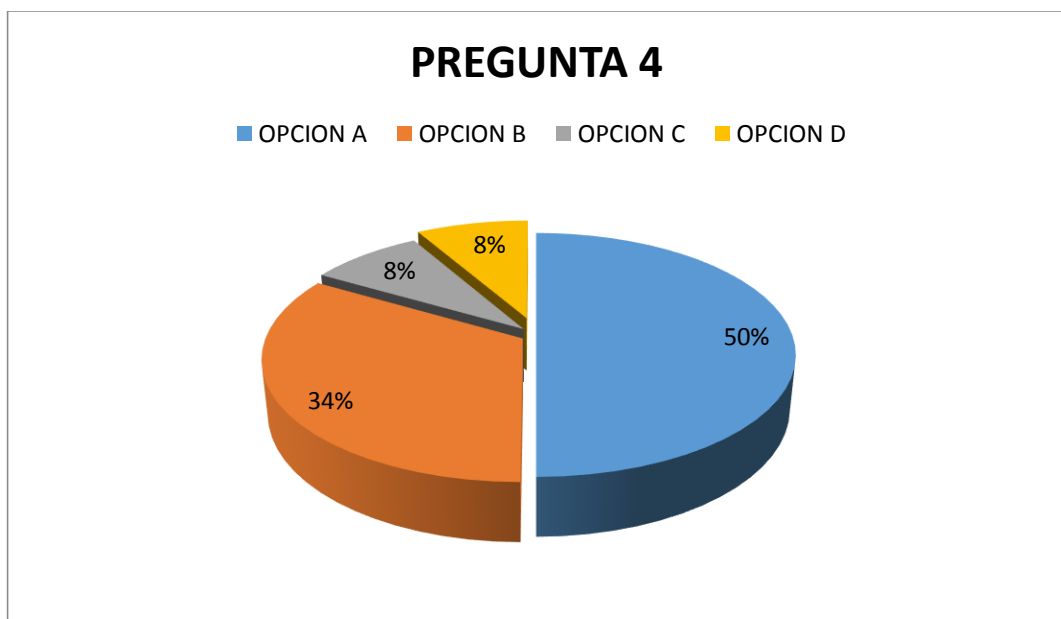
**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**FIGURA 8 PREGUNTA TRES**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

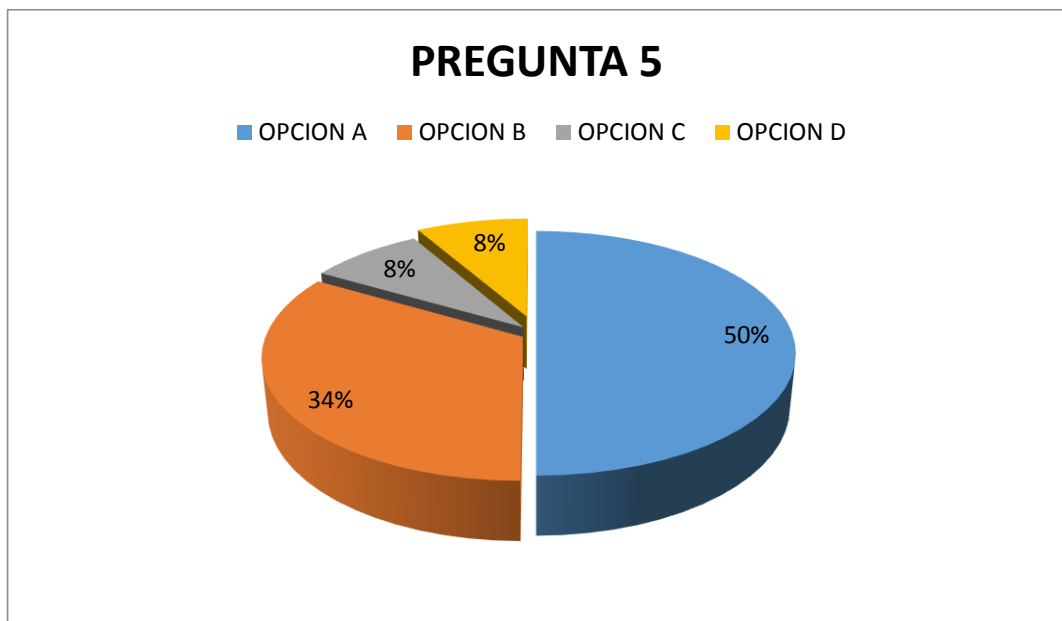


**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### FIGURA 9 PREGUNTA CUATRO

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Fabrizio Acosta C

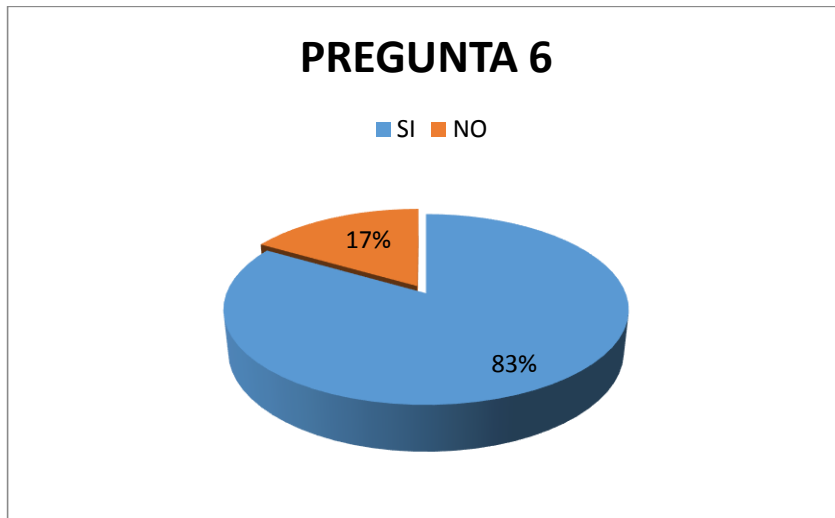


### FIGURA 10 PREGUNTA CINCO

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Fabrizio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**FIGURA 11 PREGUNTA SEIS**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

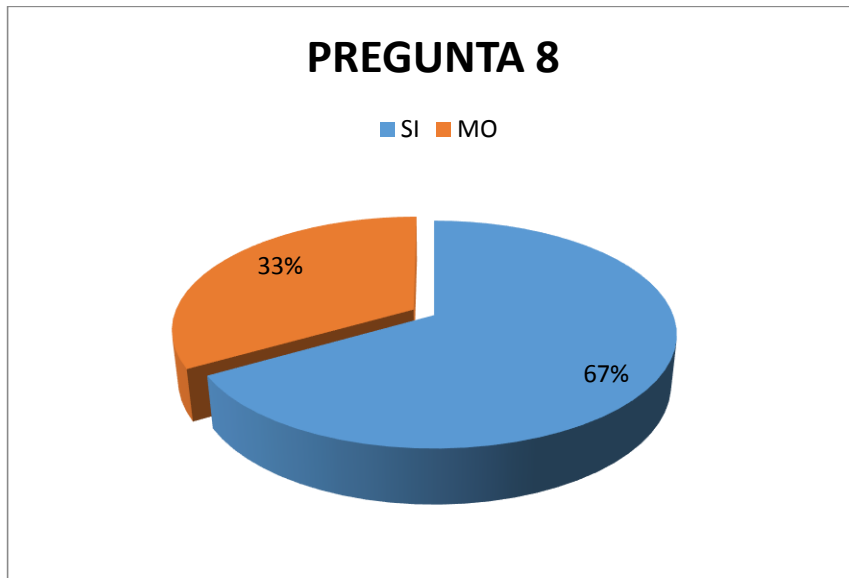


**FIGURA 12 PREGUNTA SIETE**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

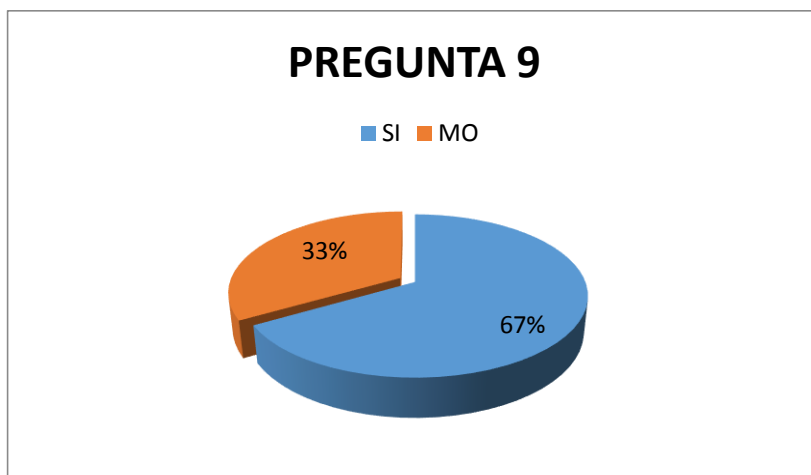
**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**FIGURA 13 PREGUNTA OCHO**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

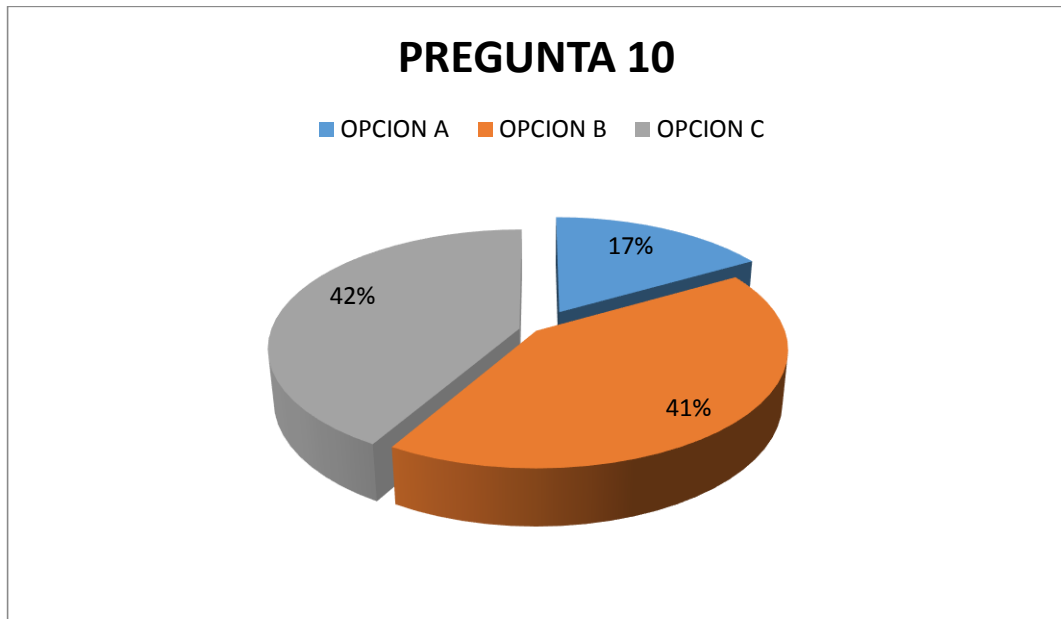


**FIGURA 14 PREGUNTA NUEVE**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**FIGURA 15 PREGUNTA DIEZ**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

### **Análisis**

En el análisis global de la encuesta realizada a los clientes se ha podido evidenciar la falta de concatenación de los procesos comerciales, y la falta de cumplimiento en las actividades, además de esto argumentan los empleados que necesitan estrategias de mercado que afiancen las ventas y ayude al incremento en la cartera de clientes.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

#### 5.2.6.4 Desarrollo de encuesta a los colaboradores

objetivo: Recopilar la mayor información con la finalidad de satisfacer la necesidad de los colaboradores de la empresa RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA. (Importadora y Comercializadora de Equipos Médicos, Laboratorio, Odontológicos y Esterilización)

1 ¿Conoce la política estratégica de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda,?

SI----- NO-----

2 ¿ Está de acuerdo con la política salarial de la a empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda,?

SI----- NO-----

3 ¿ Está de acuerdo que la empresa Recor Dental y Quimedic Cia, maneje un departamento de Post venta?

SI----- NO-----

4 ¿ Se siente contento con los procesos que mantiene la empresa Recor Dental y Quimedic Cia?

SI----- NO-----

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

5 ¿Obtiene la información solicitada de los equipos médicos por parte de la línea de supervisión, cuando ud la requiere?

SI----- NO-----

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

### Análisis y tabulación de datos

1 ¿Conoce la política estratégica de la empresa Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda.?



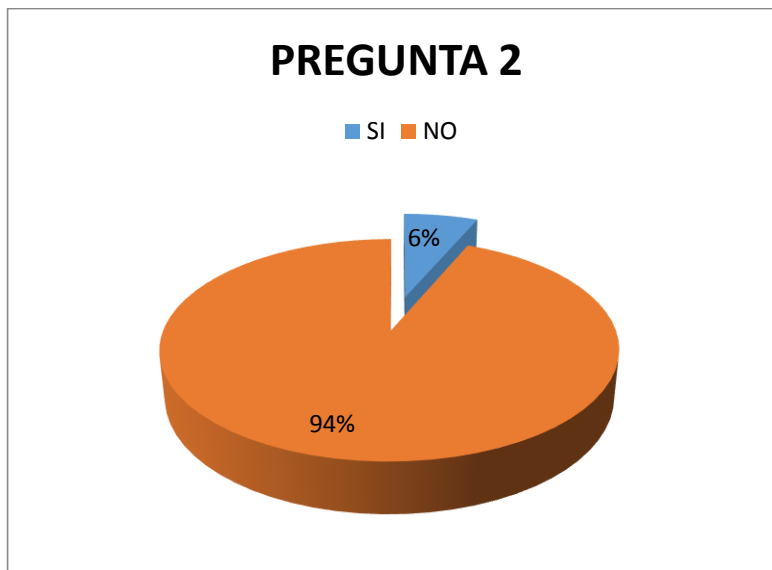
**FIGURA 16 PREGUNTA UNO**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**2 ¿Está de acuerdo con la política salarial de la a empresa Recor Dental y Quimedic Cía. Ltda.?**



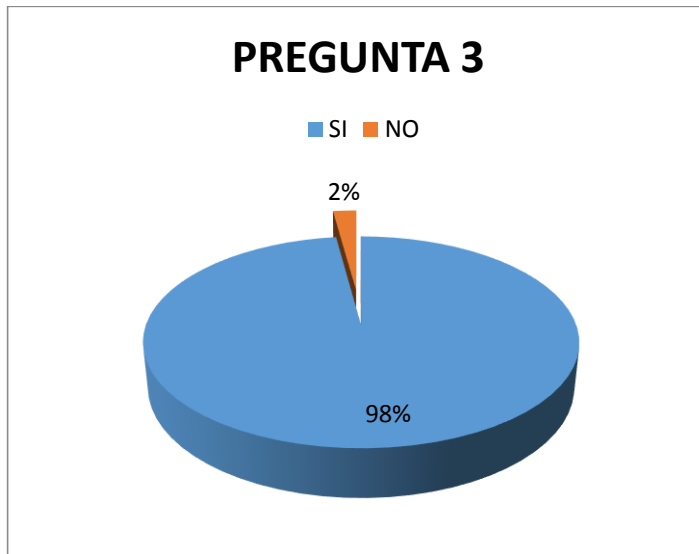
**FIGURA 17 PREGUNTA DOS**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**3 ¿Está de acuerdo que la empresa Recor Dental y Quimedic Cía., maneje un departamento de Post venta?**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**FIGURA 18 PREGUNTA TRES**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**4 ¿Se siente contento con los procesos que mantiene la empresa Recor**

**Dental y Quimedic Cía.?**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



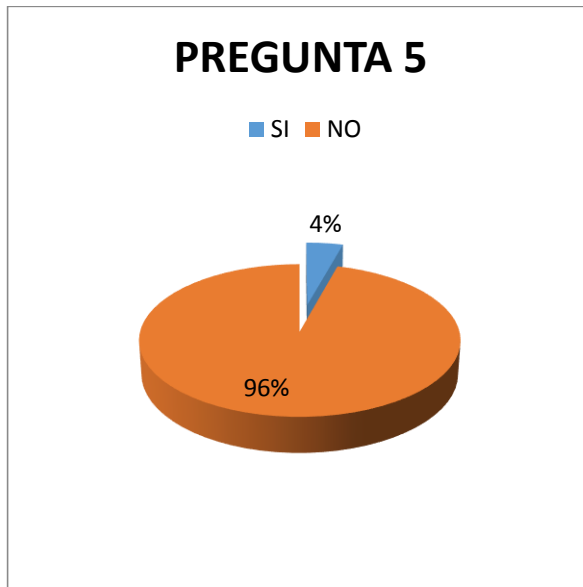
**FIGURA 19 PREGUNTA CUATRO**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**5 ¿Obtiene la información solicitada de los equipos médicos por parte de la línea de supervisión, cuando usted la requiere?**

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



#### **FIGURA 20 PREGUNTA CINCO**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

#### **Análisis**

En el análisis general de la realización de la encuestas se ha determinado que el cliente necesita información y que el personal este mejor capacitado y relacionado con el producto, también se ha definido que se necesita la utilización de herramientas tecnológicas para el desarrollo óptimo de las estrategias dentro de la empresa, con la aplicación de un plan de marketing. El cliente es la parte esencial para la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. y este en algunas ocasiones ha sido desatendido frecuente, provocando que hayan migrado a otras empresas similares de la competencia, debido principalmente a falencias en tiempos de respuestas a los requerimientos por parte del cliente, lo que a su vez ha

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

provocado reducciones significativas en la rentabilidad de la empresa. Por otra parte existe rotación de personal y los colaboradores no cuenta con estabilidad laboral, existe reducida capacitación principalmente en características y descripciones de equipos que comercializan, no se ha venido dando seguimiento al servicio de post venta ni a los prospectos de clientes. Con los problemas antes citados, se ha planteado un diseño de un plan de marketing, que aportara significativamente en el área comercial de la empresa, logrando su optimización en pos de cumplir con el compromiso de la empresa la cual es brindar productos y servicio de calidad y con mejoras continuas.

Entre los cambios se implementará un plan de marketing, lo que permitirá disponer de una estrategia de mejora continua en la comercialización de los productos y servicios que oferta la empresa a su clientela. A fin de mejorar los tiempos de respuesta, y hacer un trabajo con eficiencia y calidad para poder atender a sus clientes, La propuesta pretende no solo mejorar el servicio sino será una estrategia para incrementar la cartera de cliente, volumen de ventas y rentabilidad. Los resultados que queremos lograr es evitarlas pérdidas económicas tanto en tiempos muertos, tiempos de respuestas así como también de recursos.

Al aplicar la propuesta y una vez que sea aprobado por el consejo directivo de la empresa, se plantea la difusión a los colaboradores que una vez capacitados, aplicarán los conocimientos para brindar un servicio de calidad y un producto que cumpla con las exigencias del mercado. Las estrategias diseñadas

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

en el plan de marketing se enfocarán en el área de ventas, y estarán ligadas a las áreas involucradas en dicho proceso, las cuales han sido consideradas como las áreas más críticas. Otra de las alternativas para mejorar la calidad de servicio es el área de SSTT de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, es la implementación de un programa de capacitación del personal que manipula equipos médicos y comercializa.

Este plan de marketing pretende estandarizar actividades de cada colaborador, para el mayor crecimiento y rentabilidad, de la empresa, a través de capacitando a la FFVV y optimización de tiempos y recursos que utiliza la empresa, dando a conocer las funciones y la participación de cada encargado del área, con esto se logra mejorar cada una de las actividades en base a tiempo, costo y recursos.

Se pretende mejorar el proceso de atención a los clientes actuales y nuevos clientes, al que se les asignaran tiempos estandarizados para realizar visitas, demostración de equipos, elaboración de proformas y cotizaciones, tiempo para toma de pedidos, elaboración de propuestas y asesoría técnica así como también la facturación.

El proceso de seguimiento de proformas o proyectos a cargo de cada uno de los asesores comerciales de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. con el fin de obtener mayor ganancia y dar mayor tiempo de respuesta, y finalmente el proceso de pago a proveedores para mantener estabilidad y mejor

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

atención al momento de solicitar los equipos e insumos médicos a comercializar se lo manejara en base a una matriz que permitirá saber el avance de cada uno de los mismos y la gestión realizada por cada asesor.

### **5.2.7 Gestión Comercial.**

Llegaremos a nuestros clientes con las principales herramientas promocionales

**5.2.8 Publicidad:** Cualquier forma pagada de presentación y promoción no personal de ideas, bienes o servicios en volantes insertos o en la prensa.

**5.2.9 Promoción de ventas:** Incentivos de corto plazo para alentar las compras o ventas de un producto o servicio.

**5.2.10 Relaciones públicas:** La creación de buenas relaciones con los diversos públicos de una compañía, la creación de una buena "imagen de corporación", y el manejo o desmentido de rumores, historias o acontecimientos negativos.

**5.2.11 Ventas personales:** Presentación oral en una conversación con uno o más compradores posibles con la finalidad de realizar una venta con tarjetas de presentación

La estrategia de promoción que se utilizará es la de publicidad a través de una Página WEB y páginas interactivas para demostrar la calidad del proceso y de nuestro

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Servicio que será a su vez como estrategia comunicativa y la estrategia de ventas personales en las que mediante una conversación con el asesor le establecerá la venta del servicio.

### 5.2.12 Soportes Publicitarios



#### **Autoclave Semiautomática**

Especialista en ESTERILIZACIÓN a vapor

- Opción de secado a puerta cerrada
- Ciclos rápidos
- De 19- 23 litros



#### **Centrifuga de Mesa Haematokrit 200**

Excelencia en proceso de SEDIMENTACIÓN

- Compacta para clínicas de sangre, orina y tubos pediátricos.
- Botón de seguridad
- Operación silenciosa

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDER DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## Un Gran Regalo para un Gran PAPÁ...



Comparte en nuestro Muro la  
fotografía de un Padre:  
Odontólogo, Médico,  
Laboratorista  
Gana fabulosos PREMIOS!!!!



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

# Tuttnauer

Su Socio en Esterilización & Control de Infecciones

Brinde a sus pacientes Calidad y Seguridad

**UTILICE ESTERILIZACIÓN AL VAPOR**



CON LA COMPRA DE UN AUTOCLAVE SEMIAUTOMÁTICO 2540M  
ELIJA SU MEJOR OPCIÓN

	18 CUOTAS DE:	TARJETA DE CRÉDITO 12 CUOTAS DE:	DESCUENTO CONTADO	LLÉVESE GRATIS
<b>OPCIÓN 1</b>	<b>\$ 214,26</b>	<b>\$ 321,39</b>	<b>10%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Lavadora Ultrasónica Bio free 2 lt</li> <li>· Sellador Biopack</li> <li>· Destilador Bio Aqua</li> </ul>
<b>OPCIÓN 2</b>	<b>\$ 188,64</b>	<b>\$ 282,96</b>	<b>10%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Destilador Bio Aqua</li> </ul>

**GRATIS**  
con la opción  
1 y 2



DESTILADOR BIO AQUA

**GRATIS**  
con la opción 1



LAVADORA ULTRASÓNICA  
BIO FREE 2 lt

**GRATIS**  
con la opción 1



SELLADOR BIOPACK

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 5.3 DESCRIPCIÓN

Para capacitar a la FFVV es necesario identificar con cuanta información contamos, la mejora de cada proceso se utilizara previo un levantamiento de información en cada una de las áreas, elaboración de una matriz de tiempos de respuesta, investigación de campo u observación debido a que esta herramienta se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiendo al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos, ayuda a una revisión minuciosa de cada actividad desarrollada en el proceso de reestructuración con una mejor visión para la mejora que requiere cada proceso.

Con los datos obtenidos de la investigación se realiza la mejora de los procesos con resultados reales y positivos, permitiendo a la empresa tener mayor rentabilidad en sus ventas además de optimizar recursos humanos, tecnológicos y económicos.

En la investigación de campo se puede palpar la falencia de cada proceso con más claridad el objetivo de esta herramienta es llegar a conocer cada actividad que retrase un proceso o sea innecesaria en el momento de elaborar un producto, con la recopilación de información obtenido se completa el proceso de la herramienta.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

En este paso se presenta una reseña del plan propuesto, el cual conste las principales metas, recomendaciones, misión, visión, valores y principios propuestos que deberán seguir los integrantes de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, para lograr los objetivos propuestos.

#### **5.4 Análisis Situacional FODA**

Se deberá hacer un análisis FODA de cada una de las áreas donde se considerara factores internos y externos de las mismas. Con el fin de poder mejorar o eliminar los aspectos negativos y mejorar o implementar los aspectos positivos.

Objetivos.- Definir las metas financieras y de marketing, proyecciones referentes al volumen de ventas, participación de mercado y utilidades. Estas estrategias deberán ser planificadas semestralmente y seguidas continuamente por la gerencia general.

#### **5.5 Estrategias de marketing.**

Crear estrategias acorde al plan de objetivos planteado para cumplir los objetivos, estas estrategias serán presentadas en la propuesta a los directivos y deberán ser observadas constantemente por la gerencia general de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## 5.6 ANÁLISIS SITUACIONAL

### 5.6.1 Análisis Interno

#### Fortalezas

Con la misión y visión establecidas se puede conocer cuál es la razón de ser de la empresa objetivos hacia a dónde quiere llegar, que en complemento con los valores permiten trabajar en un ambiente de respeto y ética. De esta manera lograr un clima organizacional óptimo para los colaboradores y directivos de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.

Calidad y diversidad de productos que maneja Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. permiten satisfacer las necesidades de los clientes. El manejo de precios competitivos beneficia a la empresa para lograr posesionarse en el mercado como la número uno. La logística que se maneja permite abastecer y proveer a los clientes de equipos e insumos médicos, laboratorio, odontológicos de manera inmediata.

#### DEBILIDADES:

Las marcas de los equipos importados por la empresa Recor Dental y Quimedic tienen posicionamiento a nivel nacional y mundial, estos han venido siendo comercializados por los sub-distribuidores. La marca Recor Dental y

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Quimedic Cia Ltda es la marca de la empresa, esta goza con poco conocimiento por parte del cliente final, el no disponer de una bodega amplia no le permite a la empresa tener la disponibilidad necesaria de los productos y hacer usos de los mismos en el momento requerido y realizar la entrega.

La falta de planificación administrativa y un plan de marketing estratégico no permiten alcanzar los objetivos ni la propuesta. La estructura orgánica no permite cumplir con la misión empresarial. Los descensos en los niveles de ventas disminuyen su capacidad financiera y perjudica el crecimiento de la empresa, ya que disminuye su capacidad adquisitiva. La carencia de un departamento de marketing o mecardeo no le permite a la empresa promocionar sus productos, ni dar seguimiento de los mismos; por lo que se le dificulta darse a conocer y lograr mayor posicionamiento en el mercado.

## **5.7 ANÁLISIS EXTERNO**

### **OPORTUNIDADES:**

Con tasas de intereses bajas es más fácil acceder a un crédito se facilita la financiación para el negocio ya sea para la compra de inventario, expandir el negocio o comprar un local. Al existir una buena producción el (PIB) significa que se está considerando a las medianas y pequeñas empresas para que el país logre sus objetivos y crezcan las actividades económicas.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECORDER DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Con una mayor inversión en educación se erradica el analfabetismo, si se integra a la empresa personal bien formado a la empresa académicamente se lograra un vínculo para que los empleados ayuden a cumplir los objetivos empresariales y aporten al desarrollo de la misma.

Tener presencia en las principales ciudades del Ecuador es una de las grandes oportunidades que tiene la empresa. Las oportunidades de cerrar contratos con el sector publico específicamente con hospitales, centros de atención y dispensarios médicos tanto del Ministerio de Salud Pública (MSP), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL); es una gran ventaja, ya que son clientes que compran en mayor volumen y frecuencia.

Las buenas relaciones sociales de los directivos de la empresa es una buena oportunidad para la empresa y sus vendedores. Que la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, mantenga buena relación con sus proveedores y casas comerciales es favorable ya que se puede negociar precios, modelos, colores y tiempo de entrega.

## **AMENAZAS**

La balanza comercial negativa indica que existe menos de dinero para inversión en proyectos y programas de remodelación de infraestructura, creación

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

de unidades médicas que pueda ejecutar el gobierno nacional dentro de los cuales la empresa Recor Dental y Quiimedic Cia Ltda no podría trabajar con el gobierno.

El atraso en los pagos por parte del gobierno Ecuatoriano a través de las empresas prestadora de salud, ocasiona que las empresas atrasen sus pagos con los proveedores, personal administrativo, comercial y directivos; lo que conlleva a un mal estar. Con un riesgo país alto se refleja una mala imagen del país hacia el exterior y agentes financieros extranjeros no tendrán confianza en invertir en el país.

El incremento de aranceles puede disminuir la importación de equipos médicos de igual forma al no existir privilegios en los aranceles no se puede ir a la par con las necesidades de los equipos que forman parte de los bienes de capital y contribuyen al desarrollo del país.

La limitante por parte del gobierno Ecuatoriano en la importación de equipos e insumos médicos es una problemática, que genera mal estar con los sub-distribuidores, FFVV, cliente final.

El incremento de impuesto afecta de forma negativa ya que con esta ley se reducen los márgenes de utilidad; de igual forma el aumento del impuesto a la salida de divisas (ISD) perjudica directamente a los importadores ya que estos deben pagar un impuesto mas alto para poder importar sus productos.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Recor Dental y Quimedíc Cia Ltda. se ve afectada directamente pues compite con grandes empresa con renombre y posicionadas en el mercado, principalmente compite en factores como precios, calidad, garantías, y tiempo de entrega.

### **5.7.1 OBJETIVOS**

Los objetivos deben reunir algunas características que van a seguir para conocer, explorar, determinar, demostrar y guiar las metas a alcanzar.

#### **5.7.1.1 CARACTERISTICAS DE LOS OBJETIVOS.**

- Deben ser orientados ya que serán el punto de referencia para desarrollar la investigación.
- Deben ser declarados en forma clara y precisa donde no quede lugar a dudas el resultado que se quiere conseguir como conclusión.
- Debe determinar el alcance de ellos en tiempo pueden ser a corto, mediano y largo plazo.
- Dividir los objetivos en generales y específicos.
- Deben ser flexibles de ser modificados en circunstancia que lo ameriten.
- Deben ser medibles y factibles de lograrse.
- Comprenden resultados concretos no deben contradecirse.
- Deben elaborarse con la participación de todo el personal de la empresa.
- De acuerdo a la clasificación, los objetivos se pueden clasificar en : 45

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

#### **5.7.1.2 OBJETIVOS DE LARGO PLAZO:**

Son conocidos también como objetivos estratégicos de la organización, sirven para definir el rumbo de la empresa. Se hacen generalmente en un periodo de cinco años, y tres como mínimo.

#### **5.7.1.3 OBJETIVOS A MEDIANO PLAZO:**

Son llamados también objetivos tácticos ya que son a nivel de áreas o departamentos. Se hacen generalmente para un periodo de uno a tres años.

#### **5.7.1.4 OBJETIVOS A CORTO PLAZO:**

Llamados también objetivos operacionales son objetivos a nivel de operaciones. Y son los objetivos de cada miembro de la organización quisiera alcanzar dentro de la empresa. Se hacen generalmente para un plazo no mayor de un año.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**


### 5.7.1.5 OBJETIVOS PROPUESTOS:

<b>PLAN DE MARKETING PRODUCTO</b>	
<b>ESTRATEGIA DE PRODUCTO</b>	
OBJETIVO: Mejorar la imagen corporativa de la empresa	
ESTRATEGIA: Branding, logotipo de la empresa, slogan y mejorar la imagen	
PROYECTO: Mejoramiento de imagen corporativa, con colores corporativos de la empresa	
ACTIVIDADES:	
Estudiar las mejores opciones, realizar cotizaciones y mejorar la imagen corporativa.	
ACCIONES:	
Previa analisis de multiples opciones de slogan y mejora de imagen corporativa	
Realizar campañas de difision para conocer las ventajas de los productos y servicios que comercializa la empresa.	
Realizar llamadas telefonicas para verificar que los productos no tengan inconveniente al momento de la entrega	

**FIGURA 21**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizzio Acosta C


<b>PLAN DE MARKETING PRECIO</b>	
<b>ESTRATEGIA DE PRECIO</b>	
OBJETIVO: Proporcionar beneficios a los clientes	
ESTRATEGIA: Establecer y dar opciones en cuanto a nuevas formas de pagos.	
PROYECTO: Credito directo a traves de creacion de codigo de cliente.	
ACTIVIDADES:	
Se analizara la capacidad crediticia, mediante a promedio de compras y dias de pago.	
Identificar los beneficios que tendra la empresa con esta forma de pago.	
ACCIONES:	
Previa analisis de multiples opciones de slogan y mejora de imagen corporativa	

**FIGURA 22**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizzio Acosta C


**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

<b>PLAN DE MARKETING PLAZA</b>	
<b>ESTRATEGIA DE PLAZA</b>	
OBJETIVO: Llegar al cliente y dar mejores ventajas.	
ESTRATEGIA: Presentar las marcas y productos que venden la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda en hospitales, universidades etc.	
PROYECTO: Los Asesores visitan a los clientes en sus lugares de estudios y trabajo.	
<b>ACTIVIDADES:</b>	
Visitar Universidades, colocar stand, visitar hospitales, torres medicas etc, a fin de dar mayor comodidad y beneficios al cliente	
Contactar a las empresas que promocionen articulos promocionales y mencionar el requerimiento.	
Visitar a los clientes en los horarios que el cliente lo solicite.	
ACCIONES: Llegar a las universidades en las facultades de odontologia, laboratorio clinico y medicina.	

**FIGURA 23**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizzio Acosta C

<b>PLAN DE MARKETING PROMOCION</b>	
<b>ESTRATEGIA DE PROMOCION</b>	
OBJETIVO: Mantener a los clientes actuales de la empresa, logra la re compra del producto y sastifaccion.	
ESTRATEGIA: Ofrecer incentivos de compra a los clientes mediante un beneficio que va incluido dentro de la misma.	
PROYECTO: Incentivos de Compra.	
<b>ACTIVIDADES:</b>	
Llamar a los clientes de la empresa y actualizar la BDD, Elaborar un informe de numero de cliente.	
Contactar a las empresas que promocionen articulos promocionales y mencionar el requerimiento.	
Entregar camisetas, gorras, esferos y llaveros a los clientes que acudan a las ferias especializadas en las que participe Recor Dental.	
ACCIONES: Llegar a las universidades en las facultades de odontologia, laboratorio clinico y medicina.	
Mejorar y actualizar la informacion de la imagen de la pagina web	

**FIGURA 24**

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizzio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### **5.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Incrementar un 6% anual la participación en el mercado de la comercialización de equipos e insumos médicos, laboratorios, odontológicos y esterilización.

Lograr un adecuado posicionamiento de la marca Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. en la mente de los clientes actuales potenciales.

### **5.7.3 CORTO PLAZO:**

- Incrementar un 7% de ventas anual.
- Mantener a los productos actuales de la empresa, logrando la re compra del producto.
- Incrementar el grado de satisfacción del cliente y lograr su fidelización.
- Mejorar el proceso administrativo y operativo de la empresa.
- Mejorar la imagen corporativa de la empresa para darse a conocer de mejor manera en el mercado.

### **5.7.4 MEDIANO PLAZO.**

- Incrementar la participación en el mercado de comercialización de equipos e insumos médicos a nivel nacional, con la implementación de un plan de marketing estratégico.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- Lograr postular a la empresa entre las primeras páginas en los buscadores de internet en equipos e insumos médicos en las áreas de: laboratorio, equipos de diagnóstico médico, odontología y esterilización.
- Dinamizar el portafolio de productos para obtener mayor rentabilidad para la empresa.

### **5.7.5 A LARGO PLAZO:**

- Adquirir o construir local en otras ciudades, donde la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, pueda ampliar e implementar un servicio técnico con mantenimiento y reparación para los equipos médicos comercializados por la empresa.
- Lograr constituirse como una grande empresa capaz de importar y vender equipos e insumos médicos en las áreas de diagnóstico médico, laboratorio, odontológico y esterilización.

## **5.8 FORMULACION DE ESTRATEGIAS.**

### **5.8.1 DEFINICIÓN.-**

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### **5.8.2 ESTRATEGIAS COMPETITIVA:**

La empresa Recor dental y Quimedic Cia Ltda puede optar por dos tipos de estrategias competitivas que logran resultados favorables y estas son:

### **5.8.3 ESTRATEGIAS DE SEGUIDOR**

Recor Dental y Quimedic Cia Ltda puede hacer uso de esta estrategia imitando a las empresa líderes en el mercado y competencias directas como son: FRISONEX, PRODONTOMEC, SIMED entre otras, puesto que estas empresas pueden presentar mejores ofertas referentes a precios, tiempo de entrega, tecnología y otros factores que pueden ser considerados como ventajas competitivas y pueden colocarse como un imitador de adaptación, ya que imitara en términos de calidad de producto y servicio, y en la promoción; puede introducirse en nuevos mercados y sobre todo ofrecer precios mas bajos que los lideres, es decir el precio radica la ventaja competitiva de Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.

### **5.8.4 ESTRATEGIA DEL ESPECIALISTA:**

Se puede resumir que Recor Dental y Quimedic Cia Ltda empresa importadora y comercializadora de equipos e insumos médicos en las áreas de laboratorio clínico, odontología, diagnóstico médico y esterilización. ha venido

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

trabajando durante cuarenta y cuatro años en el país, con sus principales clientes como son los sub-distribuidores mas no con la comercialización directa a través de la FFVV.con esta estrategia hace algún tiempo utilizada no ha logrado abarcar a todo el mercado y se ha especializado en un segmento objetivo como son los sub-distribuidores el cual la mayoría se encuentran en las principales ciudades del país como son Quito, Guayaquil y Cuenca y corresponden a la gran parte en las casas comerciales o empresas pequeñas. Recor Dental y Quimedic Cia Ltda ha logrado conocer tan bien las necesidades de estos clientes que ha logrado una fidelización y las compras en volumen razonable, por este motivo es importante que Recor Dental y Quimedic Cia Ltda continúe con su labora de especialista con sus mejores clientes.

## **5.9 EJECUCION DE PROPUESTA**

La presentación de la propuesta será presentada a los directivos de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda. a inicios del mes de noviembre del año en curso, el mismo día que se reúnan los miembros del directorio a tocar temas administrativos, previo una ambientación de lugar, se pondrá dentro del orden del día la presentación de dicha propuesta, cada miembro del directorio que suman a cuatro con poder de decisión, y dos con poder de ejecución contarán con su documentación tanto impresa como digital, el objetivo de esta reunión es poder captar la atención e interés por parte de los miembros del directorio y luego de debate llegar a un consenso y aprobación definitiva de la propuesta, para lo cual se

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

tiene coordinado con el jefe de talento humano un almuerzo que se brindara en la sala de reuniones del directorio.

Con la aprobación de la propuesta se pretende arrancar en las primeras semanas del mes de diciembre de dos mil quince, a fin de recopilar y evaluar la información con la que cuenta la empresa y partir desde este punto, para lo cual nos apoyaremos con la gerencia de ventas y jefaturas de línea, quien será la encargada de proporcionar la información existente.

Para enero de dos mil diez y seis se habrá coordinado con los proveedores o representantes de cada una de las casas comerciales y con el servicio técnico (SSTT) de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda con el fin de contar con los instructores que van a capacitar a la fuerza de ventas (FFVV). Partiendo de los objetivos alcanzados durante el mes de enero se prepararían los temas y el personal encargado de dictar las capacitaciones según la especialidad. Para febrero de dos mil diez y seis todo el personal de la fuerza de ventas estará capacitado, las capacitaciones se las dictaran en las salas de capacitaciones que posee la empresa en las tres ciudades donde tiene presencia, se arrancara con las capacitaciones en la ciudad de Cuenca se la realizara en la sala de capacitación de las oficinas matriz.

En la ciudad de Guayaquil se realizaran las capacitaciones en la agencia la Kennedy la cual cuenta con una mejor infraestructura, se convocara a los funcionarios de la sucursal Luque y Kennedy . Terminaran las capacitaciones en

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

la sucursal Santa María de la ciudad de Quito, donde estarán los funcionarios de las sucursales San Gregorio y Santa María.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### 5.9.1 DESARROLLO DEL SISTEMA DE CAPACITACION

<b>CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA LTDA.</b>			
<b>LUNES</b>			
<b>HORARIO</b>	<b>TEMA</b>	<b>CAPACITADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
16:00 HASTA 17:30	PRESENTACION DE LA EMPRESA, MISION, VISION, OBJETIVOS, VALORES	TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO
17:30 HASTA 18:00	COFFE BREAK		TALENTO HUMANO
18:00 HASTA 20:00	PRESENTACION DE MANEJODE BODEGA, LOGISTICA, JEFE DE SUCURSAL	JEFE DE BODEGA	TALENTO HUMANO
<b>MARTES</b>			
16:00 HASTA 17:30	PRESENTACION DE PRODUCTOS E INSUMOS DE AREA MEDICA	PROVEEDORES	TALENTO HUMANO
17:30 HASTA 18:00	COFFE BREAK		TALENTO HUMANO

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

18:00 HASTA 20:00	MANIPULACION DE EQUIPOS AREA MEDICA	SERVICIO TECNICO	TALENTO HUMANO
<b>MIERCOLES</b>			
16:00 HASTA 17:30	PRESENTACION DE EQUIPOS AREA ODONTOLOGIA	PROVEEDORES	TALENTO HUMANO
17:30 HASTA 18:00	COFFE BREAK		TALENTO HUMANO
18:00 HASTA 20:00	MANIPULACION DE EQUIPOS AREA ODONTOLOGICA	SERVICIO TECNICO	TALENTO HUMANO
<b>JUEVES</b>			
	PRESENTACION DE EQUIPOS AREA LABORATORIO	PROVEEDORES	TALENTO HUMANO
17:30 HASTA 18:00	COFFE BREAK		TALENTO HUMANO
18:00 HASTA 20:00	MANIPULACION DE EQUIPOS LABORATORIO		TALENTO HUMANO
<b>VIERNES</b>			

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



16:00 HASTA 17:30	PRESENTACION DE EQUIPOS AREA ESTERILIZACION	PROVEEDORES	TALENTO HUMANO
17:30 HASTA 18:00	COFFE BREAK		TALENTO HUMANO
18:00 HASTA 20:00	MANIPULACION DE EQUIPOS DE ESTERILIZACION	SERVICIO TECNICO	TALENTO HUMANO

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Para estas capacitaciones el horario contemplado es de 16:00 hasta las 19:00 de lunes a viernes con un break de treinta minutos, en el que ofrecerá un refrigerio que consiste en una bebida y un sandwich o algún bocadito de sal o dulce.

Una vez concluidas las capacitaciones y haber entregado el material correspondiente como catálogos de productos y material informativo, para el mes de febrero de dos mil quince, la jefatura de línea conjuntamente con el área de Talento humano serán los encargados de realizar las evaluaciones al personal de ventas con el fin de medir los conocimientos adquiridos y de ser necesarios retroalimentar en los temas que fueren necesarios.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## CAPITULO VI

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### Recursos

Con el propósito de llevar a cabo el proyecto de I+D+I “ CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO. se utilizaron recursos y materiales los cuales permitirán cumplir con el objetivo planteado.

#### Recursos Humanos.

En la realización de este plan el recurso más importante es el humano ya que es el encargado de crear nuevas estrategias, ideas de mejora continua, y quien será el encargado de plasmar este proyecto.

Cada uno de los participantes hemos sido los protagonistas y realizadores, nosotros como estudiantes y de la mano con el área administrativa, comercial y el departamento de talento humano de la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

### **Recursos Materiales.**

Para la empresa Recor Dental y Quimedic para llevar a cabo la implementación de este proyecto de mejora y estandarización de procesos de manejo interno de la empresa ha considerado la dotación con los siguientes materiales:

Computadora.

Suministros de oficina

Catálogos, impresión de folletos.

### **Recursos Financieros**

Recor Dental y Quimedic Cia Ltda es una empresa con amplia estructura física, y cuenta con sus salas de capacitación en cada una de las ciudades en las que tiene sucursales y en la oficina principal, espacios para realizar las capacitaciones que se necesita para llevar a cabo este propósito, en ese aspecto no habría un costo adicional, así mismo los materiales que vayan a requerir lo asume la misma, todo sea para mejorar la productividad, siempre y cuando no se afecte el normal proceso de las funciones de los colaboradores.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **Presupuesto**

Para Recor Dental y Quimedic Cia Ltda, es muy importante el preparar a su personal y mucho más si el objetivo es optimizar la productividad, es por tal motivo que no hubo inconvenientes al ofrecer esta idea en beneficio de la empresa.

Luego de analizando previamente la situación de la empresa el presupuesto esta autorizado para una inversión de USD 576,12.00 (QUINIENTOS SETENTA Y SEIS DOLARES con 0,12 centavos) para difusión, material didáctico esto contemplara la capacitación y difusión a los empleados de la Empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda en su totalidad, en cada una de las ciudades donde la empresa tiene presencia.

## **Instituto Cordillera**

Un estudiante investigador

Un tutor de tesis

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**TABLA 8 PRESUPUESTO**

<b>DESCRIPCION DE MATERIALES A UTILIZAR</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
94 esferos	0,50	94,00
47 CD	1,00	47,00
47 Resaltador	1,00	47,00
47 carpeta	1,00	47,00
2 resmas de papel bond	10,00	20,00
<b>Total Suministros de Oficina</b>		255,00
Internet	20,00	20,00
Impresiones	10,00	10,00
Fotocopias	5,00	5,00
47 anillado	0,75	33,75
<b>Total Servicios de Producción de Materiales</b>		68,75
<b>Total Implementación de manuales</b>		323,75
Movilización	100	100,00
Coffe break		100,00
SUBTOTAL		523,75
Imprevistos 10%		52,37
<b>TOTAL</b>		576,12

**Fuente:** Investigación Propia

**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y EJECUCION

Id.	CRONOGRAMA DE EJECUCION	Comienzo	Fin	Duración	nov 2015					dic 2015					ene 2016				feb 2016				mar 2016								
					1/11	8/11	15/11	22/11	29/11	6/12	13/12	20/12	27/12	3/1	10/1	17/1	24/1	31/1	7/2	14/2	21/2	28/2	6/3	13/3	20/3	27/3					
1	Presentación de propuesta a directivos de la empresa Recor dental y Quimedicia. Ltda.	02/11/2015	30/11/2015	4,2s	█																										
2	Obtención y evaluación de información respecto a las necesidades de la empresa	01/12/2015	30/12/2015	4,4s						█																					
3	Coordinación con proveedores y servicio técnico de Recor dental para disponer de instructores y temas de capacitación.	01/01/2016	29/01/2016	4,2s											█																
4	Capacitación al personal de ventas a nivel nacional	02/02/2016	26/02/2016	3,8s																█											
5	Evaluación de la capacitación al personal de ventas y retroalimentación por parte de la línea de supresión.	02/03/2016	15/03/2016	2s																			█								
6	Estandarización de documentación y procedimientos generales, de difusión de información al cliente.	16/03/2016	31/03/2017	54,6s																								█			

**Fuente:** Investigación Propia  
**Elaborado por:** Fabrizio Acosta C

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**



**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

- REGISTRO DE CONTROL DE PARTICIPACIÓN

<p><b>Registro de Participación.</b></p>	 <p><b>Recor</b> Dental y Quimedic</p>
--	---

**Sucursal:** \_\_\_\_\_

**#Fecha:**

\_\_\_\_\_

**Tema:** \_\_\_\_\_ **Hora:** \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS	C.I	FIRMA
---------------------	-----	-------

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## **CAPITULO VII**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Recor Dental y Quimedic Cia Ltda es una empresa con amplia experiencia y trayectoria en el mercado nacional, dentro de sus principales fortalezas esta que es importador directo.

Es una empresa que ha venido operando en forma empírica durante todo el tiempo de gestión y esta forma le venía dando resultados para sus principales directivos personas conservadoras y con amplia trayectoria especialización en el mercado. Esta forma de manejar la empresa les dio resultado hace algún tiempo lo que para ellos significo mucha rentabilidad con poca inversión. Pues el tema de estandarizar, definir o mejoras de procesos no se ejecutaron y tenían poco conocimiento del tema, pues los directivos y fundadores de la empresa son profesionales en el área de laboratorio clínico y odontología, para los principales directivos el operar como distribuidores directos para Ecuador y tener el mercado de la ciudad de Cuenca era su único objetivo.

Los directivos de la empresa no controlaron que sus clientes directos como son los sub-distribuidores serian su competencia directa y estos podrían superar sus estrategias de ventas y comercialización.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

Adicionalmente el crecimiento de empresas a nivel nacional y esta con presencias en las principales ciudades del país y con representación de grandes marcas también con posicionamiento a nivel mundial, genero una alerta para los directivos de la empresa, pues al tener mayor competencia con mejores ventajas en garantía, y precios competitivos; y si a esto se le suma la rotación de personal genero una gran preocupación entre los directivos de la empresa. Lo que conlleva a escuchar el plan de marketing propuesto y este a su vez ejecutarlo a la brevedad posible, es por eso que por parte de la empresa se tuvo la apertura en temas de información y las instalaciones para poder recopilar información y proceder con el análisis.

### **Recomendaciones:**

A través del análisis realizado a la empresa Recor Dental y Quimedic Cia Ltda se logra detectar que lo que se necesita de manera urgente es estructurar y diseñar un plan de marketing y estandarizar procesos con el fin de que exista sinergia laboral entre las áreas involucradas, que los colaboradores, directivos y personal en general de la empresa sumen esfuerzos y mantengan clara la misión, visión y los valores de la empresa.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

De esta manera lograr un mayor y mejor posicionamiento de la empresa Recor Dental y Quimedica Cia, pues sus equipos como tal ya están posesionados en el mercado y estos están siendo comercializados por su competencia.

Usar reporte semanales de visitas a:

- Prospectos de clientes.
- Clientes actuales.
- Clientes referidos
- Reuniones al inicio de cada semana laboral, en el que aborden temas como el cumplimiento porcentual del presupuesto de ventas y recuperación de cartera de cada vendedor. Clínicas y técnicas de cierre de ventas, talleres o experiencia vividas en el transcurso de la semana que concluyó. De esta manera se compactara el grupo de trabajo y se lograra mejores resultados. Los mejores resultados son los que se logran en equipo.

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**

## REFERENCIAS

---

- Canales, F., Alvarado, E., & Pineda, E. (1986). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- CEPAL; ILPES & INDETEC. (2012). *Análisis de los Involucrados*. Obtenido de <http://www.indetec.gob.mx/eventos/cepal2012/materiales/HectorOyarcePRESS3.pdf>
- Elizabeth, S. Q. (2015). *Calidad de procesos*. Quito: Cordillera.
- Kotler&Keller. (2012).
- Nardi, A. M. (2013). *Diseño de Proyectos Bajo en el Enfoque deMarco Lógico*. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba - Facultad de Ciencias Económicas.
- Porter, M. (2001). *www.subwidw.com*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n10/bib\\_importancia.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n10/bib_importancia.htm)
- Rovayo. (2013).

**CONTRIBUIR CON LA IMPORTACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPOS MÉDICOS, MEDIANTE LA CREACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA EMPRESA RECOR DENTAL Y QUIMEDIC CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE QUITO.**