

DISEÑO DEL “ÁREA DE MERCADEO Y VENTAS” APLICABLE A LA  
EMPRESA ALUMINIO Y PVC  
CEBALLOS E.U.

Carmenza Granados Peña  
Norma Lozano González  
Nubia García Arjona

Asesora  
ANA MARIA TORRES HERNÁNDEZ  
Economista, Ms. Esp.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2008

DISEÑO DEL “ÁREA DE MERCADEO Y VENTAS” APLICABLE A LA  
EMPRESA ALUMINIO Y PVC  
CEBALLOS E.U.

Carmenza Granados Peña  
Norma Lozano González  
Nubia García Arjona

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora  
ANA MARIA TORRES HERNÁNDEZ  
Economista, Ms. Esp.

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2008

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Presidente

---

Jurado  
Armando Alfaro

---

Jurado  
Rudolf Infante

A nuestras familias y  
docentes quienes  
contribuyeron con su  
amor y paciencia a la  
culminación de nuestros  
estudios

## AGRADECIMIENTOS

Aluminio y Pvc Ceballos E.U. y a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por el apoyo logístico y la información suministrada para el desarrollo de la investigación.

A la Doctora Ana María Torres por su paciencia y colaboración.

A Albeiro Caro por su colaboración.

A William Ceballos por admitirnos y dejarnos realizar nuestras prácticas profesionales en su empresa.

A nuestras familias, en especial a nuestros esposos por su comprensión y paciencia.

A los seres más importantes en nuestras vidas, nuestros hijos por ser los regalos más hermosos que Dios puso en nuestros caminos.

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales que nos acompañaron en este proceso, por un consejo, su animo y dedicación cada día.

Y a Dios por que gracias a él todo este sueño se hizo realidad.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Págs.</b>
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DIAGRAMAS	X
LISTA DE GRÁFICOS	XI
LISTA DE ANEXOS	XII
RESUMEN	XIII
INTRODUCCION	XIV
1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS	18
2.1 OBJETIVO GENERAL	18
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3. JUSTIFICACIÓN	19
4. MARCO REFERENCIAL	21
4.1 Marco teórico	21
4.1.1 Departamentalización por Funciones.	25
4.1.2 Tipos de Departamentalización	27
4.1.3 Ventajas de la Departamentalización Funcional	27
4.1.4 Desventajas de la Departamentalización Funcional	28
4.2 Marco conceptual	28
4.2.1 Área de Mercadeo y Ventas	28
4.3 Marco legal	29
4.3.1 Normatividad de la creación de una Empresa Unipersonal	29
4.3.2 Terminación de la empresa	33
5. DISEÑO METODOLÓGICO	35
5.1 Tipo de estudio	35
5.2 Diseño metodológico	35
5.3 Delimitación	35
5.3.1 Delimitación geográfica	36
5.4 Fuentes y técnicas para la recolección de la Información	38
6. ESTUDIO TÉCNICO	38
6.1 Historia de la empresa	38
6.1.1 Tipo de Empresa	38
6.1.2 Evolución de la Empresa	38
6.2 Identificación de la empresa	38
6.2.1 Razón Social	38
6.2.2 Forma Jurídica	39
6.2.3 Domicilio de la Empresa	39
6.3 Aspecto legal	39
6.3.1 Disposiciones Gubernamentales	39
6.3.2 Disposiciones Fiscales	39
6.4 Filosofía de la empresa	39
6.4.1 Componentes organizacionales	39
6.4.2 Objetivos corporativos	39

6.4.3 Valores corporativos	40
6.5. Principios estratégicos	40
6.5 Principios estratégicos	40
6.5.1 Estrategias de comercialización	41
6.6 Productos y servicios	41
6.6.1 Segmentación del mercado	42
6.6.2 Métodos para calcular la demanda de productos y servicios	42
6.6.3 Diseño y presentación de los productos	43
6.6.4 Insumos y recursos	43
6.7 Logística, manejo de inventarios y manipulación, transporte y almacenamiento de materiales e información	43
6.7.1 Estudios anteriores en la empresa	43
6.7.2 Posición de la Empresa en el sector industrial	43
6.8 Organización y estructura	44
6.8.1 Organigrama de la Empresa	44
6.8.2 Descripción de los niveles jerárquicos	44
6.8.3 Transformaciones importantes en la estructura de la Organización	45
6.8.4 Contactos existentes para coordinar actividades	45
6.8.5 Descripción de Funciones de cada cargo	45
6.9 Análisis de los procedimientos administrativos	46
6.9.1 Procedimientos Administrativos	46
6.9.2 Análisis del sistema de personal	46
7. DIAGNOSTICO ACTUAL DE ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.	48
7.1 Matriz Dofa	48
7.2 Factores influyentes	48
7.3 Matriz de factor competitivo	49
8. ESTUDIO DE MERCADO	50
8.1 Determinación del tamaño de la población	50
9. PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA ESTRUCTURA PARA EL ÁREA DE MERCADEO Y VENTAS	54
9.1 Objetivos	54
9.2 Políticas	55
9.3 Principios de la organización	55
9.4 Bases del proceso de reorganización del área de mercadeo y ventas	56
9.5 Cambios y especificaciones de los niveles jerárquicos de la estructura organizativa propuesta	57
9.6 Organigrama propuesto para el área de mercadeo y ventas para Aluminio y Pvc Ceballos E.U.	57
9.6.1 Objetivo	57
9.6.2 Tipo de organigrama	57
9.6.3 Propósitos estructurales	58
9.6.4 Rasgos estructurales	58
9.6.5 Representación grafica de la organización	58
9.6.6 Propósitos de los niveles jerárquicos	58

10. DISEÑO DE LOD CARGOS PARA EL AREA DE MERCADEO Y VENTAS	58
11. MANUAL DE FUNCIONES DEL AREA DE MERCADEO Y VENTAS	62
12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE MERCADEO Y VENTAS	65
12.1 Proceso de comercialización	65
12.2 Proceso de planeación estratégica	66
12.3 Proceso de toma de decisión de la gerencia	67
12.4 Proceso de solicitud de personal	67
12.5 Proceso de captación de clientes	68
12.6 Proceso de venta del producto	69
12.7 Proceso de recepción de documentos	70
12.8 Proceso de generación y presentación de informe del área de mercadeo y ventas	70
12.9 Proceso posventa	71
12.10 Proceso de distribución del producto	72
12.11 Proceso de recepción de pedidos	72
12.12 Proceso de envío de cotización al cliente	73
13. ESTUDIO FINANCIERO	74
CONCLUSIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	77

**LISTA DE TABLAS**

	<b>Págs.</b>
Tabla 1. Estrategias de Comercialización	150
Tabla 2. Segmentación de Mercado	151
Tabla 3. Estratificación de Bogotá	151
Tabla 4. Matriz Dofa	152
Tabla 5. Matriz de perfil competitivo	152
Tabla 6. Cuestionario estructurado aplicado a los empleados de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.	153
Tabla 7. Cuestionario estructurado aplicado a los clientes de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.	154
Tabla 8. Presupuesto de activos agrupados	155
Tabla 9. Presupuesto de gastos indirectos	156
Tabla 10. Presupuesto de Marketing	156
Tabla 11. Presupuesto de gastos diversos	157
Tabla 12. Presupuesto de personal para el Área de mercadeo y ventas	158

**LISTA DE DIAGRAMAS E ILUSTRACIONES**

	<b>Págs.</b>
Diagrama 1. Organigrama de Aluminio y Pvc Ceballos E.U	160
Diagrama 2. Organigrama Propuesto para el Área de Mercadeo y Ventas	160
Ilustraciones: Cuestionarios estructurados aplicados al personal y clientes de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.	162
Documento: Constitución de la empresa	171

**LISTA DE GRÁFICOS**

	<b>Págs.</b>
Grafico 1. Proceso de comercialización	179
Grafico 2. Proceso de planeación estratégica	180
Grafico 3. Proceso de toma de decisión de la gerencia	181
Grafico 4. Proceso de solicitud de personal	181
Grafico 5. Proceso de captación de clientes	181
Grafico 6. Proceso de venta del producto	182
Grafico 7. Proceso de recepción de documentos	183
Grafico 8. Proceso de generación y presentación de informe del area de mercadeo y ventas	183
Grafico 9. Proceso de atención al cliente	184
Grafico 10. Proceso distribución del producto	185
Grafico 11. Proceso de recepción de pedidos	186
Grafico 12. Proceso de envío de cotización al cliente	186

**LISTA DE ANEXOS**

	<b>Págs.</b>
Cuestionarios estructurados aplicados al personal y clientes de la Empresa y los clientes de la Empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.	79
Respuestas: Cuestionarios estructurados aplicados al personal y clientes de la Empresa y los clientes de la Empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U	83
Tablas	149
Diagramas	159
Ilustraciones: Cuestionarios estructurados aplicados al personal y clientes de la Empresa y los clientes de la Empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U	161
Documento de constitución de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.	171

## RESUMEN

A partir de la vivencia del equipo de trabajo se identifico y analizo una serie de inconvenientes que presentaba una de sus áreas funcionales, en el cual se estableció que la problemática era la falta de un área de mercadeo y ventas para una mejor atención al cliente, debido al crecimiento que tiene la empresa.

Para desarrollar esta monografía, se tomo como punto de partida el conocimiento que se tiene de la empresa por parte del equipo investigador y contrastándolo con la teoría de algunos autores como Philip Kotler, Boullón y Chiavenatto.

Con el desarrollo del proyecto se realizo un diseño metodológico en el que se ejecuto un tipo de investigación descriptiva el cual se fundamento en el análisis de la información de encuestas, textos de consulta e información de la empresa la cual arrojó los resultados de la hipótesis planteada por el equipo investigador.

Además se llevo a cabo un estudio técnico en el que se hizo un análisis de la empresa en su estructura organizacional, donde se evidencio la falta del área de mercadeo y ventas, se tomo algunas herramientas fundamentales para identificar los factores que influyen directamente en el desempeño de la empresa

Con base en este análisis se da inicio al desarrollo de la propuesta del diseño del área de mercadeo y ventas, en el que se establece cómo estará conformada su estructura organizacional, las funciones y responsabilidades que desempeñara el personal implicado y todo lo relacionado con los procesos y procedimientos para la maximización de los recursos y optimización de sus ingresos.

## INTRODUCCION

En un mundo cambiante y dinámico de procesos en las organizaciones, se convierte en un imperativo para las empresas crear un espacio que le garantice un segmento del mercado y, por ende, su supervivencia presente y futura.

Es en este contexto en el que se sitúa esta monografía, que pretende hacer un análisis del entorno de la Empresa de Aluminio y Pvc Ceballos E.U., que vive el reto diario de la “competencia”, la “angustia de las ventas” y la necesidad de mantener satisfecha a una clientela, bien por la vía de los precios o de la calidad en el producto.

Aunque es claro de entrada que esta no es la “solución perfecta” a la realidad de esta compañía, la propuesta desarrollada a continuación parte de la experiencia de los últimos años, nutrida de una formación académica y una serie de estrategias que buscan ofrecer una visión estructurada y ya no empírica para la Empresa de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Es por ello que a partir de un reconocimiento del panorama actual de esta compañía, que al igual que muchas en Colombia, carece de un área de mercadeo y ventas que potencialice su capacidad de captar nuevos los clientes y, con ello, sus ingresos, se plantea como uno de los primeros objetivos de este trabajo el desarrollo de este departamento con miras a asegurar su posicionamiento en el mercado, a partir de los principios teóricos del marketing.

Asimismo, se identificó la necesidad de mejorar continuamente los procesos a nivel interno en pro del mejoramiento y la calidad total de la empresa, teniendo en cuenta la importancia que tienen la integración de todas las áreas y en especial las recién creadas de mercadeo y ventas con las de producción, administrativa y financiera, a fin de alcanzar una sinergia.

Con esta premisa, el estudio se propone garantizar no sólo el equilibrio entre los departamentos, sino que las diferentes estrategias sean un complemento que genere dentro de la organización un valor agregado que pueda ser de alguna manera un factor diferencial y estratégico para el cliente a la hora de escoger sus productos.

En respuesta a la necesidad de ajuste organizacional, se presenta la propuesta de diseño e implementación de estrategias en los procesos a nivel de Marketing para la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., con lo cual se podrán estandarizar fases y procedimientos propios, de éxito y superioridad frente a sus clientes y su competencia.

Esta propuesta concluye con el estudio técnico para la implementación del área de mercadeo y ventas, debidamente soportada en su estructura organizacional, manuales y presupuesto, lo que justifica su puesta en marcha.

## 1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

La empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., es una empresa creada en el 2004 en la ciudad de Bogotá, con personería jurídica y existencia legal en virtud de lo dispuesto por la ley, cuyo objeto social es la fabricación e instalación de puertas, ventanas, cerramientos, aislamientos acústicos y térmicos, marquesinas, divisiones de baño, etc., para el sector de la construcción.

A pesar de que Aluminio y Pvc Ceballos E.U., ocupa actualmente un lugar importante en el mercado en Bogotá, la empresa enfrenta serios obstáculos relacionados con la limitada presencia de procesos de planeación en todas las áreas de la empresa, limitaciones para acceder a los mercados locales y externos, débil capacidad para identificar y planear estrategias competitivas, entre otros, lo que impide una adecuada gestión para alcanzar estándares de competitividad.

Así mismo, cuenta con una estructura organizacional y administrativa débil, la cual desencadena en una serie de problemas en sus procedimientos, resultando de ello una inadecuada toma de decisiones.

Sumado a esto, existen además otros aspectos, tales como: reticencia de los directivos hacia la implementación de procesos de asesoría en gestión y desarrollo administrativo; ausencia de información actualizada sobre los mercados; falta de estrategias acordes con las necesidades del mercado; lo que ahonda más y dificulta que la organización desarrolle procesos de impacto al mercado, que le permitan aumentar su productividad y permanecer en estos de una forma competitiva.

Además de lo expuesto, sumando la inexistencia de un “Área de Mercadeo y Ventas”, hace que se obstaculiza el adecuado desarrollo de las actividades mercantiles, debido a que no cuenta con las herramientas mercadológicas apropiadas para competir con las actuales exigencias del comercio de puertas, ventanas, cerramientos, aislamientos acústicos y térmicos, marquesinas, divisiones de baño, etc., pertenecientes al sector de la construcción.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta que los desafíos actuales que enfrenta el mercado de la construcción, implican la necesidad de reaccionar oportuna y óptimamente frente a la irrupción del nuevo perfil del cliente, como de la exigencia de abordar el negocio mediante nuevas estrategias y líneas tácticas para la competencia; se ha considerado fundamental realizar una investigación, que evalúe los aspectos necesarios para diseñar un “Área de Mercadeo y Ventas” en la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., que facilite el diseño e implementación de estrategias de

mercadeo coherentes con las necesidades del mercado, que le permita permanecer en un mercado interno altamente competitivo.

De acuerdo con lo anterior, el equipo investigador se plantea el siguiente interrogante:

¿Cuáles son los aspectos que se deben tener en cuenta para diseñar un “Área de Mercadeo y Ventas” aplicable a la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. de la ciudad de Bogotá?<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> *En el Barrio Doce de Octubre de la localidad de Barrios Unidos de la ciudad de Bogotá (Colombia).*

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

Diseñar un “Área de Mercadeo y Ventas” para la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., ubicada en el barrio Doce de Octubre en la ciudad de Bogotá.

### 2.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico actual de la empresa.
- Diseñar la estructura organizacional del Área de Mercadeo y Ventas, para apoyar y fortalecer la imagen, expansión geográfica y desarrollo de nuevos productos de la empresa teniendo en cuenta el personal implicado, los costos, servicios administrativos requeridos, la dotación de equipos y herramientas indispensables para su desarrollo consistente con la estrategia de la empresa.
- Diseñar los cargos y el manual de funciones para el Área de Mercadeo y Ventas.
- Diseñar el manual de procedimientos internos para la optimización de los procesos del Área de Mercadeo y Ventas.

### 3. JUSTIFICACIÓN

La creación de empresa son todos los elementos de consecución como las políticas de gobierno, el empleo, los cambios económicos y tecnológicos que han sido innovados y presentados, para contrarrestar el fenómeno del bajo desarrollo empresarial, que existía hace algunos años.

Históricamente el desarrollo empresarial en la parte técnica era desplazada en su momento por la falta de claridad en los mismos procesos organizacionales; sin embargo, hoy el éxito de muchas empresas se atribuye al perfeccionamiento de procedimientos y procesos dentro de nuevas reestructuras de las empresas.

Esto ha permitido que hoy en día, las organizaciones requieran de personas idóneas, no solo con conocimiento sólidos en su área de desempeño, sino también con la capacidad de adaptación a las nuevas condiciones del entorno, caracterizado cada día más por su dinamismo, lo cual exige al profesional de hoy tener una capacidad de respuesta rápida para aplicar las mejores estrategias competitivas.

Dentro del marco de desarrollo de la propuesta del presente trabajo, creación del área de mercadeo y ventas, la función de marketing en la empresa no se ve como una responsabilidad exclusiva de un departamento, sino como toda una filosofía de negocio integrada, como un proceso social que estaría permanentemente inspirando las directrices administrativas de la empresa.

Esto hace necesario que las organizaciones cuenten con profesionales preparados en el área de mercadeo para lograr orientar la empresa efectivamente hacia el mercado, conocer las necesidades y expectativas de sus clientes e implementar estrategias acertadas relacionadas con sus productos, fijación de precios, promociones y manejo de canales de distribución.

Por ello, Aluminio y Pvc Ceballos E.U., en cumplimiento de nuestra visión y el continuo crecimiento vertiginoso presentado durante los últimos años, hace que esta propuesta sea un factor primordial en la toma de decisión, para el ajuste en los procesos de impacto al mercado, de manera paulatina, eficaz y efectiva.

Unido al mercadeo, se toda como elemento clave, de todo negocio, las ventas, ya que en ellas se ven representados los ingresos, que permiten el funcionamiento y la inversión de toda empresa; por ello es fundamental la creación de métodos y mecanismos que permitan un crecimiento organizado y una ventaja competitiva, fuera de los beneficios que arrojan a nivel de costos.

Esto llevo a diseñar un plan estratégico para el área de mercadeo y ventas, el cual se crea con el fin de facilitar las actividades de comercialización acorde con las necesidades del entorno, que le permita a nuestra empresa mantenerse en un mercado altamente competitivo y obtener un mayor reconocimiento tanto a nivel nacional y en otros países como Panamá, Costa Rica y Ecuador<sup>2</sup>.

En el 2.007 Aluminio y Pvc Ceballos E.U., realizo su primera exportación a la ciudad de Panamá, para la Clínica Medisalud (El dorado edificio kosmina), con todo lo concerniente a carpintería en aluminio, con su respectiva instalación en la ciudad de origen.

El desarrollo de la presente propuesta estará enmarcado en:

- El presente trabajo se limita a una empresa dedicada a la fabricación e instalación en carpintería en Aluminio y Pvc la cual está constituida legalmente en la ciudad de Bogotá.
- Se utilizara información dada por la empresa, correspondientes años históricos de funcionamiento.
- Comprende el diseño del “Área de Mercadeo y Ventas” aplicable a la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

---

<sup>2</sup> En estos países se abrirán nuevas clínicas por parte de Salucoop, cliente de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 Marco Teórico

**Marketing.** El pensamiento Mercadológico<sup>3</sup>, su concepción y su práctica comenzó a desarrollarse durante la última mitad del siglo XIX y las dos primeras décadas del siglo XX, cuando sus principales postulados, comenzaron a transformar la actividad comercial hasta nuestros días.

Existen tantas definiciones sobre el concepto de marketing como estudios relacionados con el tema. No obstante, la mayoría de los autores coinciden en afirmar que el marketing es un conjunto de actividades y/o procesos orientados a satisfacer las necesidades de los clientes y/o mercado meta, a cambio de la utilidad o beneficio para la empresa. De conformidad con la recopilación bibliográfica, a continuación se describen algunas definiciones relacionadas con el tema:

Para Philip Kotler<sup>4</sup>, el marketing, mercadotecnia o comercialización se define como: El análisis, el planeamiento, la puesta en marcha, y el control de programas cuidadosamente formulados y diseñados para establecer un intercambio voluntario de valores, con el fin de alcanzar objetivos de organización. **“La comercialización se basa principalmente en el diseño de la oferta de la organización, basado en las necesidades y deseos de los mercados objetivos”**. Utilizando para ello un precio eficaz, una distribución eficiente y una comunicación acorde para informar, motivar, y atender dichos mercados.

De otra parte advierte que "el marketing es un proceso social y administrativo mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan y desean a través de generar, ofrecer e intercambiar productos de valor con sus semejantes"

El marketing “es la disciplina que se ocupa de estudiar, teorizar y dar soluciones sobre: los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las organizaciones (principalmente las empresas, pero no de forma exclusiva).”

---

<sup>3</sup> *Revista Colombiana de Marketing*

<sup>4</sup> *Kotler Philip. Dirección de marketing. Ed. Prentice Hall. Octava Edición Madrid. 2000.*

Por otra parte, Boullón<sup>5</sup>, lo define como: "Un estado asociativo de la mente que insiste en la integración y coordinación de todas las funciones del marketing que a su vez están unidas a otras funciones de la sociedad, con el objetivo básico de producir el máximo beneficio de la sociedad".

De conformidad con las definiciones anteriores se puede deducir que el marketing es un proceso administrativo mediante el cual se combinan un conjunto de técnicas orientadas a identificar las necesidades de los clientes, a fin de conquistar los mercados. En este sentido, el empresario debe adelantar procesos de planificación que involucren las actividades del área comercial y de mercadeo, a fin de diseñar e implementar estrategias de mercado orientadas a satisfacer las necesidades y deseos de los clientes.

Por lo anterior, es indispensable que los mercadólogos conozcan el concepto de la mezcla de mercadotecnia y cuáles son las herramientas o variables (más conocidas como las 4 P's) que la conforman.

A este respecto, Kotler define la mezcla de mercadotecnia como "el conjunto de herramientas tácticas controlables de mercadotecnia que la empresa combina para producir una respuesta deseada en el mercado meta. La mezcla de mercadotecnia incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto"

En este orden de ideas, la mezcla de mercadotecnia o las 4 P's (producto, precio, promoción y posición), es un conjunto de variables que se combinan entre si para lograr un determinado resultado en el mercado meta y en el desarrollo de los objetivos de la empresa, tal como se esboza a continuación:

**Producto:** Se refiere a los productos tangibles o intangibles que la empresa ofrece al mercado, con el objetivo de satisfacer tanto las necesidades de los clientes, como los objetivos empresariales en virtud de su misión y visión.

**Precio:** Se refiere al intercambio del producto por el valor del mismo que contempla los costos asociados con la elaboración y transacción del producto. En este orden de ideas, el precio debe contemplar los objetivos fijados por el establecimiento, los beneficios que el producto significa para el cliente y lo que el cliente está dispuesto a pagar por adquirir esos beneficios.

**Promoción:** Implica todas las funciones relacionadas con la forma en que se comunica al cliente los posibles beneficios del producto ofrecido. Incluye los anuncios publicitarios, la promoción de ventas, la oferta del producto por teléfono, vía internet, o mediante la venta personal, entre otros. **Posición:** Se refiere a las actividades relacionadas con el posicionamiento del producto en mercados altamente competitivos. La posición del producto tiene en cuenta el valor agregado del producto, la marca, el good will de la empresa, entre otros factores.

**Segmentación:** La segmentación de mercado es un proceso mediante el cual se divide el mercado del producto o servicio en varios grupos específicos, pero

---

<sup>5</sup> Boullón, Roberto C. *Planificación del espacio turístico*, Editorial Trillas, México D.F. 1990

con características similares. Mediante la segmentación se pretende conocer las necesidades del consumidor (deseos de compra, actitudes de compra, hábitos de compra) de acuerdo a la ubicación geográfica, edad, sexo, nivel de ingresos, entre otros. Dentro de este contexto, la segmentación permite a las empresas dar prioridad y enfocar sus esfuerzos a grupos de consumidores específicos.

**Tipos de Segmentación:** Para Bingham y Raffield<sup>6</sup>, la finalidad de segmentar al mercado radica en que puede mejorar las ventas y los ingresos; todo esto permite a la empresa enfocarse a un mercado específico en el que pueda establecer una competitividad única, a fin de captar y retener los clientes que frecuentan al establecimiento. En este sentido, la segmentación se convierte en una herramienta útil para identificar aquellos nichos de mercado que son propensos a convertirse en grandes consumidores de ciertos productos y servicios.

Heath y Wall<sup>7</sup>, recopilan y describen los diferentes criterios para analizar y segmentar el Mercado de la siguiente manera:

**Variabes geográficas:** Como su nombre lo indica, este tipo de variable se relaciona con el área donde el consumidor reside. La segmentación generalmente se consigue examinando a la población de la región determinada.

**Variabes demográficas:** Este tipo de segmentación se basa en datos estadísticos relacionados con características tales como la edad, el sexo, los ingresos anuales, el número de miembros en la familia, los niveles educativos alcanzados, la ocupación; factores étnicos, religión, nacionalidad y clase social. El análisis de estas variables es muy común ya que son más fáciles de medir que el resto de las demás; permite describir con precisión el tipo de clientela que se desea.

**Variabes Sicograficas:** Este tipo de variables se refieren a una segmentación basada en estilos de vida, actitudes y personalidad. Permiten establecer un mercado objetivo, a fin de que los planes de promoción y publicidad de la empresa sean efectivos y logren el incremento de las ventas y de los ingresos.

**Variabes de comportamiento:** Estas variables se enfocan en el comportamiento que el consumidor refleja dentro del mercado. La información que se obtiene ayuda a los gerentes a tener mayor comprensión de la conducta de sus clientes y por lo tanto, la oportunidad de satisfacer sus necesidades.

**Variabes de beneficio:** La segmentación de mercado puede basarse en lo que los consumidores están buscando. Una investigación de mercado puede identificar los beneficios que son importantes para distintos tipos de clientes; esta información permitirá a la gerencia seccionar su mercado, basándose únicamente en lo que los clientes desean.

---

<sup>6</sup> Tomado de Bingham Raffield, *Capitulo II Marco Teórico*, ,1990 Págs., 4

<sup>7</sup> Tomado de Heath y Wall *Capitulo II Marco Teórico*, , 1992 Págs., 5-11

**Posicionamiento:** Según Heath y Wall<sup>8</sup>, el posicionamiento es un estado dentro de la mente de los consumidores. Esta posición, es un resultado directo de las acciones que apoyan la estrategia; la transmite a través de varios filtros antes de ser percibida. Todo esto incluye la oferta del producto, la estructura del precio, la mezcla promocional y la importancia de la publicidad. Como resultado, el consumidor se convierte en un tipo de “esponja” que absorbe toda la información de las fuentes de comunicación, generando de esta manera, sus propias percepciones.

Posicionar un producto también se refiere a la manera en que éste es definido por los consumidores basándose en atributos importantes; de manera similar, el lugar que el mismo ocupa en la mente del consumidor, en comparación con la competencia. Dentro de este contexto, para Bingham y Raffield<sup>9</sup>, el producto debe ser colocado en el mercado de manera que se distinga por completo de los demás; así mismo, se debe reflejar la combinación única de variables de marketing que identifiquen a la empresa y por lo tanto, al producto.

Bajo este enfoque, según el autor, para evaluar la posición del producto o servicio, respecto a la competencia, se necesita tener un amplio conocimiento de lo que ofrece la competencia, así como también analizar el tipo de personas que consumen dicho producto o servicio. En este sentido, los establecimientos deben reconocer cuál es su posición actual dentro del mercado y la forma como perciben sus clientes dicha posición. Bingham y Raffield<sup>10</sup>, describen algunas maneras de enfocarse al posicionamiento de la empresa. Estas son:

**Posicionamiento a través de la tecnología:** Este tipo de posicionamiento ayuda a determinar cuáles son las empresas que ofrecen el mayor potencial tecnológico en sus productos o servicios vendidos.

**Posicionamiento a través del precio:** Se debe tener conocimiento acerca de los costos totales en que incurre la empresa y establecer los precios de sus productos en equilibrio con sus costos. Este tipo de posicionamiento requiere del gran desarrollo de economías de escala en cuanto a compra, manufactura, venta y distribución, valiéndose de la experiencia e incrementando eficientemente el volumen para mantener bajos los costos.

**Posicionamiento a través de la calidad:** La calidad del producto tiene un gran impacto dentro del Mercado. Lograr un posicionamiento a través de la calidad de la empresa, no suele ser fácil, pero puede resultar como una estrategia altamente lucrativa.

**Posicionamiento a través de la imagen:** Se refiere a la importancia de crear una imagen exclusiva para un producto o servicio; establecer una percepción (distinta de la calidad) sobre un nivel que lo coloque por encima de todos los demás productos de su rango.

---

<sup>8</sup> Tomado de Heath y Wall, *Capítulo II Marco Teórico*, 1992 Págs., 12

<sup>9</sup> Tomado de Heath y Wall, *Capítulo II Marco Teórico*, 1992 Págs.

<sup>10</sup> Tomado de Bingham Raffield, *Capítulo II Marco Teórico*, 1990 Págs., 12

**Posicionamiento a través del servicio:** Posicionarse mediante el servicio es una importante herramienta para diferenciarse de la competencia y puede ser un factor determinante en la obtención de ingresos de la compañía.

**Ventaja competitiva:** En palabras de Rarabba y Zaltman<sup>11</sup>, la ventaja competitiva del producto lo muestra diferente a los demás y le permite desplazar del mercado a la competencia. Dentro de este contexto, existen una serie de características que diferencian a un producto o servicio y lo convierte en el preferido de los clientes. Esta diferencia se puede mostrar basándose en:

**Calidad:** El producto puede diferenciarse de la competencia por su calidad. Aunque este concepto es muy amplio, lo más importante es el valor que el producto tendrá para el cliente.

**Precio:** Existen segmentos de mercado que por su nivel de ingresos se preocupan por el precio de los servicios que adquieren; no obstante, algunos, prefieren por su alto precio ya que proporcionará cierto "estatus" social.

**Comercialización:** El conocimiento del mercado y el establecimiento de canales de comercialización fuertemente arraigados en la sociedad, pueden generar bases competitivas sólidas.

**Estacionalidad:** Cuando en un momento determinado, solo una empresa posee un producto o es capaz de proveer un servicio, esa empresa cuenta con una ventaja importante en relación con la competencia.

**Servicios complementarios:** Cuando no es posible desarrollar ventajas competitivas directas, se puede ofrecer al mercado algo más que un producto o servicio. Como por ejemplo, se puede ofertar un "paquete de servicios"

#### **4.1.1 Departamentalización por Funciones.**

Consiste en el agrupamiento de las actividades y áreas de acuerdo con las funciones principales desarrolladas en la empresa.

Si se parte del punto de vista de cualquier empresa implica la generación de alguna utilidad dentro de una economía de intercambio y de que las funciones fundamentales de cualquier empresa consiste en: Producción (generación de utilidad o incremento de la utilidad de un producto o servicio), ventas (búsqueda de clientes, pacientes, estudiantes o miembros que estén de acuerdo en aceptar el producto o servicio a un determinado precio).

Si en función de división de trabajo de una organización se departamentalizan sus órganos, agrupados de acuerdo con el criterio de semejanza de las funciones, todas las actividades similares serán agrupadas e identificadas con la misma clasificación funcional, como producción, ventas y finanzas.

---

<sup>11</sup> Rarabba, v. y Zaltman, G. Instituto de Libre Empresa. Recopilado en noviembre, 2002 en: [http://www.ileperu.org/contenido/consultoria/emp\\_04.htm](http://www.ileperu.org/contenido/consultoria/emp_04.htm)

Consiste en el agrupamiento de las actividades y áreas de acuerdo con las funciones principales desarrolladas en la empresa.

Si se parte del punto de vista de cualquier empresa implica la generación de alguna utilidad dentro de una economía de intercambio y de que las funciones fundamentales de cualquier empresa consiste en: Producción (generación de utilidad o incremento de la utilidad de un producto o servicio), ventas (búsqueda de clientes, pacientes, estudiantes o miembros que estén de acuerdo en aceptar el producto o servicio a un determinado precio).

Si en función de división de trabajo de una organización se departamentalizan sus órganos, agrupados de acuerdo con el criterio de semejanza de las funciones, todas las actividades similares serán agrupadas e identificadas con la misma clasificación funcional, como producción, ventas y finanzas.

En síntesis, en palabras del autor, ser diferente, no necesariamente significa ser siempre el mejor, solamente que debe existir algo que en los consumidores, consciente o inconscientemente, identifiquen a un producto como el mejor y que les motive a preferirlo de la competencia, esa distinción será entonces, la clave básica para su éxito.

La estructura funcional es mas indicada para circunstancias estables y de poco cambio que requieran del desempeño constante de tareas rutinarias.

Es aconsejada para empresas que tengan pocas líneas de productos o de servicios, que permanezcan inalteradas por largo tiempo. Refleja uno de los más altos niveles de auto-orientación e introversión administrativa, demostrando la preocupación de la empresa por su propia estructura interna.

Para los autores clásicos, la departamentalización no es un fin en si misma, sino un método de organizar las actividades de la empresa, de modo que se facilite la consecución de sus objetivos. No es tampoco la solución ideal, pues la separación de actividades, cualquiera que sea el modelo adoptado, crea problemas de coordinación, generalmente de difícil solución.

March y Simón<sup>12</sup>, consideran que toda organización posee un objetivo por alcanzar y de, un modo general, es posible identificar las tareas unitarias necesarias para la consecución de ese objetivo. Generalmente, esas tareas involucran actividades productivas básicas, actividades de supervisión. El problema consiste en agrupar esas actividades en funciones individuales, en unidades administrativas, a su vez, agrupar esas unidades mayores y, al final, establecer departamentos principales y supervisar esos agrupamientos, de modo que minimicen el costo total de las actividades desempeñadas.

---

<sup>12</sup> Chiavenatto Adalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*

#### 4.1.2 Tipos de Departamentalización.

Es un medio para obtener homogeneidad en las tareas de cada órgano, según Gulick<sup>13</sup>, cuando se reúnan, en la misma unidad, todos aquellos que están ejecutando “el mismo trabajo, con el mismo proceso, para la misma clientela, en el mismo lugar...” Más adelante, agrega que “cuando cualquiera de esos cuatro factores varia, se hace necesaria una selección para determinar a cual de ellos se debe dar prelación en la delimitación de lo que es y de lo que no es homogéneo y, por lo tanto, combinable”.

Para Gulick<sup>14</sup>, la organización por objetivo predominante, como el abastecimiento de agua, el control de la criminalidad, o la educación, sirve para reunir en un único y gran departamento a todos aquellos que trabajan en la consecución de un determinado servicio.

La organización por proceso predominante, como la ingeniería, la enseñanza, el derecho o la medicina, tiende a reunir un único departamento a todos los que trabajan valiéndose de una técnica o habilidad especial, y por tanto, que sean individuos integrantes de una determinada profesión.

La organización con base en las personas a las cuales sirve o con quienes se interactúa, o con base en los elementos con los que trabaja, conduce a la reunión, en un único departamento, independientemente de la finalidad de servicio o de la técnica utilizada, de todos aquellos que trabajan con un determinado grupo de personas o cosas.

La organización con base en el sitio de servicio es ejecutado, reúne a todos aquellos que trabajan en una determinada área, sea cual fuere el servicio que estén desempeñando o la técnica que representan

#### 4.1.3 Ventajas de la Departamentalización Funcional

1. Cuando hay una tarea especializada o una secuencia de tareas especializadas que exigen un seguimiento mas intenso que permita agrupar a los especialistas bajo una jefatura única y común.
2. Garantiza el máximo de utilización de las habilidades técnicas actualizadas de las personas.
3. La utilización máxima de las personas y maquinas y por la producción en masa.
4. Orienta a las personas hacia una actividad específica, concentrando su competencia de manera eficaz.
5. Es indicada para circunstancias estables y de poco cambio.
6. Se aconseja para empresas que tengan pocas líneas de productos o servicios que permanezcan inalterables por largo tiempo.
7. Refleja uno de los más altos niveles de auto orientación de una organización, de introversión administrativa.

---

<sup>13</sup> Chiavenatto Adalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*

<sup>14</sup> Chiavenatto Adalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración* Pág. 323

#### 4.1.4 Desventajas de la Departamentalización Funcional

1. Tiende a reducir la cooperación interdepartamental, puesto que exige fuerte concentración interdepartamental, además de crear barreras entre los departamentos, ante el énfasis en las especialidades.
2. Se muestra inadecuada cuando la tecnología y las circunstancias externas son cambiantes e imprevisibles.
3. Dificulta la adaptación y flexibilidad a cambios externos, pues el enfoque cerrado de la departamentalización funcional casi no percibe ni visualiza lo que sucede fuera de la organización.
4. Tiende a hacer que las personas concentren sus esfuerzos en sus propias especialidades, en detrimento del objetivo global de la empresa

#### 4.2 Marco Conceptual

##### 4.2.1 Área de Mercadeo y Ventas.

**Generalidades:** La función del mercadeo en las organizaciones ha sido definida como: "Función empresarial que involucra la investigación de mercados, desarrollo de productos, fijación de precios, comunicación, promoción, venta y distribución de productos y servicios".

En este orden de ideas, la función del "Área de Mercadeo y Ventas" en la organización, involucra las actividades que debe desarrollar la empresa entorno al producto y/o los servicios ofrecidos; desde definir un producto, desarrollar un portafolio de productos y servicios, la determinación del lugar donde se venderá el producto o servicio, el color, la forma, tamaño, el empaque, la localización del negocio, la publicidad, las relaciones públicas, el tipo de venta que se hará, el entrenamiento de ventas, la presentación de ventas, la solución de problemas, el plan estratégico de mercados y el seguimiento a cada uno de estos procesos.

**Organización:** La organización del Área de Mercadeo y Ventas esta dada por las diversas alternativas que una empresa tiene para estructurar las diferentes actividades comerciales; siempre estará condicionada a una serie de factores internos y externos, como pueden ser: el tamaño de la empresa, la filosofía que se va a seguir, los recursos económicos, la proyección de futuro, el tipo de mercado y producto, entre otros.

**Objetivos:** Para la "Creación del Área de Mercadeo y Ventas" en una organización se deben plantear objetivos tales como:

##### 1. Crecimiento con valor agregado.

- Organizar paquetes promocionales a nivel nacional e internacional.
- Identificar perfiles de clientes, frecuencia de compra, intereses, para ofrecerles
- Productos acordes con sus necesidades.
- Desarrollar nuevos y exclusivos productos no desarrollados por la competencia.
- Desarrollar productos nacionales con precios competitivos.

- Buscar alianzas estratégicas con demás empresas del sector para ampliar el abanico de ofertas.

## 2. Desarrollo del recurso humano

- Formar integralmente al personal del área de la empresa para que sea capaz de identificar, resolver y crear alternativas para sus clientes, así como también para mejorar la atención al cliente.
- Cada empleado debe conocer las actividades y procesos relacionados con su cargo.
- Diseñar planes que fortalezcan el sentido de pertenencia de la empresa a través de la formación de líderes internos.
- Diseñar planes de motivación para generar sentido de pertenencia y compromiso.
- Diseñar un plan de seguimiento a los resultados permita evaluar la actitud y eficiencia del personal para buscar su mejoramiento y así crecer en ventas y lealtad de los clientes.

## 3. Sostenimiento

- Participar en las diferentes ferias promocionales del país, a fin de ofrecer los productos elaborados por la empresa.
- Dar a conocer por medio de la Web los productos y servicios que ofrece la empresa

## 4. Adecuación de la estructura orgánica al plan estratégico institucional

- Adecuar la estructura orgánica de las diferentes áreas, para lograr una mayor y mejor gestión de venta y resultados en beneficio de sus clientes.

## 5. Satisfacción de los clientes

- Elaborar estrategias de mercadeo acorde con los requerimientos de los clientes.
- Garantizar el cumplimiento de los productos y servicios a los clientes.

$$\text{Atención al cliente} = \frac{\text{Total de pedidos entregados a tiempo}}{\text{Total entregas de pedidos}}$$

## 6. Investigación, planeación y desarrollo permanente.

- Crear un área de investigación y desarrollo.
- Identificar nuevos productos y/o servicios acordes con las necesidades del cliente y del mercado.

### 4.3 Marco Legal<sup>15</sup>

#### 4.3.1 Normatividad de la Creación de una Empresa Unipersonal. Requisitos de Formación

La empresa unipersonal se creará mediante documento escrito en el cual se expresará:

<sup>15</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 72

1. Nombre, documento de identidad, domicilio y dirección del empresario.
2. Denominación o razón social de la empresa, seguida de la expresión “empresa unipersonal”, o de su sigla E.U., so pena de que el empresario responda ilimitadamente.
3. El domicilio.
4. El término de duración, si éste no fuere indefinido.
5. Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la empresa podrá realizar cualquier acto lícito de comercio.
6. El monto del capital haciendo una descripción pormenorizada de los bienes aportados, con estimación de su valor. El empresario responderá por el valor asignado a los bienes en el documento constitutivo.  
Cuando los activos destinados a la empresa comprendan bienes cuya transferencia requiera escritura pública, la constitución de la empresa deberá hacerse de igual manera e inscribirse también en los registros correspondientes
7. El número de cuotas de igual valor nominal en que se dividirá el capital de la empresa.

Delegada totalmente la administración y mientras se mantenga dicha delegación, el empresario no podrá realizar actos y contratos a nombre de la empresa unipersonal.

PAR.-Las cámaras de comercio se abstendrán de inscribir el documento mediante el cual se constituya la empresa unipersonal, cuando se omita alguno de los requisitos previstos en este artículo o cuando a la diligencia de registro no concurra personalmente el constituyente o su representante o apoderado.

**Responsabilidad de los administradores<sup>16</sup>:** La responsabilidad de los administradores será la prevista en el régimen general de sociedades.

**Aportación posterior de bienes<sup>17</sup>:** El empresario podrá aumentar el capital de la empresa mediante la aportación de nuevos bienes. En este caso se procederá en la forma prevista para la constitución de la empresa. La disminución del capital se sujetará a las mismas reglas señaladas en el artículo 145 del Código de Comercio (§ 0970).

**Prohibiciones<sup>18</sup>:** En ningún caso el empresario podrá directamente o por interpuesta persona retirar para sí o para un tercero, cualquier clase de bienes pertenecientes a la empresa unipersonal, salvo que se trate de utilidades debidamente justificadas.

El titular de la empresa unipersonal no puede contratar con ésta, ni tampoco podrán hacerlo entre sí empresas unipersonales constituidas por el mismo titular. Tales actos serán ineficaces de pleno derecho.

---

<sup>16</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 73

<sup>17</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 74

<sup>18</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 75

*Jurisprudencia.-Constitucionalidad del inciso 2º del artículo 75.* “La norma acusada (L. 222/95, art. 75, inc. 2º) busca objetivos constitucionalmente válidos, como son asegurar la transparencia de los mercados y evitar la defraudación de terceros. Por ende, si bien la prohibición establece un límite a la actividad económica de la empresa unipersonal y de su titular, la Corte recuerda que en el ámbito económico el interés general prevalece claramente sobre el particular (C.P., arts. 1º y 58) y la empresa unipersonal también tiene una función social que implica obligaciones (C.P., art. 333).

La separación entre los patrimonios de la empresa y su titular es hoy nítida precisamente debido a la presencia de la norma acusada que prohíbe que se desarrollen transacciones entre estos sujetos jurídicos. Por ende, si no existiera esa prohibición, aumentarían las probabilidades de que la figura llegara a convertirse en un instrumento utilizado para la defraudación de terceros, en detrimento además de la transparencia del mercado. Así, la libre transacción se convertiría en un puente o una puerta, si se quiere, entre los espacios jurídicos de unos y otros, lo cual facilitaría la interferencia entre intereses que deberían encontrarse jurídica y anímicamente individualizados y diferenciados, sin que sean claros cuáles son los mecanismos ágiles que pueden permitir a un tercero desprevenido reconocer con facilidad los alcances de las transacciones de su deudor”. (C. Const., Sent. C-624, nov. 4/98. M.P. Alejandro Martínez Caballero).

*Jurisprudencia-constitucionalidad.-El empresario puede administrar su empresa unipersonal pero no contratar con ella.* ” La Corte coincide con estos intervinientes en que la norma acusada excluye la relación laboral entre la empresa unipersonal y su titular. Así, el inciso primero del artículo 75 consagra que el empresario unipersonal sólo puede retirar de la empresa unipersonal utilidades debidamente justificadas, lo cual permite inferir que cualquier otro tipo de erogación -como sería un salario- está proscrita. Igualmente, la prohibición consagrada por el segundo inciso es general, sin que el legislador haya hecho salvedad frente al contrato de trabajo.

Con todo, podría sostenerse que esta prohibición absoluta -en relación con el contrato de trabajo-, resulta inconveniente para el empresario unipersonal en razón a que hace perder valor a la figura, que fue diseñada precisamente para facilitar las actividades del comerciante. Sin embargo, no puede predicarse que tal prohibición lesione o vulnere el derecho al trabajo en sí mismo considerado y que por ende sea inconstitucional, porque el empresario unipersonal puede ejercer actividades laborales en cualquier otra condición, circunstancia o en otro lugar. Incluso, puede concluirse que puede estar al frente de las gestiones de su empresa y ser administrador de la misma, lo que no puede es recibir por ello nada diferente a las utilidades propias a su condición de socio único de la empresa unipersonal. Esta situación puede llegar a limitar la dinámica de la figura, pero no por ello es contraria a la Carta, porque como se dijo, no desvirtúa el núcleo esencial del derecho al trabajo y es proporcionada, en la medida en que es adecuada para proteger la transparencia del mercado y los derechos de terceros”. (C. Const., Sent. C-624, nov. 4/98. M.P. Alejandro Martínez Caballero).

**Cesión de cuotas**<sup>19</sup>: El titular de la empresa unipersonal, podrá ceder total o parcialmente las cuotas sociales a otras personas naturales o jurídicas, mediante documento escrito que se inscribirá en el registro mercantil correspondiente. A partir de este momento producirá efectos la cesión.

PAR.-Las cámaras de comercio se abstendrán de inscribir la correspondiente cesión cuando a la diligencia de registro no concurren el cedente y el cesionario, personalmente o a través de sus representantes o apoderados.

**Conversión a sociedad**<sup>20</sup>: Cuando por virtud de la cesión o por cualquier otro acto jurídico, la empresa llegare a pertenecer a dos o más personas, deberá convertirse en sociedad comercial para lo cual, dentro de los seis meses siguientes a la inscripción de aquélla en el registro mercantil se elaborarán los estatutos sociales de acuerdo con la forma de sociedad adoptada. Éstos deberán elevarse a escritura pública que se otorgará por todos los socios e inscribirse en el registro mercantil. La nueva sociedad asumirá, sin solución de continuidad, los derechos y obligaciones de la empresa unipersonal.

Transcurrido dicho término sin que se cumplan las formalidades aludidas, quedará disuelta de pleno derecho y deberá liquidarse.

**Justificación de utilidades**<sup>21</sup>: Las utilidades se justificarán en estados financieros elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y dictaminados por un contador público independiente

**Doctrina.**-Estados financieros dictaminados. La revisoría fiscal no es obligatoria. "Sin lugar a dudas, de la simple lectura de la norma transcrita (L. 222/95, art. 78), se coligen claramente los siguientes presupuestos: el legislador hace una remisión expresa al ordenamiento contable, cuando establece que los estados financieros deben elaborarse de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados -Decreto 2649 de 1993-; en segundo lugar, consagra una obligación para el titular de la empresa unipersonal, cuando dispone que los estados financieros deben ser dictaminados por un contador público independiente y, en último lugar, limita tal exigencia al evento en que se presenten utilidades como resultado del ejercicio.

Así las cosas, como la obligación de presentar estados financieros dictaminados por contador público independiente (L.222/95, art. 78, concordante con el art. 34 ibidem), surge respecto de los estados financieros que permiten disponer de las utilidades obtenidas, cuales son los estados financieros básicos, comprendidos dentro de los propósito general, debe inferirse que siempre que el ente económico haya obtenido resultados positivos en desarrollo de su actividad, los estados financieros deben presentarse certificados, es decir, suscritos por el titular de la empresa unipersonal, si no se ha delegado la representación legal de la misma, y el contador público bajo

---

<sup>19</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 76

<sup>20</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 77

<sup>21</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 78

cuya responsabilidad se hubieren preparado y adicionalmente, dictaminados por un contador público independiente, mientras que en los demás casos bastará que los mismos estén debidamente certificados, según los términos de los artículos 34 y 37 de la referida ley.

Ahora bien, a juicio de esta superintendencia tal exigencia no se altera frente a la circunstancia que la empresa unipersonal supere la cuantía de activos o ingresos de que trata el párrafo segundo, artículo 13 de la Ley 43 de 1990, que hace obligatoria la figura del revisor fiscal en todas las sociedades comerciales, en primer lugar, porque si ese hubiera sido el querer del legislador así lo habría manifestado o, por el contrario, si no existiera previsión expresa sobre el tema, sería imperiosa su remisión a los preceptos que gobiernan las sociedades comerciales, por disposición del artículo 80 ibidem, cuando señala que en lo no previsto en la Ley 222, se aplicará a la empresa unipersonal el régimen general de las sociedades comerciales y, en particular, las disposiciones de las sociedades de responsabilidad limitada.

Consecuente con la estructura de este tipo de empresas, el legislador no previó para ellas la revisoría fiscal como órgano de control obligatorio, pues a todas luces resulta obvio que esta institución no se compadece con la naturaleza jurídica de las mismas, si tiene en cuenta que por excelencia los administradores son los sujetos pasivos del control que ejerce el revisor fiscal y como tal éste está bajo la dependencia exclusiva de la asamblea general de accionistas o junta de socios, ya que sus funciones tienen por objeto básicamente velar porque las operaciones que ejecute la administración se ajusten a las decisiones del máximo órgano social.

Resumiendo, el principio general contenido en el numeral 1º artículo 5º de la Ley 57 de 1887, según el cual las disposiciones relativas a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general, es argumento suficiente para concluir que no obstante que los activos o ingresos de la empresa unipersonal sean iguales o superiores a los montos establecidos en la ya citada Ley 43 de 1990, la empresa unipersonal no está obligada a tener revisor fiscal, salvo, claro está, que en ejercicio de la autonomía de la voluntad, su titular determine la constitución del cargo de la revisoría como órgano fiscalizador de la persona jurídica, hecho que en opinión de esta superintendencia, no releva al empresario de la obligación de presentar estados financieros dictaminados en la forma indicada en el artículo 78 antes citado, cuando a ello haya lugar". (Supersociedades, Oficina. 220-35647, ago. 27/2001).

#### **4.3.2 Terminación de la empresa <sup>22</sup>**

1. Por voluntad del titular de la empresa.
2. Por vencimiento del término previsto, si lo hubiere, a menos que fuere prorrogado mediante documento inscrito en el registro mercantil antes de su expiración.

---

<sup>22</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 79

3. Por muerte del constituyente cuando así se haya estipulado expresamente en el acto de constitución de la empresa unipersonal o en sus reformas.
4. Por imposibilidad de desarrollar las actividades previstas.
5. Por orden de autoridad competente.
6. Por pérdidas que reduzcan el patrimonio de la empresa en más del cincuenta por ciento.
7. Por la iniciación del trámite de liquidación obligatoria.

En el caso previsto en el numeral segundo anterior, la disolución se producirá de pleno derecho a partir de la fecha de expiración del término de duración, sin necesidad de formalidades especiales. En los demás casos, la disolución se hará constar en documento privado que se inscribirá en el registro mercantil correspondiente.

No obstante, podrá evitarse la disolución de la empresa adoptándose las medidas que sean del caso según la causal ocurrida, siempre que se haga dentro de los seis meses siguientes a la ocurrencia de la causal.

La liquidación del patrimonio se realizará conforme al procedimiento señalado para la liquidación de las sociedades de responsabilidad limitada. Actuará como liquidador el empresario mismo o una persona designada por éste o por la Superintendencia de Sociedades, a solicitud de cualquier acreedor.

**Normas aplicables a la empresa unipersonal** <sup>23</sup> : En lo no previsto en la presente ley, se aplicará a la empresa unipersonal en cuanto sean compatibles, las disposiciones relativas a las sociedades comerciales y, en especial, las que regulan la sociedad de responsabilidad limitada

Así mismo, las empresas unipersonales estarán sujetas, en lo pertinente a la inspección, vigilancia o control de la Superintendencia de Sociedades, en los casos que determine el Presidente de la República (§ 1843).

Se entenderán predicables de la empresa unipersonal las referencias que a las sociedades se hagan en los regímenes de inhabilidades e incompatibilidades previstos en la Constitución o en la ley.

---

<sup>23</sup> Código de Comercio, Ley 222 de 1995 Art. 80

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

### 5.1 Tipo de estudio

Para la presente investigación se escogió el tipo de estudio descriptivo, que se basa en especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, con el fin de recolectar toda la información necesaria para poder llegar al resultado de la investigación. De conformidad con Sabino<sup>24</sup>, "la investigación descriptiva consiste en describir algunas características fundamentales en conjunto homogéneo de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento".

Hay diferentes maneras de organizar dichos estudios siendo la más simple de ellas, la simple descripción de algún problema, registrando las causas, características, situación actual y posibles soluciones al problema objeto de estudio. También constituyen un importante punto de partida para sugerir nuevos estudios, toda vez que proveen información que podrá ser verificada recurriendo a otros diseños de investigación.

Basado en lo anterior, se delimitarán los hechos que conforman el problema, se estructurarán los diferentes aspectos que se deben tener en cuenta para diseñar un Área de Mercadeo y Ventas en la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., a fin de satisfacer a cabalidad las necesidades de sus clientes.

### 5.2 Diseño Metodológico

Para el desarrollo del estudio, se utilizará el método de diagnóstico exploratorio, por cuanto el interés es conocer los aspectos que se deben tener en cuenta planear el diseño del Área de Mercadeo y ventas en la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

### 5.3 Delimitación

**5.3.1 Delimitación geográfica:** El estudio se llevará a cabo en la Empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. ubicada en la ciudad de Bogotá.

**Población y muestra:** Hernández <sup>25</sup> y otros, definen la población como "el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Debiendo situarse claramente en torno a sus características de contenido, lugar y en el tiempo".

---

<sup>24</sup> Sabino, C. *El Proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas. 2003.

<sup>25</sup> Tomado de Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación de 1998*

Por consiguiente el conjunto poblacional del presente estudio está conformado por dos grupos claramente definidos. El primero, conformado por los quince (15) empleados de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., los cuales por su naturaleza e importancia pasan a formar parte de la muestra en su totalidad. (Ver Anexo 1). El segundo grupo está representado por (50) clientes, a los cuales se les aplicará la encuesta mediante el método de muestreo no probabilística, vía telefónica y a través de correo electrónico, a fin de conocer de fuente primaria la opinión relacionada con los servicios de la empresa. (Ver Anexo 2)

#### 5.4 Fuentes y técnicas para la Recolección de la Información

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permita recabar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad.

**Fuentes primaria<sup>26</sup>:** En esta investigación se aplicarán tres (3) instrumentos. A través del primer instrumento se recogerán los datos provenientes de la observación directa y presencial realizada por el grupo investigador, en la cual se evaluarán los aspectos relativos al Mercadeo y Ventas en la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Para el desarrollo del segundo y tercer instrumento, el grupo investigador con previo conocimiento de la población en estudio, seleccionará los elementos que a su juicio son representativos y diseñará dos cuestionarios titulados "Diagnóstico de la situación actual de Aluminio y Pvc Ceballos E.U."

La primera encuesta<sup>27</sup>, se aplico mediante entrevista personal durante el mes de abril de 2008 a (15) empleados de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., los cuales por su naturaleza e importancia pasan a formar parte de la muestra en su totalidad.

La segunda encuesta<sup>28</sup>, será aplicado personal, telefónicamente y mediante correo electrónico durante el mes de abril de 2008 a (50) clientes, el cual será seleccionado y distribuido mediante el método de muestreo no probabilística de alta concentración del grupo objetivo con un proceso de conveniencia (Sondeo muestral); que consiste en la selección de las unidades muestrales o segmento objetivo más convenientes y es utilizado generalmente en estudios exploratorios.

Así mismo, se tomará como base la observación directa de la muestra seleccionada, realizando diferentes conversaciones que complementadas con el diálogo anterior y posterior sostenido con ellos, permitieron concretar un conocimiento sólido de esas realidades.

---

<sup>26</sup> Los datos que se tomaron fueron por observación presencial durante la carrera de Administración de Empresas en UNIMINUTO

<sup>27</sup> La encuesta se aplico a los quince empleados de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

<sup>28</sup> La encuesta se aplico a los clientes de Aluminio y Pvc Ceballos E.U., por medio telefónico, correo electrónico.

**Fuentes Secundarias<sup>29</sup>:** Para el análisis y diagnóstico del trabajo se acudirá a escritos que lograrán ampliar la visión no sólo conceptual, sino también práctica de los diferentes aspectos del tema de investigación.

Esto se logrará por medio de textos de consultas especializados en el tema, Internet y otros., los cuales se registrarán de manera selectiva, consignando extractos o apartes completos, citas textuales y resúmenes de las fuentes secundarias escogidas, fundamentados en los conceptos que originaron éste trabajo.

---

<sup>29</sup> *Se acudirá a libros y temas relacionados con el tema de investigación.*

## 6. ESTUDIO TÉCNICO

### 6.1 Historia de la Empresa

Antecedentes de la Empresa: Aluminio y Pvc Ceballos E.U., es una empresa unipersonal dedicada a la transformación del aluminio y el pvc, materiales ampliamente reconocidos en el sector de la construcción. Está ubicada en el Barrio 12 de Octubre (Localidad de Barrios Unidos), que se caracteriza entre otras cosas, por la fabricación y venta de muebles en madera. A pesar del desarrollo empírico del sector; en los últimos años, se advierten progresos industriales importantes, gracias al apoyo de la Alcaldía de la localidad y a la asesoría brindada por la Universidad Minuto de Dios, a través de programas de capacitación, cursos de educación laboral, metodologías y herramientas para la evaluación y seguimiento.

**6.1.1 Tipo de Empresa:** Es una empresa privada que se dedica a la fabricación e instalación de carpintería en aluminio y pvc.

**6.1.2 Evolución de le Empresa:** En el año de 1.980 se emprendió un negocio familiar en el barrio La Estrada en la ciudad de Bogotá orientado a la comercialización del vidrio y su instalación a nivel local.

En el año de 1991, falleció el fundador y principal accionista de la empresa, quedando la compañía al mando sus hijos, quienes años más tarde decidieron independizarse, dando origen a la empresa denominada Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Fue así como en febrero de 2000, se constituyó la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., dedicada a la transformación del aluminio, pvc y vidrio, para satisfacer las necesidades no cubiertas del sector de la construcción de la carpintería en aluminio. Desde entonces está registrada como una empresa unipersonal (solo un dueño), siendo a su vez el gerente de la empresa.

Para ser más competitivos en el mercado de la construcción, en el año 2004, se inicio una reestructuración de la empresa; implementando el pvc por requerimiento de los clientes (del sector de la salud) por ser un material con cualidades que cualquier otro material no las tiene como, (anti ruido, higiénico y resistente al fuego).

### 6.2 Identificación de la Empresa

**6.2.1 Razón Social:** La empresa en la cual se está llevando a cabo el estudio tiene como razón social Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

**6.2.2 Forma Jurídica:** Aluminio y Pvc Ceballos E.U., jurídicamente está constituida como una empresa unipersonal; ya que el propietario es una sola persona.

**6.2.3 Domicilio de la Empresa:** La empresa cuenta con instalaciones en arriendo, se encuentra ubicada en la carrera 52 Nro. 75 – 26 del Barrio Doce de Octubre, cuenta con una planta de corte y ensamble para aluminio y pvc.

### 6.3 Aspecto Legal

**6.3.1 Disposiciones Gubernamentales** <sup>30</sup>: La empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., en general Cumple con todas las normas y leyes establecidas por el estado Colombiano.

**6.3.2 Disposiciones Fiscales:** Cumplen con todos los impuestos que exige la Dirección de Impuestos y aduanas nacionales de Colombia (Dian) y el código de comercio. Es decir:

- Impuesto al Valor Agregado (IVA)
- Retención en la fuente
- Retención de ICA
- Declaración de Renta
- Impuesto de Industria y Comercio

### 6.4 Filosofía de la Empresa<sup>31</sup>

Es una empresa Colombiana dedicada a la producción y comercialización de productos en aluminio y pvc, nos interesa poder desarrollar una oferta para quienes deseen las nuevas tendencias arquitectónicas.

#### 6.4.1 Componentes Organizacionales

**Misión:** Aluminio y Pvc Ceballos E.U. Cuenta con recurso humano y técnico para la transformación de perfiles de aluminio, pvc y vidrio en productos terminados como: ventanas, marquesinas, puertas, divisiones de baño, para satisfacer las necesidades del cliente.

**Visión:** Mantener un desarrollo permanente utilizando tecnología de punta para ofrecer servicios eficientes y oportunos, convirtiéndonos en el 2.010 en una empresa líder y reconocida a nivel nacional en el sector de la construcción.

#### 6.4.2 Objetivos corporativos

- Promover la transformación del aluminio, pvc y vidrio para la creación de múltiples productos para el sector de la construcción; reafirmando la imagen de la empresa.
- Garantizar la satisfacción

<sup>30</sup> Documento de constitución de Aluminio y Pvc Ceballos E.U., (Ver Anexo)

<sup>31</sup> Datos suministrados por Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

### 6.4.3 Valores corporativos

- **Calidad:** Hacer las cosas bien desde la primera vez satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes internos y externos en un proceso de mejora continua para lograr la excelencia.
- **Creatividad:** Aportar ideas que contribuyan a mejorar e innovar en nuestro negocio, y el de nuestros clientes.
- **Flexibilidad:** Apropiarse de ideas y sugerencias propias y reconociendo el cambio como una oportunidad de mejora.
- **Servicio:** Es estar a tiempo, responder y cumplir con lo ofrecido, garantizando la satisfacción del cliente.

### 6.5 Principios Estratégicos

Principio es la razón fundamental que mueve a las personas a lograr las metas que se han trazado, por considerar que están dotadas de las bases necesarias para alcanzar los objetivos que se han propuesto. Los principios que Aluminio y Pvc Ceballos E.U., posee, reclama y propicia son:

- Organización y disciplina.
- Responsabilidad y compromiso
- Iniciativa, innovación y análisis
- Rentabilidad económica y social

#### 1. Estrategias para llegar al cliente

##### Atención al cliente

- Atención personalizada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y el sábado de 8.00 a.m. a 1:00 p.m.
- Vía correo electrónico, fax.
- Numero telefónico 3 11 85 27

**Política de Cartera:** Lograr una adecuada rotación de las cuentas por cobrar.

**Clasificación de Cartera:** En la empresa se hace una clasificación de cartera, para mantener un buen control de cobro.

- **Sana:** Clientes con menos de treinta días.
- **Morosa:** Clientes con mas de sesenta días de mora.
- **Dudosa:** Clientes con mas de noventa días de mora.
- **Perdida:** Clientes con mas de ciento ochenta días en mora.

**Política de crédito:** Son las normas que rigen el manejo del crédito de la empresa.

- **Selección de Clientes:** Se revisa la vida crediticia del cliente en la empresa.

- **Plazos:** Depende de la necesidad que se presente en la empresa, lo ideal es manejar plazos cortos, logrando que estos se cumplan.
  - Necesidad de recuperar dinero.
  - Plazo que requiere el cliente.
  - Plazos que da la competencia.
- **Sistemas de cobro:** Se realizan por medio de:
  - Listado de clientes con sus respectivos días de vencimiento.
  - Llamadas telefónicas e informándolos del vencimiento.
  - Envío de cobro por medio del mensajero.

**Información sobre los clientes:** Se tiene una base de datos con los datos de dirección, teléfonos y correo electrónico.

**El trabajo posventa:** El servicio posventa en la empresa, es un complemento al proceso que se ha realizado durante la transformación de la materia prima hasta llegar a convertirlo en un producto final, acompañado de atención al cliente garantizándole su satisfacción en el momento de hacer reclamos, o necesitar de aclaraciones acerca de la materia prima que se utiliza durante el proceso productivo.

## 2. Como se clasifican los clientes

- **Cliente mayorista:** Los clientes mayoristas son, a escala institucional (personas jurídicas) puede ser públicas o privadas.
- **Cliente minorista:** Los clientes minoristas son considerados en forma individual (personas naturales).

### 6.5.1 Estrategias de Comercialización

La empresa implementa estrategias de comercialización para satisfacer las necesidades del consumidor, dar valor agregado al producto, fijación de precios, promoción de venta, servicio postventa y distribución.(ver Tabla No. 1)

## 6.6 Productos y Servicios

Aluminio y Pvc Ceballos E.U., trabaja según la necesidad del cliente en la transformación del aluminio, pvc y vidrio, incorporándose en el mercado fuerte de la construcción. El flujo de producción es manejado a través de órdenes de pedido en donde se tiene el contacto directo con el cliente por medio de asesor de ventas donde se origina una cotización en la cual se determina las exigencias del cliente.

Aluminio y Pvc Ceballos E.U., ha incrementando e innovado sus productos y servicios acorde con el avance tecnológico de la construcción, basándose primordialmente en la necesidad y satisfacción del cliente. Entre ellos se destacan, la elaboración de productos arquitectónicos como Ventanearía de aluminio, residencial, comercial; ventanearía en pvc, institucional, comercial y residencial; puertas de garaje, corredizas, puertas y divisiones para baño en vidrio templado con accesorios en acero inoxidable o aluminio; fachadas en

edificios (solo vidrio), proyectos con drywall, techos falsos marquesinas vitrinas; y servicio de Asesoramiento en diseño, transporte e instalación de los mismos.

**6.6.1 Segmentación del mercado<sup>32</sup>:** El mercado objetivo de Aluminio Y Pvc Ceballos E.U., esta orientado hacia los estratos 4,5, y 6 correspondientes a las localidades de Usaquén, chapinero y suba por medio de constructoras como: Hernández Cardona, ISO Construcciones, Sallo Construcciones, Cure Mejía, y Servinsa que es el 15% de la población de Bogotá.

La segmentación de mercado que utiliza la empresa con sus clientes es de tipo geográfica, demográfica y Psicograficas con las cuales busca mejorar las ventas, los ingresos e identificar los clientes potenciales para ser más competitivos en el mercado. Esta segmentación se realizo después de analizar el perfil y características del cliente. ( Ver Tabla No. 2)

### **6.6.2 Métodos para calcular la demanda de productos y servicios<sup>33</sup>**

El método que se utiliza para calcular la demanda de productos y servicios se toma como referente el crecimiento que ha tenido el sector de la construcción en la economía.

La construcción en términos generales ha mantenido un continuo crecimiento 42% para la vivienda nueva en estos últimos años, una de las causales para el crecimiento de este sub.-sector según las estadísticas publicadas por el DANE. Seria por las bajas tasas de interés que ofrecen las entidades financiera para vivienda y los subsidios de vivienda de interés social que apoya el gobierno

En el cuarto trimestre del 2007, el producto interno bruto en el sector de la construcción obtuvo un crecimiento anual de 15,97% y gran parte de este se presento en el sub. sector edificador que fue de 7.29%.

En la ciudad de Bogotá en el mes de junio de 2006 obtuvo un crecimiento del 4,53% aumentando sucesivamente en los siguientes meses del año, en octubre se observo un incremento representativo de 7,17%, seguido por noviembre con un 6,64%.

En el 2007 el mayor crecimiento se presento en marzo con un 6,45% y abril con un 6,42%. En lo que va del 2008 febrero con un 5.60%.

Además se recurre a la información obtenida de los proveedores por la experiencia que poseen con la demanda y oferta de todos los materiales que se utilizan para la fabricación de cada uno de los productos es decir, los proveedores son los que advierten del flujo de materiales para la producción y de acuerdo a las necesidades y/o exigencias del cliente se elabora una cotización en donde se determina el precio del producto.

<sup>32</sup> *Bajo estadísticas de Metro cuadrado e información de Aluminio y Pvc Ceballos E.U. (Ver Tabla 3 )*

<sup>33</sup> *Se tomo de forma general, este aplicaría para un estudio mas adelante.*

El índice de costos de materiales para el sector de la construcción en el 2006 en el mes de octubre fue de un 7,13%, en noviembre con un 6,89% y diciembre 6,64% que son los más elevados a comparación de los meses anteriores.

En el año 2007, el costo de materiales bajo en mayo a un 5,74% sucesivamente hasta diciembre pero en donde se observa el menor costo es septiembre.

El costo de la mano de obra en el 2006 tuvo un crecimiento entre el 5,26% al 6,01%. Y se e mantuvo.

La mano de obra en el 2007 presenta aumento a partir del mes de febrero con un 6.31% aumentando sucesivamente mes a mes hasta diciembre con un 7.49%.

En el 2008 a comparación de los años anteriores ha reflejado mayores costos enero que tiene un crecimiento del 7.68%

**6.6.3 Diseño y presentación de los productos:** En la empresa se trabaja sobre los planos elaborados por las constructoras o entidades que solicitan los servicios. Por otra parte, antes de la celebración de los respectivos contratos, se les brinda información sobre los productos y/o servicios de la empresa, acompañado con fotos, cartas de presentación y su respectivo presupuesto, a fin de lograr una buena venta.

**6.6.4 Insumos y recursos:** Los insumos que se manejan en la elaboración de cada producto se hacen de acuerdo al pedido de cada cliente o que se requiere para la ejecución de cada obra, por consiguiente no se maneja inventario de materia prima.

Los costos se operan a través de cotizaciones o listas de precios, teniendo en cuenta la calidad del material. Otra de las ventajas de no manejar inventario es la variación de precios que existe en el mercado de acuerdo a la demanda del producto.

## **6.7 Logística, manejo de Inventarios y Manipulación, Transporte y Almacenamiento de Materiales e Información**

Tal como se dijo anteriormente, no se maneja un inventario físico sino sobre pedido. No obstante, cabe subrayar que los desperdicios de la perfilaría de aluminio, pvc y vidrio son un costo de oportunidad para la empresa ya que son reciclados para el aprovechamiento y transformación de sub.-productos para ser utilizados en alguna otra obra.

**6.7.1 Estudios anteriores en la empresa:** Con anterioridad la empresa no ha realizado ningún tipo de estudio en materia de organización.

**6.7.2 Posición de la Empresa en el sector industrial<sup>34</sup>:** En la actualidad las ventas han aumentado considerablemente por la aceptación de los productos

---

<sup>34</sup> Dato suministrado por Aluminio y Pvc Ceballos E.U.,(Ver Ilustración No. 21 Ventas Anuales )

y servicios que han tenido en el sector de la construcción, gracias a la calidad que presentan los materiales y la mano de obra .

A consecuencia de este último motivo los clientes de la empresa han tenido la confianza para seguir trabajando con Aluminio y Pvc Ceballos E.U., a su vez han referenciado la empresa para nuevos proyectos en este mismo sector.

## **6.8 Organización y Estructura**

### **6.8.1 Organigrama de la Empresa**

La conformación del Organigrama de Aluminio y Pvc Ceballos E.U. es una estructura clásica, de fácil entendimiento, esta constituido por cuatro áreas, Recursos Humanos, Financiera Contable, Ventas y Producción. (Ver Diagrama No. 1)<sup>35</sup>

Cabe notar que el área de Ventas no tiene una estructura definida, tan solo esta conformada por nivel administrativo el cual maneja todo lo relacionado con la venta, desde su inicio hasta la finalizar con la entrega del producto.

La empresa no cuenta con las herramientas necesarias para el fortalecimiento de la comercialización y expansión de sus productos en el mercado de carpintería en aluminio y pvc para el sector de la construcción.

El no realizar investigación de mercados se presenta inconvenientes con la innovación de portafolio de productos, conocimiento de la competencia, posicionamiento del mercado, desarrollo y aplicación de estrategias definidas que conlleven al fortalecimiento de la empresa.

Como es llegar a conocer a profundidad a los clientes reales y potenciales para focalizar todos sus esfuerzos y estrategias que contribuyen a disminuir el grado de incertidumbre al enfrentarse con los obstáculos que se presenta en este medio cambiante.

Además la investigación de mercados contribuye para el diseño de nuevos productos creando otras necesidades a los clientes generando nuevas alternativas de negocio.

### **6.8.2 Descripción de los niveles jerárquicos**

#### **Nivel Gerencial**

- Gerencia Administrativa.- Este nivel esta integrado por el gerente propietario.

#### **Nivel Ejecutivo**

- Área Recursos Humanos

---

<sup>35</sup> Organigrama de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

- Área Financiera y Contable
- Área de Ventas
- Área de Producción

#### **Nivel Administrativo**

- Jefe de Ventas
- Jefe de Producción
- Jefe de Logística

#### **Nivel Operativo**

- Ayudante de aseo
- Auxiliar Contable
- Auxiliar de pedidos
- Vendedores
- Conductor

### **6.8.3 Transformaciones importantes en la estructura de la Organización**

- Cuando la empresa empezó a funcionar contaba con 7 personas en su estructura organizacional, se modificó en el año 2005, incrementando un nuevo personal de 12 trabajadores.
- En esta segunda modificación la estructura organizacional de la empresa, se intento hacer una alianza con un socio capitalista la cual nunca se llevo a cabo, por tal motivo sigue siendo una empresa unipersonal.
- Para el año 2.008 se ha incrementado el personal a 15 trabajadores.

### **6.8.4 Contactos existentes para coordinar actividades**

La gerencia administrativa constantemente está en comunicación con el Jefe de Ventas para realizar los contactos con los diferentes clientes mayoristas y minoristas para dar cumplimiento a los pedidos, con el jefe de producción para garantizar el cumplimiento de materias primas para la elaboración de los productos, con la colaboración del Jefe de logística para realizar la distribución correspondiente de los pedidos.

### **6.8.5 Descripción de Funciones de cada cargo**

- **Gerente Administrativo:** El gerente administrativo se constituye en la máxima autoridad y en el único centro de toma de decisiones para cualquier nivel organizacional. Además de la responsabilidad, tiene la autoridad sobre todo el personal y lo ejerce en forma directa.
- **Jefe de Recurso Humano:** Administra y realiza todos los aspectos relativos al manejo del personal tanto en lo que se refiere a la elaboración de planillas de nomina como también a la liquidación de salarios.

- **Jefe financiero y contable:** Se encarga del manejo de los bancos, créditos, cuentas bancarias, cobranzas. Realiza el registro de cobranzas, la supervisión de las cuentas corrientes.
- **Jefe de Ventas:** La principal función que tiene este cargo es la de velar por una buena atención al cliente, identificar las preferencias del sector de la construcción, conservar a los clientes y cautivar a los nuevos clientes mayoristas y minoristas, realizar los respectivos despachos a los clientes.
- **Jefe de Producción:** Controlar las entradas de materia prima para la fabricación de nuevos productos en aluminio y pvc.

## **6.9 Análisis de los Procedimientos Administrativos**

**6.9.1 Procedimientos Administrativos.** No cuenta con descripción del procedimiento.

### **6.9.2 Análisis del sistema de personal. Servicio de personal**

El año 2004, cuando se inicia la empresa, trabajaban 7 personas que eran: el propietario, su esposa y una secretaria y las cuatro personas restantes son los ensambladores e instaladores actualmente la empresa cuenta con 15 trabajadores (depende de los contratos que se manejan en la empresa).

**Relaciones con la dirección, los mandos medios y los trabajadores.** La relación con la dirección, los mandos medios y trabajadores que existen en la empresa es directa.

**Capacitación de los gerentes, mandos medios y trabajadores.** No tiene un programa relacionado con la capacitación de los gerentes y el personal operativo de la empresa.

**Formación del personal.** No cuenta con una formación específica solo se les instruye lo básico para el puesto de trabajo. La razón es que en este medio las personas que trabajan en carpintería en aluminio y pvc han adquirido su conocimiento empíricamente

**Sueldos y salarios.** Los sueldos de los empleados están divididos en dos; los que trabajan directamente por la empresa (cuentan con todo lo reglamentado por el código del trabajo), los restantes por prestación de servicios, como lo dictamina la ley.

**Aplicación de disposiciones referente a la Administración de personal.** Cumple con las disposiciones legales como: Salarios, vacaciones, aportes laborales y patronales.

**Existencia de reglamentos internos.** Aluminio y Pvc Ceballos E.U., aunque no cuenta actualmente con un reglamento escrito, los trabajadores tienen sobrentendido que deben ser responsable en su trabajo.

**Sistema de información.** Aluminio y Pvc Ceballos E.U. no cuenta con un sistema de información eficiente, a pesar que se cuenta con equipos de cómputo en cada puesto de trabajo, el personal se desgasta dando informes orales y la información que se recibe no es veraz ni oportuna. No existe un medio formal de comunicación con el personal (Cartas, memorandos, correos, etc.)

## 7. DIAGNOSTICO ACTUAL DE ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.

### 7.1 Matriz Dofa

Es una herramienta fundamental para identificar y analizar la situación actual de la empresa, es de vital importancia para determinar los factores que influyen directamente en el crecimiento y su desempeño de la misma.

La creación de esta matriz facilita la realización del diagnóstico de la empresa para establecer material de juicio que nos lleve a la solución del problema al que se enfrenta por no contar con un área de mercadeo y venta. (Ver Tabla No. 4).

### 7.2 Factores influyentes.

**Macro ambiente.** Factores económicos: la empresa se puede ver afectada por los cambios que presente la economía, entre esos cambios tenemos el desempleo, y las tasas de interés.

**Desempleo:** La población se puede ver afectada al recibir menos ingreso afectando el consumo de las personas que prefieren no invertir y no demandan bienes y servicios de modo que no hay estímulo para que la empresa produzca.

**Tasas de interés:** Si las tasas de interés aumentan se disminuye la inversión y el consumo de bienes y servicios y por lo tanto la demanda de los productos de la empresa se vería afectada.

**Factores Tecnológicos:** Cualquier nueva tecnología que la empresa no pueda adquirirla.

**Micro ambiente.** Conformados por

**Proveedores:** Estos pueden establecer precios muy elevados de los materiales que adquiere la empresa para la fabricación de sus productos.  
No actualizar la base de datos de proveedores de materiales.

**Competidores:** la empresa puede verse afectada si la competencia ofrece un nuevo producto a precios más bajos.

**Clientes:** El consumo de productos de la competencia

## **7.3 Matriz de Factor Competitivo**

### **7.3.1 Matriz de factor Competitivo**

Para realizar la matriz de factor competitivo se tomo información de las empresas Vialbo e Italuminio quienes tienen unas características similares a Aluminio y Pvc Ceballos E.U., los factores claves que se evaluaron fueron servicio al cliente, precio, calidad del producto, superioridad tecnológica, proveedores, y publicidad, en el cual se le asigno una ponderación a cada factor indicado por su importancia, el cual varía de 0.0 (Sin importancia) a 1.0 (muy importante), luego se le asigna a cada competidor la debilidad o fortaleza, de esta misma manera en cada factor, basándonos en la información objetiva donde:

- 1 = Debilidad grave
- 2 = Debilidad menor
- 3 = Fortaleza menor
- 4 = Fortaleza importante

La ponderación aplicada a cada factor clave de éxito debe multiplicarse por la clasificación correspondiente a cada competidor para determinar un resultado ponderado para cada empresa.

Suma la columna de resultados ponderados para cada competidor. Este total revela la fortaleza total de la empresa en comparación con la de sus competidores. El total ponderado más alto indicará el competidor más amenazante, mientras el menor revela el más débil. Los totales ponderados varían de 1.0 a 4.0. (Ver anexo Tabla No. 5)

## 8. ESTUDIO DE MERCADO

### 8.1 Metodología de investigación de mercado

Para el proceso de mercadeo se utilizara una metodología descriptiva por medio de encuestas, aplicadas a los empleados y clientes de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., donde se busca identificar y definir las oportunidades para la creación del área de mercadeo y ventas.

#### 8.1.1 Objetivo de la Investigación

Identificar la falta del área de mercadeo y ventas en la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., para definir las características que debe tener el área de acuerdo a las necesidades de los clientes internos y externos.

#### 8.1.2 Muestreo

Se realizaron 65 encuestas las cuales se dividieron en dos grupos:

Grupo 1: Quince encuestas a los empleados de la empresa

Grupo 2: Cincuenta encuestas a los clientes de la empresa

Para un total de 65 encuestas.

Con las siguientes características:

- Personas entre los 25 y 60 años
- Pertenecientes al estrato 4,5 y 6

#### 8.1.3 Diseño de la encuesta<sup>36</sup>

Se diseñaron dos clases de encuestas:

1. Cuestionario estructurado aplicado a empleados de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., la cual esta conformada por nueve preguntas cerradas.
2. Cuestionario estructurado aplicado a los cliente de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U., la cual esta conformada por once preguntas con múltiples respuestas.

---

<sup>36</sup> Modelo de encuestas para empleados y clientes ver anexos

#### **8.1.4 Tabulación de las encuestas**

Se tabula los resultados de las encuestas mostrando gráficamente lo que los empleados y clientes perciben de la empresa con respecto al área de mercadeo y ventas y la atención por parte de la empresa. (Ver anexo de ilustraciones).

#### **8.1.5 Definir el segmento**

Aquí concluimos que el segmento de mercado al que podemos dirigir es a personas entre los 25 y 60 años, de los estratos 4,5, y 6 que son los que están en la búsqueda de innovación para los proyectos arquitectónicos.

#### **8.1.6 Análisis del Cuestionario Estructurado Aplicado a Empleados de la Empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.**

Este cuestionario se realizó para establecer si los empleados identifican el área de mercadeo y ventas o por el contrario, la no existencia de este, la estructura que se maneja en el cuestionario fue de nueve preguntas cerradas, en forma individual y anónima con el objetivo que las personas implicadas fueran sinceras y críticas a la hora de dar su respuesta.

Las tres primeras preguntas se orientaron al clima organizacional de la empresa, en tres aspectos primordiales que son; comunicación, capacitación y motivación por parte de la empresa, en la cual manifestaron un 93% opina que existe una comunicación efectiva con su jefe inmediato, el 80% no evidencia que exista una capacitación adecuada para la atención de los clientes, la motivación que ofrece la empresa como (ascensos, bonificaciones o sueldo) y un 53% no se siente motivado.

En la pregunta donde se hace énfasis a las sugerencias y los aportes que hacen los empleados, si se toman en cuenta por parte de los directivos de la empresa un 53% respondieron que no se tiene en cuenta sus sugerencias, mientras que el 47% restante opinaron que si se tiene algunas sugerencias o aportes hechos por ellos, lo que evidencia que las opiniones están divididas, generando que no se tenga sentido de pertenencia hacia la empresa.

En las tres siguientes preguntas se evaluó si la empresa tiene un manual de funciones, procedimientos estandarizados y formatos para facilitar una adecuada gestión en las ventas, un 87% de los empleados no tienen conocimiento de un manual de funciones, y un 80% de los empleados desconoce los procedimientos para facilitar las ventas, generando cuellos de botella, el 80% de los empleados no maneja formatos lo cual es perjudicial para un buen desempeño en su puesto de trabajo, el 73% de los empleados no conoce de los problemas que se presentan por no llevar dichos procesos, donde se refleja el 80% de los empleados opina que no existe un área de mercado y ventas el cual impide su crecimiento.

En este análisis se concluye que una empresa bien organizada y con objetivos concretos de expansión en el mercado debe tener una buena comunicación de empleados con el jefe eso implica que esa persona esta obliga a tener los

conocimientos básicos para manejar toda la logística y llevar a cabo el buen servicio a los clientes, dado por los vendedores, es decir los empleados estarían comprometidos de tener una capacitación permanente para llevar a cabo sus funciones de ventas ya que a la larga el vender un producto es conquistar a un cliente que quedará satisfecho y “si ese buen vendedor” por política de la empresa se obligaría a recibir un incentivo el cual podría ser retribuido con bonificaciones o por otro método que se retribuya a favor de ese gran vendedor.

Otro punto de vital importancia en una organización donde intervienen varios mandos o jerarquías para conseguir en última instancia la venta del producto final es que desde la gerencia hasta el último nivel jerárquico se tengan en cuenta las sugerencias reciprocas es decir que halla una retroalimentación positiva en todos los niveles de personal en la organización para conseguir un posicionamiento requerido.

Y en ese mismo orden de ideas, el no tener definidas y asignadas las funciones a cada uno del personal, el desconocimiento de procesos y procedimientos perjudica la optimización de las ventas y por ende en el progreso o crecimiento de la empresa que es el fin de toda organización que quiera ser competitiva en un mercado.

### **8.1.7 Análisis del cuestionario estructurado aplicado a clientes de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.**

Este cuestionario se realizo para establecer si los clientes están satisfechos con el servicio que presta la empresa, la estructura que se manejo en el cuestionario fue de once preguntas con múltiples respuestas, en forma individual, con el objetivo que las personas implicadas fueran sinceras y criticas a la hora de dar su respuesta.

La experiencia que los clientes tienen con la empresa es de un 86% favorable, el 67% de los encuestados tienen un contacto directo con el personal de la empresa, el 50 % de los clientes les gusta estar informados sobre los materiales que se van a utilizar, la mayoría de contacto que se maneja en la empresa es personal con 35% seguido por un 30% por medio de correo, la atención y la disponibilidad del empleado para atender las inquietudes de los clientes es de un 88%, la habilidad y rapidez para resolver los problemas es de un 68%, la resolución de problemas obtuvo un 84% de satisfacción, los problemas que se presentan en obra recibieron una calificación del 86% de satisfacción por parte del cliente, el 36% de los clientes le gustaría que se agilizará la prestación de los servicios, el 90% le recomendaría la empresa a terceros.

Si analizamos las respuestas de las preguntas del cuestionario aplicado a los clientes se demostró que la empresa no cumple con el eslogan de un cliente satisfecho trae otro cliente, y aun así de una u otra forma persisten en el contacto con el cliente, el cual siempre es personalizado y en el que en definitiva lo que se requiere es el conocimiento optimo de los productos que se comercializan; la empresa dada la necesidad del cliente le convendría

encaminarse en el manejo de ese alto porcentaje de clientes no satisfechos, con el fin que estos se conviertan en portadores de la buena calidad de sus productos y servicio. La empresa debería de fortalecer el vínculo personalizado con los clientes satisfechos ya que esta es la vía que con mayor frecuencia utilizan los mismos, sin olvidar las otras estrategias y herramientas del marketing utilizadas para llegarle a otros clientes.

Continuando con el análisis vemos que la falta disponibilidad, disposición y rapidez no es más que un reflejo de la falta de capacitación sumada a la insuficiencia de procesos y procedimiento que la empresa carece y que todo esto repercute en la mala atención al cliente, imagen y en las ventas de la empresa. Sin embargo hay una parte positiva en la atención, lo cual se refleja en la solución de los problemas en una totalidad de un 84% que no es más que el conocimiento práctico o empírico del personal que da solución a estos problemas y que este porcentaje podría ser a un más alto si la empresa contara con una logística de capacitación e implementación de todos los recursos de captación de los clientes. En conclusión notamos que a pesar de todas las falencias dadas por las estadísticas, un alto porcentaje de los clientes en una u otra forma tienen una imagen favorable de la empresa, la cual se podría explotar para su crecimiento implementando todos los recursos que hemos cuestionado anteriormente.

## **9. PROPUESTA DEL DISEÑO DE LA ESTRUCTURA PARA EL ÁREA DE MERCADEO Y VENTAS**

Respondiendo a las necesidades y las exigencias a las cuales se ve enfrentada toda la organización para atender las necesidades se puede estructurar a través de tres tipos; lineal, funcional y líneas de staff de acuerdo con los autores clásicos y neoclásicos.

La organización funcional se basa en el principio de la especialización, una de sus ventajas es el manejo que se le da a las comunicaciones ya que se hacen de forma directa y sin intermediarios, a pesar que también cuenta con desventajas como la subordinación, esta es la que mejor se adapta cuando una organización es pequeña como es el caso de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Nos enfrentamos a un mercado exigente con estándares de calidad superior y mayores expectativas, a una intensa competencia de productos y servicios nacionales y extranjeros, a un vertiginoso crecimiento tecnológico y de comunicaciones; qué exigen que el gerente de mercadeo ventas adquiera el conocimiento, desarrollo y la aplicación de herramientas modernas para una efectiva gestión comercial.

### **9.1 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Llegar a incrementar en un 5% mensual los ingresos de la empresa en el segundo semestre del 2008, brindando atención eficaz y eficiente a los clientes, consolidando de esta manera el marco competitivo de la empresa.

#### **Objetivos específicos**

- Incrementar las ventas rentables.
- Optimizar las actividades de ventas.
- Obtener de los recursos humanos y materiales rendimientos con el mínimo de esfuerzo.
- Corregir la problemática surgida al ejecutar dichos planes y organizaciones.
- Fortalecer e incrementar la participación en el mercado con la ejecución de los planes de mercadeo.
- Diseñar estrategias de promoción, distribución, producto y precio

## 9.2 Políticas

### Política general.

Satisfacer las necesidades de acuerdo con los requerimientos hechos por el cliente, con una buena atención, una excelente calidad de materia prima con los que se fabrican el producto final, de esta manera se logra maximizar las utilidades de la empresa.

### Políticas Específicas

- Ser cordial y respetuoso con el cliente
- Dar preferencia a los clientes mayoristas
- Trabajar con los mejores productos que ofrece el mercado

## 9.3 Principios de Organización

### Principio del objetivo

- El objetivo es real y realizable

### Principio de especialización

El Área de Mercadeo y Ventas asumirá la atención de clientes, coordinación de entregas.

### Principio de Jerarquía: Cuenta con cuatro niveles jerárquicos

- Nivel Gerencial
- Nivel Ejecutivo
- Nivel Administrativo
- Nivel Operativo

### Principio de Difusión

Se utilizará el medio de Cartas de presentación, volantes para su difusión, Brochuer, publicidad en medios escritos, publicación en el directorio de páginas amarillas e internet.

### Principio de control<sup>37</sup>

Mediante un sistema informático el cual se llamara "Sistema de control interno en el área de mercadeo y ventas", por medio del cual se podrá controlar las entradas y salidas tanto de materia prima como producto final.

### Principio de La Coordinación

- Los jefes de Área se reunirán con las personas que la conforman, para informarse sobre la situación del Área de mercadeo y ventas proponer políticas de la misma.
- El gerente administrativo se reunirá con los jefes de Área de mercadeo y ventas una vez por mes para ver las políticas futuras de la empresa.

---

<sup>37</sup> *Inventario Alpvc*

### Principio de Comunicación

La comunicación que se tendrá en la empresa debe ser abierta en forma oral y escrita dejando constancia de lo hablado para todos los casos, por medio de una memorando el cual se archivara de acuerdo a los sucesos y para una posterior verificación.

## 9.4 Bases del proceso de reorganización del área de mercadeo y ventas

### División del trabajo

- Área de Mercadeo y Ventas

#### Gerente administrativo

- Mantener la organización básica en el área
- Conducir y asesorar el personal bajo sus órdenes para que se cumpla con las funciones asignadas.
- Designar tareas entre personal del área
- El buen uso, y mantenimiento de los equipos y herramientas proporcionados por la empresa
- Planificar conjuntamente con el gerente administrativo sobre las políticas generales de la empresa
- Presentar el presupuesto de gastos de ventas
- Presentar planes de comercialización del mercado local y nacional

#### Gerente de Mercadeo de Ventas

- Conservar los contactos con los clientes mayoristas a nivel local y nacional
- Mantener estadísticas al día de las operaciones efectuadas
- Llevar control individual de todas los clientes
- Establecer mensualmente las metas de venta con la gerencia de mercadeo y ventas <sup>38</sup> (Ver anexo de Proyección de Ventas)
- Elaboración de los comprobantes de salida de producto a su destino final

#### Atención al Cliente

- Mantener la base de datos de los clientes actualizada
- Realizar el directorio de clientes y proveedores
- Atención de las inquietudes y reclamaciones de los clientes
- Llevar el historial de los clientes

$$\text{Historial de Clientes} = \frac{\text{Total de cotizaciones realizadas}}{\text{Total cotizaciones aprobadas}}$$

#### Coordinación de Entregas

- Entrega de pedidos
- Realizar el recorrido diario
- Dar información veraz y oportuna al personal interno y externo que solicite información sobre algún pedido que se este llevando acabo

$$\text{Historial de Clientes} = \frac{\text{Numero de Pedidos Realizados}}{\text{Numero de Pedidos Despachados}}$$

<sup>38</sup> Proyección de Ventas suministrada por Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

### **Delegación**

El Área de Mercadeo y Ventas delega la autoridad al asistente de esta área a resolver las inquietudes que se presenten mientras el gerente no se encuentre en la empresa, o en su defecto a los encargados que realizan las ventas de la empresa.

### **9.5 Cambios y especificaciones de los niveles jerárquicos de la estructura organizativa propuesta**

**Integración de las áreas de recurso humano y administrativa.** La cual debe ser fusionada en una sola área, la razón es por el numero de trabajadores en nomina no se justifica dejar a este gerente sin carga laboral.

**Cambios y modificaciones en la estructura organizativa.** Creación de dos unidades; atención al cliente y coordinación de entregas en el Área de Mercadeo y Ventas con el fin de tener una información actualizada para la empresa y los clientes haciéndola mas eficiente y eficaz a la hora de requerir una información.

**Asistente de Mercadeo y Ventas.** Se necesita crear este puesto de trabajo para que exista una comunicación eficiente entre las personas que interactúan con esta área tanto interna y externa, dentro de las funciones esta la atención al cliente y la coordinación de entrega de pedidos y la información requerida por los vendedores y clientes.

### **9.6 Organigrama propuesto para el área de mercadeo y ventas para Aluminio y Pvc Ceballos E.U.<sup>39</sup>**

Teniendo en cuenta el análisis que arrojo el diagnostico de la empresa se identifico la necesidad de la creación del área de mercadeo y ventas la cual estará a cargo de un gerente, una asistente, un vendedor interno y externo y un conductor este personal esta implicado en el desarrollo de la empresa. (Ver diagrama No. 2)

#### **9.6.1 Objetivo**

El siguiente organigrama ha sido elaborado como base fundamental para el sistema administrativo propuesto, mediante el cual se podrá identificar en los respectivos niveles jerárquicos existentes así como los diferentes cargos asignados a cada área de la empresa.

#### **9.6.2 Tipo de Organigrama**

El organigrama es la representación grafica de la estructura organizativa de la empresa, donde se evidencia las funciones, reglas, relaciones y responsabilidades de cada una de las personas que intervienen en la empresa, cumple con dos fines 1) dar a conocer la empresa en forma fácil y sencilla, 2) por medio de la representación grafica se pueden realizar análisis estructurales.

---

<sup>39</sup> Organigrama Propuesto para Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

### 9.6.3 Propósitos estructurales

La estructura es algo neutral, esta es interpretada como las reglas y principios de la empresa.

### 9.6.4 Rasgos Estructurales

Donde se fijan los rasgos estructurales de la organización, en la cual se evidencia la autoridad que ejercen las personas involucradas en la empresa.

### 9.6.5 Representación Gráfica de la Organización

La estructura organizativa propuesta es un organigrama suplementario, en el cual hacemos un análisis sobre un área específica de la empresa, para este caso tomamos el área de ventas, haciendo su respectivo análisis y cambios que debe tener esta área como es la implementación de esta área quedando como área de mercado y ventas.

### 9.6.6 Propósitos de los niveles jerárquicos

- **Propósito del nivel gerencial**

Su propósito es de tomar decisiones para cualquier nivel organizacional y tener la autoridad sobre todo el personal, llegando a ejercer control en forma directa.

- **Propósito del nivel ejecutivo**

Su propósito es de controlar, coordinar, dirigir las actividades de la empresa. Estrategias para que la empresa salga adelante mejorando cada vez mas el trabajo que realiza al producir la empresa.

- **Propósito del nivel operativo**

Su propósito es de cumplir eficientemente las órdenes de los superiores manteniendo sus respectivas funciones a realizar en la empresa.

- **Definición de la autoridad y responsabilidad**

La autoridad y responsabilidad que se ejerce es funcional.

- **Relaciones de la organización**

Las relaciones son abiertas de modo que son formales y funcionales

## 10. DISEÑO DE CARGOS PARA EL AREA DE MERCADEO Y VENTAS

Considerando que cada puesto requiere diferentes conocimientos, cualidades y habilidad, es necesaria una planeación efectiva del recurso humano. En la que se toma en cuenta los requerimientos para el cargo. Además un diseño del cargo de trabajo erróneo es fuente principal de desmotivación, insatisfacción y baja productividad del recurso humano.

Su objetivo general es establecer las responsabilidades y funciones de todos los cargos del área de mercadeo y ventas, que son útiles y necesarios para el buen desempeño en cada uno de los cargos y que tiene la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Hace referencia a las tareas, los deberes y responsabilidades del mismo, en tanto que las especificaciones del cargo se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir. Por tanto, los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones y esas especificaciones.

Tener el mejor equipo de trabajo con sus actitudes y habilidades para desempeñar el cargo requerido en el área de mercadeo y ventas. Es indispensable contar con personal de muy alta calidad y con un elevado grado de compromiso con la empresa; es decir, se debe contar con la persona ideal para cada puesto de trabajo, que cumpla con el perfil y los requerimientos necesarios tal como lo indica el análisis de puestos.

### **Perfil del gerente de mercadeo y ventas**

**Estudios:** Haber obtenido estudios a nivel profesional o técnicos sobre el área de mercadeo y ventas.

**Experiencia:** Un mínimo de dos años con experiencia en el ramo ser competitivo, tener actitudes y habilidades en las ventas, tener una muy buena relación con las personas respeto, honradez y sencillez.

#### **Actitudes**

- **Compromiso:** Dirigir y obtener los objetivos claros con ayuda del equipo de trabajo, gestionar los recursos para alcanzar las metas.
- **Capacidad de comunicación:** Saber comunicarse con su equipo de trabajo manteniéndolos informados y motivados, recibir sus opiniones y tenerlas en cuenta de esta manera severa la comunicación favorecerá a las dos partes.
- **Dinamismo:** Con entusiasmo dar libertad y confianza de esta forma el equipo severa motivado hacer sus labores con responsabilidad sin ir a defraudarse así mismos
- **Responsabilidad:** Sacar adelante todos los objetivos y metas trazadas dejando el buen nombre de la empresa en alto para así mismo seguir contando con ellos y ser referenciados con los demás posibles clientes.

#### **Habilidades**

- **Personales:** Saber llegar a la gente, siendo observador, analizando actitudes y reacciones del personal.
- **Saber escuchar:** Es captar las ideas, informaciones, que nos quieren transmitir.
- **Ser creativo:** La necesidad de saber desenvolverse con efectividad y bienestar en este ramo que día a día tiene cambios para tener ideas nuevas.
- **Trabajar en equipo:** Es brindar grandes fortalezas es aprovechar las capacidades diversas de cada integrante.
- **Tener facilidad de palabra:** Nos asegura un desarrollo personal, un liderazgo, una mejor negociación.
- **Poseer empatía:** Es sentir lo que los demás nos transmiten, ser consiente de los sentimientos de uno mismo y de los demás.
- **Contactar clientes:** Atender los requerimientos o necesidades de aquellos que lo requieran con un estilo informal y ser autentico en el proceso.
- **Motivación:** Tener la capacidad de poder dirigir con entusiasmo con sentido de pertenencia todos los objetivos y metas trazadas.

### Perfil del asistente de mercadeo y ventas

**Estudios:** Haber cursado la educación básica secundaria y haber obtenido un título técnico en mercadeo y ventas o administrativo como mínimo.

**Experiencia:** Haber trabajado como mínimo dos años en el área de ventas, tener conocimientos en la atención al cliente y el producto

#### Actitudes

- **Saludar amablemente a los clientes:** Las personas se dan a conocer desde el primer momento y esa es la impresión que queda en el cliente.
- **Contestar sus preguntas:** Tener el conocimiento y la habilidad para las inquietudes de las personas.
- **Contestar teléfonos:** Tener una voz agradable, informar de donde contesta e identificarse. tomar apuntes hora nombre y mensaje si es necesario
- **Dar información:** Tener seguridad y ser concreta.
- **Tomar mensajes:** Ser claro y concreto.
- **Llevar la agenda de citas:** Llevar el diario del día con orden.
- **Tener el cronograma del día:** Para no olvidar ningún requerimiento y así minimizar las funciones
- **Mantener el sistema actualizado:** De cotizaciones, y entradas de materia prima para los diferentes proyectos.

#### Habilidades

- **Personales:** Identificar las actitudes, conocer al cliente, indagar sus necesidades.
- **Saber escuchar:** Captar todas las ideas que nos transmiten, respetar las opiniones de los demás compañeros de trabajo y clientes
- **Ser creativo:** Desarrollarse con efectividad para captar todas las ideas nuevas.
- **Motivación:** Ser entusiasta, tener la capacidad de dirigir y contagiar sentido de pertenencia.
- **Trabajo en equipo:** Saber recibir y compartir las capacidades del equipo y darle fortaleza.
- **Contactar a los clientes:** Atender, ser amable, respetuosa con los requerimientos o necesidades de los clientes.

### Perfil de vendedor técnico y externo

**Estudio:** Haber cursado la secundaria, con un estudio técnico de mercadeo, tener capacitación en ventas y atención al cliente<sup>40</sup>.

**Experiencia:** Tener como mínimo dos años de experiencia en el ramo de mercadeo y venta.

#### Actitudes

---

<sup>40</sup> No es necesario que tenga estudios técnicos, ya que con una buena capacitación sobre el producto y los servicios que presta la empresa.

- **Compromiso:** es un derecho en un contrato por lo que las partes acuerdan someterse en una organización para incremento de la misma.
- **Determinación:** cualquiera que sea la meta nada es imposible.
- **Paciencia:** cualidad de saber esperar.
- **Entusiasmo:** tener la capacidad de vencer desafíos.
- **Dinamismo:** Ser hábil para negociar.
- **Sinceridad:** Dar confianza a sus clientes.
- **Responsabilidad:** Ser puntual , cumplir con sus obligaciones
- **Honradez:** Tener honestidad, conciencia y ética

### Habilidades

- **Motivación:** Aprender permanentemente, satisfacer potencialmente a sus clientes.
- **Organizado:** Maximizar su tiempo productivo, perfeccionarse continuamente.
- **Responsabilidad:** Hacerse cargo de sus resultados.
- **Cumplimiento:** Aprovechando cada hora del día, satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Fortaleza:** Conocimiento en los productos o servicios, ser competente para beneficiar a sus clientes.

### Perfil del conductor

**Estudio:** Básica secundaria, grado de institución de enseñanza de conducción, licencia de conducción, curso de manejo defensivo para conductores profesionales.

**Experiencia:** Como mínimo dos años de experiencia en transporte de carga

### Actitudes

- **Responsabilidad:** De su mantenimiento, de la carga que transportar, ser respetuoso y cortés, manejar siempre a la defensiva.
- **Cumplimiento:** Llegar oportunamente al lugar de carga así como al lugar de destino.
- **Compromiso:** Aplicar los procedimientos y maniobras para la carga y descarga de los productos y atender a las instrucciones específicas.
- **Comunicación:** Como herramienta de trabajo, retroalimentación para el mejoramiento continuo, estrategias y condiciones para su comunicación eficaz.

### Habilidades

- **Asociación:** De los eventos, abstraer y deducir consecuencias.
- **Imaginación:** Relacionar movimientos, capacidad de percibir situaciones de riesgo.
- **Concentración:** Atención y tolerancia.
- **Autonomía:** Autosuficiencia, capacidad de decisión y aceptación.
- **Autocontrol:** Medir consecuencias, asimila emergencias y tolerancia.
- **Adaptabilidad:** Capacidad de contacto, capacidad de expresión con las personas de su equipo y entorno

## 11.MANUAL DE FUNCIONES DEL AREA DE MERCADEO Y VENTAS

El este manual de normas establece un orden y un patrón de comportamiento adecuado a las exigencias de la empresa.

El responsable de la ejecución y cumplimiento de este manual vendría a ser el encargado del Área de mercadeo y ventas.

El Objetivo principal es de mantener la disciplina organizativa y jerárquica de la empresa.

**La estructura del manual:** La conformación del manual de funciones esta definido así:

- Objetivo del puesto
- Función general
- Funciones específicas

### **Gerente de mercadeo y ventas**

**Objetivo del puesto:** Debe dirigir, organizar y controlar tener las cualidades de un verdadero líder, ser honesto responsable, respetuoso, lograr resultados de incremento en las ventas con calidad y reconocimiento de la empresa.

**Función general:** Desarrollar las competencias con Inteligencia emocional en la fuerza de ventas, tener motivado a sus vendedores. Con capacitación, acompañamiento y remuneración. Habilidad comercial, relaciones públicas y motivación en trabajo de equipo.

#### **<sup>41</sup>Funciones específicas:**

- Establecer metas y objetivos
- Calcular la demanda calcular las ventas
- Selección y capacitación de vendedores
- Determinar el territorio
- Optimizar el servicio de información
- Velar por el eficiente desempeño del área.
- Determinación de la mezcla de productos, innovación, reposición o imitación.
- Publicidad y relaciones publicas, Promoción de ventas
- Distribución de mercados, planeación, manejo de canales, territorios de ventas y desarrollo de estrategias de distribución.
- Análisis y control de ventas
- Pronósticos y presupuestos de ventas
- Logística de la distribución física
- Servicios de los productos

---

<sup>41</sup> <http://www.gestiopolis.com/marketing/que-es-la-gerencia-de-mercadeo.htm>,  
<http://www.piramidedigital.com/Tips/mercadeo/perfilideal.htm>

- Servicio al cliente
- Realizar investigación de mercados.
- Desarrollar estrategias de precio.
- Desarrollar estrategias de negociación.
- Desarrollar estrategias de comunicación.
- Crear planes de ventas y cuotas de ventas
- Efectuar análisis financiero.
- Evaluar el impacto de estrategias de marketing.
- Realizar segmentación de mercado.
- Manejo matemático y estadístico.
- Manejo de tecnología e informática

### **Asistente de mercadeo y ventas**

**Objetivo del Puesto:** Establecer y mantener una estrecha comunicación con el gerente de ventas para saber los cambios de programación. Tener el archivo de todos los proveedores en orden. Tener todas las hojas de información a tiempo y completas.

**Función general:** Llevar a cabo todas las tareas o funciones que le son encomendadas por su Gerente y en su momento poder llegar a reemplazarlo en su ausencia

#### **Funciones específicas:**

- Recepción de documentos de atención directa
- Organizar y programar las reuniones y citas con la documentación respectiva así como coordinar y controlar la agenda diaria.
- Recepción, atender y orientar a las personas que desean contratar los servicios
- Realizar el control y seguimiento de los documentos clasificándolos y codificándolos.
- Coordinar y disponer la realización de las actividades en apoyo d las labores del gerente.
- Llevar un registro y control de las órdenes de trabajo.
- Mantener informado al gerente del desarrollo y avance de las actividades.

### **Vendedor técnico y externo**

**Objetivo del cargo:** Tener actitud para atender al cliente, capacidad para explicar y Exponer el producto acorde a la necesidad del cliente, ayudándolo a satisfacer sus necesidades.

**Función general:** Determinar todos los requisitos, responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige par su desempeño adecuado.

#### **Funciones específicas**

- Tomar los pedidos de materiales o productos que requiera el cliente en su obra.
- Desplazarse al sitio donde lo requieran.
- Tener siempre a mano los listados de precios.
- Tener habilidad para captar clientes.
- Generar las necesidades y deseo de otros clientes.
- Hacer presentaciones de ventas eficaces para cerrar la venta.
- Habilidad para retroalimentar la empresa.
- Revisar mercados nuevos
- Realizar ventas en bases de datos

### **Conductor**

**Objetivo del cargo:** Manejar vehículo dentro y fuera de la ciudad para las diferentes centros de trabajo.

**Función general:** Verificar el estado del vehículo, ejecutar labores de carga y descarga de materiales o producto terminado a sus diferentes destinos.

#### **Funciones específicas**

- Realizar periódicamente chequeos y mantenimiento preventivo del vehículo.
- Informar de averías encontradas y efectuar las reparaciones correspondientes.
- Conocer y ceñirse estrictamente al programa de carga que se le asigna.
- Conducir y cumplir con las normas de tránsito.
- Asegurarse de recibir la guía de despacho.
- Asegurarse de manejar en forma adecuada.
- Conocer y cumplir los estándares de seguridad y medio ambiente establecidos por la empresa.

## 12. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE MERCADEO Y VENTA

El manual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral de todos los procedimientos. Es un componente y de método de control interno, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas actividades que se realizan en el área de mercadeo y ventas.

En el se establecen todas las responsabilidades de los encargados del área, generando información útil y necesaria en la que se funda medidas de seguridad y control para el buen funcionamiento de la empresa.

El propósito del manual en el área de mercadeo es suministrar información sobre los diferentes procesos desempeñados en la empresa de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Este se realizo gracias a la información y colaboración de todos los integrantes de la empresa.

### 12.1 Proceso de comercialización

Se analizan las necesidades del cliente del sector de la construcción como en edificaciones para vivienda, clínicas e instituciones educativas el sector de la construcción, el tipo de producto que se desea comercializar, se evalúa la cantidad de clientes y competidores, el mercado objetivo, el precio y oferta. (Ver anexos diagrama No. 1)

- **Analizar las necesidades de los clientes del sector de la construcción:** Se realiza un sondeo del mercado por medio de revistas e inteligencia de mercados, es decir se esta en continuo proceso de innovación con los exigencias del cliente.
- **Diseño del producto que se desea:** Conocer el perfil del cliente con ayuda de encuestas<sup>42</sup> en la que se toma una muestra probabilística, se efectúa teniendo en cuenta la capacidad de adquisición y entorno social.
- **Pronosticar el número de compradores:** Se verifica por medio de reporte de encuesta de la que se toma una muestra no probabilística.
- **Pronosticar clientes potenciales:** Se lleva a cabo por medio de una encuesta de la que se toma una muestra no probabilística.
- **Determinar la ubicación del mercado objetivo:** Se lleva a cabo por medio de una encuesta de la que se toma una muestra no probabilística.

---

<sup>42</sup> Las encuestas se hacen anualmente.

**Calcular la oferta:** Estimar cuantos competidores hay en el mercado cuales y cuantos de ellos están fabricando.

- **Calcular el precio:** Se Tiene en cuenta los costos de producción evaluación de los precios de la competencia para definir el precio dispuesto a pagar por el cliente.
- **Definir la promoción:** Se efectuara por medio de una selección de las propuestas planteadas en el plan de ventas teniendo en cuenta. El producto que se quiera promocionar, la temporada de venta y el perfil del cliente. La decisión final la tomara el gerente de mercadeo y ventas.
- **Definir el canal de distribución:** Se establece según el grado de exclusividad del cliente y las tendencias del mercado, este proceso es indispensable porque hace que el producto sea atractivo y este a disposición del cliente para su compra.
- **Comercialización del producto:** Se realiza la venta del producto, con el cumplimiento de los pasos anteriores.
- **Definir el servicio postventa:** Se realizan según el tipo de producto que halla adquirido el cliente, se le efectúan llamadas periódicas para saber el grado de satisfacción del producto con el fin de lograr su fidelidad y conseguir que las ventas mantengan una tendencia de crecimiento.

## 12.2 Proceso de planeación estratégica <sup>43</sup>

La gerencia de mercadeo esta constituida por todos aquellos esfuerzos diseñados para obtener los cambios deseados en el mercado objetivo, debe coordinar y administrar todas las actividades de mercadeo y asumir un papel decisivo en las planeación de la empresa en el se identifica las oportunidades y peligros que surgen en el futuro. (Ver anexos diagrama No. 2)

- **Formular y definir la estrategia maestra:** Se realiza para establecer la situación ideal de la empresa, Se debe conocer el negocio y hacer el análisis de la misión, visión y objetivos de la Empresa.
- **Análisis de la situación actual:** se realiza un análisis DOFA (aspectos internos y externos de la organización), la segmentación y estudio de las necesidades.
- **Definir el objetivo de mercadeo:** se establecen los objetivos y se realiza después de obtener el resultado del análisis y comparación de la situación actual de la empresa.
- **Definir estrategias:** Se analizan que tipo de estrategias se van a implementar. El gerente establece un modelo de tareas para crear estrategias novedosas para atraer al cliente.
- **Desarrollo de las estrategias:** se realiza una mezcla de mercadeo según las necesidades del Segmento de mercado, combinando productos, plaza, comunicaciones y precio.
- **Definir el presupuesto:** Se realiza el presupuesto para el plan de marketing que se va ha desarrollar.
- **Propuesta de un plan de acción:** Se realiza para establecer el posicionamiento de la empresa, se crear el plan y la propuesta es dirigida al cliente, que la aprueba se asignar a un vendedor que atiende

---

<sup>43</sup> Edgar Enrique Zapata Guerrero

los requerimientos del cliente. Si la rechaza. La asistente del gerente de mercadeo y ventas realiza la llamada al cliente para conversar e identificar el rechazo de la propuesta. Si el gerente hace contrapropuesta.

- **Definir posicionamiento del producto:** Determina las dimensiones importantes y la elección de una ubicación en el mercado en la que los esfuerzos de mercadeo de la empresa tiene mayor influencia.
- **Especificar el plan de mercadeo:** Se establece cual es el mercado meta y las estrategias de mercadeo que se van a utilizar y se establece la organización del mercadeo.
- **Desarrollar planes alternos de contingencia:** Se realiza con el fin de tener varias alternativas de planes de mercadeo alternos que se pueden implementar en caso de tener dificultades con el plan principal.
- **Establecer sistemas de evaluación y control:** Evaluar resultados del impacto de las estrategias y Presentar informe **para** dar a conocer a los integrantes del área de mercadeo los resultados obtenidos para mejorar o continuar con las estrategias propuestas. El vendedor y la asistente crearan el informe de ventas para la gerencia.
- **Implementación:** se lleva a cabo la ejecución del plan el cual es dirigido por el gerente de ventas.
- **Retroalimentación:** Continuar e innovar con las estrategias del plan.

### 12.3 Proceso de toma de decisión de la gerencia

El bienestar de la organización depende del buen uso de las decisiones tomadas por los gerentes. (Ver anexos diagrama No.3)

**Reconocer el problema:** Se reconoce el problema u oportunidad que resultan de los factores situacionales del mercado.

**Identificar el problema:** Se identifican cuales son las principales variables que ocasionan el problema.

**Identificar la mejor alternativa de acción:** El gerente de mercadeo busca nuevas ideas o alternativas de solución las cuales son resultado de su pensamiento creativo e imaginación.

**Evaluar los cursos de acción:** Se evalúan las alternativas de decisión

**Seleccionar el curso de acción:** se selecciona una de las alternativas de decisión más adecuada.

**Implementar un curso de acción:** Se ejecuta la decisión seleccionada.

### 12.4 Proceso de solicitud de personal

Solicitud del personal requerido para el área de mercadeo y ventas a la gerencia general. (Ver anexos diagrama No. 4)

- **Diseño del cargo:** La gerencia de mercadeo crea el diseño del cargo en donde se reúnen todas las funciones, actitudes y habilidades que debe tener una persona para el buen desempeño del puesto de trabajo.

- **Convocatoria de personal:** La gerencia general autoriza a la asistente para colocar un aviso de prensa o usar otros medios si los hay.
- **Selección:** Se escoge el personal que se requiera. La asistente y la gerencia general evalúan diseño y requerimiento del cargo.
- **Elaboración de entrevista:** Para saber como voy a evaluar al entrevistado.
- **Ejecución de entrevista:** Se Evaluar las actitudes, conocimientos y habilidades del entrevistado. Teniendo en cuenta la experiencia laboral.
- **Elegir mejor perfil:** Se elige a la persona que cumpla con todos los requerimientos para el cargo.
- **Llamada telefónica:** la asistente confirma al personal entrevistado que ha sido designado para el cargo.
- **Solicitud de Asistencia:** Se le informa al entrevistado de su aprobación para el cargo y requerimiento de asistencia en la empresa. Para capacitación. Si requiere capacitación se le proporcionará por medio de cursos en institutos que la faciliten o se dará una inducción del cargo a desempeñar.
- **Personal:** presentación del personal requerido para el área de mercadeo y ventas.

## 12.5 Proceso de captación de clientes<sup>44</sup>

Se ejecuta con el fin de atraer nuevos clientes a la empresa para aumentar las ventas y participación del mercado. (Ver anexos diagrama No. 5)

- **Competir en un contexto orientado al cliente:** Aumentar la competencia para conseguir clientes importantes, crear clientes más exigentes con más opciones, y Abrir nuevos canales para atraer y ayudar a estos clientes.
- **Definir la administración de las relaciones con el cliente:** Esta estrategia es muy eficaz para el mantenimiento de los clientes y también para la adquisición de otros, basándose en todas las técnicas posibles, ofreciendo mayor calidad, precio justo y mucha atención.
- **Segmentación de clientes:** Se enfoca en grupos de clientes definidos y precisos para identificar la rentabilidad, ingresos y la satisfacción de cliente. Esta situación nos permite conocer los cambios que se avecinan en la relación con los clientes. Sus necesidades, demandas y saber a que tipo de clientes se debe dirigir los productos.
- **Identificar las relaciones con el cliente:** Se analizan las relaciones del cliente con la organización para establecer relaciones de larga duración con los clientes valiosos para construir un sistema que satisface y retiene a los clientes
- **Comprender la interacción con el cliente:** En base a los clientes actuales se puede aprender acerca de las expectativas de los clientes para negociar compromiso mutuamente satisfactorio y construir relaciones a largo plazo con los clientes proporciona información para la organización.

<sup>44</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com) como mejorar las relaciones con el cliente de Ronald S. Swift.

- **Capturar datos del cliente:** Se obtiene de las interacciones por los medios de comunicación que hay entre la organización y el cliente para ser usados con efectividad. Definir el uso de la tecnología: Para la recolección y almacenamiento de datos del cliente, esta información se comparte con las demás áreas funcionales de la organización para desarrollar programas dirigidos a sus clientes.
- **Identificar a los mejores clientes:** Se identificar analizar el comportamiento del cliente, la antigüedad y frecuencia.
- **Implementar estrategias de fidelización:** Ofrecer Atención personalizada, excelente mano de obra y facilidad de pago que brindan mayor satisfacción al cliente y a trae a otros clientes.
- **Implementar estrategias publicitarias:** Usar mecanismos de identificación y diferenciación de los competidores para atraer al cliente. Utilizar ayudas o herramientas publicitarias. Campañas publicitarias, anuncios de prensa, cuñas en la radio, anuncios en páginas amarilla y participación en ferias con stand de la empresa y pagina Web, Anuncios en Internet y envió de e-mail. Exhibición del cartel anunciador. Ubicado en la puerta de la empresa el gerente propone un diseño y se enviara a la gerencia general para su aprobación.
- **Llamada del cliente:** El cliente realiza llamada para conocer con más detalle los productos y servicios de la empresa.

## 12.6 Proceso de venta del producto

Se atienden los requerimientos del cliente, hay una interacción del área de mercadeo y ventas con el cliente en que participa principalmente el vendedor y el gerente. (Ver anexos diagrama No. 6)

- **Envío de Brochuer y carta de presentación:** De los productos y servicios que tiene la empresa. Esta es enviada por el vendedor con la aprobación del gerente de mercadeo y ventas, por vía correo electrónico o Mensajería.
- **Llamada al cliente:** se realiza para verificar la llegada de la correspondencia, si no se reenvía.
- **Solicitud de Cita con el cliente:** se efectúa telefónicamente o personalmente o por otros medios como vía e-mail y Mensajería.
- **Acuerdo de entrevista con el cliente:** El vendedor se desplaza en el punto de encuentro a cordado con el cliente.
- **Visita al cliente:** se llevara a cabo en el lugar que el cliente requiera, luego se sustentara conversación sobre el producto y servicio que desea adquirir.
- **Encuentro con el cliente:** Se escucha las inquietudes del cliente y se le sugiere respecto al producto
- **Asesoría al cliente:** se hará si el cliente lo requiere, en ella se le dará a conocer los beneficios que posee el producto.
- **Exposición de muestras y catalogo:** Se muestra al cliente el producto en pequeñas muestras físicas, catálogos y fotos.
- **Solicitud de cotización:** se tramita formato con las especificaciones del producto y Costos El cliente requiere especificaciones del producto por

escrito. En este proceso se llega a un convenio de pago. Se fija la forma como se hará el pago y se estipulara en la cotización. Aceptación o rechazo del cliente. El cliente queda satisfecho con la explicación y propuesta del vendedor.

- **Recepción de cotización:** La asistente elabora cotización para su aprobación.
- **Envío de cotización:** Se envía la cotización al cliente por vía e-mail, fax, Mensajería o personalmente por escrito.
- **Llamada Telefónica o Visita al cliente:** Se concreta aprobación de cotización del cliente para compra del producto. Si hay rechazo se estudia una posibilidad.
- **Orden de compra:** Especifica la cantidad del producto, fecha de entrega, precio de venta, nombre del cliente, vendedor y especificaciones del producto.
- **Recepción orden de compra:** El vendedor radica la orden en el área de contabilidad la factura, cotización u orden de compra.
- **Radicar orden de producción:** Dar a conocer la venta del producto bajo las especificaciones del cliente.
- **Remisión:** La asistente del área de mercadeo elabora remisión del producto para ser transportado al lugar de destino.
- **Entrega del producto:** El vendedor se desplaza con los instaladores al lugar que se requieren instalar el producto.
- **Recibido:** es recibido por el cliente, quien verifica su estado para su respectiva instalación.
- **Instalación:** se sitúa el producto en el lugar solicitado.
- **Utilización:** una vez instalado el producto es bueno que al cliente o usuario se le proporcione las instrucciones para el adecuado uso y mantenimiento del producto para que sepa como usarlo.

### 12.7 Proceso de recepción de documentos

La asistente recibe las cotizaciones, sugerencias del cliente y orden de compra del producto, los revisa y entrega a la gerencia para su autorización.

Crea base de datos: Registra en el computador a los clientes con número de teléfono y dirección. (Ver anexos diagrama No. 7)

- **Registro de documento:** Puede ser remisión, cotización se digitaliza en el computador con fecha ingreso y salida.
- **Verificar información:** Se verifica que toda la información este correcta y en orden.
- **Remisión al gerente:** Se presenta a la gerencia para su aprobación.
- **Enviar documento:** se remite al cliente al lugar de destino.
- **Archivar:** Se guarda copia en la carpeta que corresponda puede ser remisión, cotización u orden de compra.

### 12.8 Proceso de generación y presentación de informe del área de mercadeo y ventas (Ver anexos diagrama No. 8)

- **Solicitud de informe:** El gerente de mercadeo y ventas hace requerimiento de informe para ser presentados a la gerencia general.
- **Solicitud de información al personal:** Se le pide informe al personal de mercadeo y ventas, recopilar y verificar información de los vendedores para crear el informe.
- **Organizar informe:** Se recopila información de las ventas que se hayan realizado, cumplimiento de porcentaje de venta, envió de propuestas, visitas y sugerencia de los clientes.
- **Programar reuniones:** Se ejecuta para el personal del área de mercadeo y ventas para evaluación de resultados.
- **Programar citas:** Por medio escrito a cada uno de los miembros que requiera su presencia.
- **Presentación de informe:** Aprobación de Informe el gerente general revisa y da informe.

## 12.9 Proceso de posventa

Se realiza de forma personal o vía telefónica para atender sugerencias y conocer con exactitud las necesidades del cliente para proporcionarle el servicio postventa en donde se ofrece el servicio de mantenimiento como garantía de la calidad del producto. (Ver anexos diagrama No. 9)

- **Llamada telefónica:** La realiza el vendedor o la asistente, se establece una pequeña conversación con el cliente acerca del producto que compro para verificar el estado y satisfacción del producto.
- **Servicio postventa:** Se ofrece el servicio de mantenimiento como garantía de la calidad del producto al cliente.
- **Requerimiento de mantenimiento:** El cliente solicita revisión y mantenimiento del producto.
- **Asigna cita:** la asistente o vendedor establece cita para verificar la clase de mantenimiento.
- **Desplazamiento:** el equipo de instaladores se dirige al lugar requerido con los materiales necesarios.
- **Mantenimiento:** Se cumple con el mantenimiento adecuado a satisfacción del cliente.

El cliente recibe información del producto por escrito, por medio de fax, e-mail u o verbal por medio telefónico.

- **Digitaliza la información:** Se registra la cotización en la base de datos.
- **Solicitud del vendedor:** Pide a la asistente la generación de la cotización que será autorizada por el gerente de mercadeo y ventas.
- **Envío de cotización:** Se hará uso del medio que mas se ajuste a las condiciones del cliente que puede ser por escrito, utilizando el fax, e-mail, verbal telefónico o personal.

- **El cliente recibe cotización:** El cliente confirma o aprueba la cotización para la compra del producto, hará uso del medio que más se ajuste a las condiciones del cliente, puede ser por escrito, utilizando el fax, e-mail, mensajería, telefónico o personal.

### 12.10 Proceso distribución del producto

Se efectúa la entrega del producto terminado en el lugar y la fecha estipulada. Expide orden de remisión de producto: Se genera un documento escrito que comprueba la salida del producto. (Ver anexos diagrama No. 10)

- **Aprobación de remisión:** autorización del gerente.
- **Carga del producto:** se ubica el producto en el vehículo o transporte que se requiera.
- **Transporte del producto:** Se lleva al lugar o sitio de destino.
- **Revisión del cliente:** El cliente aprueba la remisión y estado del producto.
- **Devolución del producto:** El cliente devuelve el producto por no satisfacer su necesidad o por no estar a su gusto.
- **Revisión en producción del producto:** Se hace corrección del producto.
- **Entrega al cliente:** Se realiza la instalación del producto requerido.
- **Recibe el producto:** Satisfacción de la necesidad.

### 12.11 Proceso de recepción de pedidos

Estará a cargo del área de mercadeo y ventas, los pedidos, se podrían realizar por medio de cualquiera de los sistemas que se encuentran a disposición de clientes. (Ver anexos diagrama No. 11)

- **Correo:** Este servicio será recibido por medio físico y será remitido directamente al área de mercadeo y ventas. La contestación de este pedido se hará en las siguientes doce horas de ser recibido el correo o en su efecto de lunes a viernes de 8.00 a. m 5.00 p.m. y el día lunes de 8.00 a.m. A 10: 00 p.m.
- **Fax:** Este servicio estará disponible de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. y el día sábado de 8.00 a.m. a 1.00 p.m. Es conveniente confirmar el recibo de fax y adicionalmente llamar al vendedor y verificar el recibo de fax adicionalmente llamar al vendedor y verificar el recibo, legalidad y cantidad de los productos a solicitar.
- **Internet:** El cliente o usuario podrá realizar los pedidos a través del correo [alpvceballos@hotmail.com](mailto:alpvceballos@hotmail.com) en cualquier horario. La contestación de este pedido se hará en las siguientes doce horas de recibido el correo o en su efecto de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 500 p.m. y el día sábado de 8.00 a.m. a 1.00 p.m.
- **Personalmente:** los vendedores visitaran a los clientes para asesorar, recomendar, dar información general sobre el diseño que mejor se ajuste a la necesidad del cliente o usuario.

- **Teléfono:** Un vendedor de Aluminio y Pvc Ceballos E.U. Estará a disposición de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. Y el día sábado de 8.00 a.m. a 1.00 p.m.

Para brindar información de precios y atender diferentes inconvenientes relacionados con los pedidos como: inconsistencias, diferencias de los productos solicitados, facturación, despacho de pedidos y cotización.

**Registro en base de datos:** La asistente de mercadeo toma el pedido del cliente y hace un registro en la base de datos en Excel.

**Radica copia orden pedido en producción:** La asistente radica copia de orden de pedido en producción.

**Radica copia orden de pedido en contabilidad:** La asistente radica copia orden en contabilidad para la generación de factura.

**Guardar en archivo:** Se guarda en archivo de pedidos.

## 12.12 Proceso de envío de cotización al cliente

El cliente recibe información del producto por escrito, por medio de fax, e-mail u o verbal por medio telefónico. (Ver anexos diagrama No. 12)

- **Digitaliza la información:** Se registra la cotización en la base de datos.
- **Solicitud del vendedor:** Pide a la asistente la generación de la cotización que será autorizada por el gerente de mercadeo y ventas.
- **Envío de cotización:** Se hará uso del medio que mas se ajuste a las condiciones del cliente que puede ser por escrito, utilizando el fax, e-mail, verbal telefónico o personal.
- **El cliente recibe cotización:** El cliente confirma o aprueba la cotización para la compra del producto, hará uso del medio que más se ajuste a las condiciones del cliente, puede ser por escrito, utilizando el fax, e-mail, mensajería, telefónico o personal.

## 13. ESTUDIO FINANCIERO<sup>45</sup>

El objetivo de este capítulo, es demostrar lo importante y rentable que es el incluir el Área de Mercadeo y Ventas.

Se realizó un presupuesto en el cual tomamos<sup>46</sup> los activos agrupados, gastos indirectos, marketing y gastos diversos dentro de los cuales está contemplado el montaje del área de mercadeo y ventas para Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

En los activos agrupados se tuvo en cuenta el número de personas que van a conformar esta área, así mismo se le asignaron los equipos y herramientas que cada persona debe tener para un buen desempeño laboral, en los cuales se contempla la utilización de dos vehículos el primero para el gerente de mercadeo y ventas y el segundo para el transporte de los productos a su destino final.

En los gastos indirectos está conformado por el mantenimiento y reparaciones de la infraestructura física, el arriendo de la bodega se hará una distribución entre las áreas de la empresa, al igual que los servicios públicos del 100% le corresponde a cada área un 25%.

Dentro del marketing se incluyeron cuatro medios para reforzar la imagen en el mercado, en gastos diversos se contemplaron elementos de aseo, cafetería, útiles y papelería para el primer año de funcionamiento del área de mercadeo y ventas.

El personal que se requiere para el área de mercadeo y ventas está conformado por el gerente de mercadeo y ventas, asistente de mercadeo y ventas, vendedores externo y técnico y conductor, en este presupuesto se tomó con la carga prestacional, (Cesantías 8,33%, vacaciones 4,16%, interés de cesantías 1%, parafiscales: Sena 2%, ICFB 3%, CCF 4%, salud 8,5%, pensión 11,625%).

Para los cargos de gerente de mercadeo y ventas y los vendedores se estipuló en el contrato de trabajo una comisión del 1,5% sobre las ventas efectuadas en el mes.

### 11.1 Análisis del presupuesto para la implementación del área de mercadeo y ventas

#### Presupuesto de activos agrupados

La gráfica muestra que el activo que genera mayor costo indirecto para el área

<sup>45</sup> Ver anexos de Presupuestos nombrados en este capítulo

<sup>46</sup> El equipo investigador

de mercadeo y ventas son los vehículos por la importancia y el beneficio que representan. (Ver Ilustración 20)

### **Presupuesto de gastos indirectos**

La grafica muestra que el arriendo es el gasto indirecto mas elevado para el área de mercadeo y ventas. (Ver Ilustración 21)

### **Presupuesto de Marketing**

La grafica muestra que el aviso publicitario en el directorio telefónico es el que genera mayor valor en el presupuesto de marketing a comparación de las otras herramientas utilizadas. (Ver Ilustración 22)

### **Presupuesto de gastos diversos**

La grafica muestra que el mayor valor del presupuesto para gastos diversos esta representado en útiles, papelería y aseo. (Ver Ilustración 23)

### **Presupuesto de personal para el área de mercadeo y ventas**

La grafica muestra que el máximo valor del presupuesto del personal es para el gerente de mercadeo y ventas. (Ver Ilustración 24)

## CONCLUSIONES

El proyecto evidenció que la empresa Aluminio y PVC Ceballos E.U. no cuenta con un área de mercadeo y ventas, lo cual dificulta su gestión comercial.

Asimismo, se planteó la redacción de manuales de funciones y procesos, de los cuales carecía la empresa, a fin de facilitar la gestión comercial y estandarizar la labor de las distintas áreas involucradas no sólo en la producción, sino en la venta y distribución de los productos.

Estos procedimientos constituyen, además, un ahorro para la empresa, que ganará tiempo y logrará maximizar el uso de sus recursos humanos y comerciales.

Si los procesos son debidamente implementados, la empresa podrá seguir planeando y ejecutando diversos proyectos sin que los problemas que puedan surgir durante su ejecución deban ser llevados a los altos niveles de la empresa

La implementación de las herramientas de diagnóstico, entre ellas los diagramas de flujo, es de vital importancia, dado que permitirá minimizar tiempos en las funciones a desempeñar.

De igual forma, es determinante darle importancia al manejo adecuado de procesos, formatos y normas en la empresa, a fin de permitir que los empleados generen autonomía de acuerdo al cargo y responsabilidades, lo que, a su vez, redundará en el surgimiento de un sentido de pertenencia.

Solucionados los problemas al interior de la organización, es de esperarse que la "imagen" que aparece ante los clientes sea distinta.

No obstante, aún falta trabajar en la implementación de un sistema de atención personalizada de los clientes, para así hacer seguimiento a sus necesidades y requerimientos.

## BIBLIOGRAFÍA

ALONSO, J. y GRANDE, I. Comportamiento del Consumidor. Decisiones y Estrategias de Marketing. 5ª Edición. Esic, Madrid. 2004. p. 133

BELLO, L.; VÁZQUEZ, R. y TRESPALACIOS, J. Investigación de Mercados y Estrategias de Marketing. Editorial Civitas, Madrid. 1996.

BOULLÓN, Roberto C. Planificación del espacio turístico, Editorial Trillas, México D.F. 1990

DANE, Varios Boletines de Estadísticas. 2004, [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co).

KOTLER, Philip. Dirección de marketing. Ed. Prentice Hall. Octava Edición Madrid. 2000.

KOTLER Phillip. Estrategias y Marketing. Editorial Ariel. Barcelona, 2001.

LEÓN, J.L. y OLABARRÍA, E. Conducta del Consumidor y Marketing. Ediciones Deusto. 1991.

PORTER, M.E. La ventaja competitiva de las naciones. Plaza & Janes Editores, S.A. 1ª Edición. Traducido de: The Competitive Advantage of Nations. Nueva York: Free Press, 1991.

RARABBA, V. Y ZALTMAN, G. Instituto de Libre Empresa. Recopilado en noviembre, 2002 en: [http://www.ileperu.org/contenido/consultoria/emp\\_04.htm](http://www.ileperu.org/contenido/consultoria/emp_04.htm)

SABINO, C. El Proceso de Investigación. Editorial Panapo. Caracas. 2003.

SCHIFFMAN, L Y KANUK, L. Comportamiento del Consumidor. 7ma. Ed. Madrid: Prentice Hall. 2001.

PARADA RUIZ WALTER. Administración Básica 1

PARADA RUIZ WALTER. Administración Básica 2

Dr. ROMERO MARTÍN FLOR, Organización y Procesos Empresariales

Aluminio y Pvc Ceballos E.U. Carrera 40 No. 75-26  
Teléfonos: 3118527, Telefax: 6307885, Celular: 3002665745

# ANEXOS

Cuestionarios  
Estructurados aplicados al personal y  
clientes de la Empresa Aluminio  
y Pvc Ceballos E.U.

**Anexo No 1****CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.**

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

Si NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

Si NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

Si NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

Si NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

Si NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un Área de Mercadeo y Ventas?

Si NO

## Anexo No 2

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si
- NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular

Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

Bastante satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

Si NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

Mejorar los servicios de atención al cliente

Agilizar la prestación de los servicios

Aclarar información previo y post venta

Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

Si NO

Respuestas  
Cuestionarios estructurados aplicados al personal  
y clientes de la Empresa Aluminio y  
Pvc Ceballos E.U

**ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.**

**Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente**

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si    NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?

Si    NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si    NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

Si    NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

Si    NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si    NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?

Si    NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?

Si    NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un ÁREA de Mercadeo y Ventas?

Si    NO

**ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.**

**Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente**

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?

Si  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

Si  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

Si  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?

Si  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?

Si  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un ÁREA de Mercadeo y Ventas?

Si  NO

**ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.**

**Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente**

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?

Si  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

Si  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

Si  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?

~~Si~~  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?

~~Si~~  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un ÁREA de Mercadeo y Ventas?

Si  NO

**ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS  
DE LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.**

**Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente**

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?

Si  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

Si  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

Si  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?

Si  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de venta ?

Si  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un ÁREA de Mercadeo y Ventas?

Si  NO

**ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.**

**Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente**

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?

Si  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

Si  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

Si  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?

Si  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?

Si  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un ÁREA de Mercadeo y Ventas?

Si  NO

**ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.**

**Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente**

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

Si  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?

Si  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

Si  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

Si  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

Si  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

Si  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?

Si  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?

Si  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un ÁREA de Mercadeo y Ventas?

Si  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA  
EMPRESA Aluminio y PVC Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SÍ  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SÍ  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SÍ  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SÍ  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SÍ  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SÍ  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro de proceso de ventas?

SÍ  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SÍ  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SÍ  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y PVC Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta Nº 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta Nº 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta Nº 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta Nº 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta Nº 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta Nº 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta Nº 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta Nº 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta Nº 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA  
EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otros tipos de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro de proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA  
EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro de proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y PVC Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI    NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI    NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI    NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI    NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI    NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI    NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

SI    NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI    NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI    NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta Nº 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta Nº 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta Nº 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta Nº 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta Nº 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta Nº 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta Nº 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta Nº 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta Nº 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 1: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A EMPLEADOS DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?

SI  NO

Pregunta N° 2: ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada?

SI  NO

Pregunta N° 3: ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otras clases de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 4: ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio?

SI  NO

Pregunta N° 5: ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa?

SI  NO

Pregunta N° 6: ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 7: ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas?

SI  NO

Pregunta N° 8: ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta?

SI  NO

Pregunta N° 9: ¿Cuenta la empresa con un AREA de Mercadeo y Ventas?

SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención, por parte de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI
- NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI
- NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI
- NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI
- NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI
- NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI
- NO

LA EMPRESA Alumnado y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta Nº 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumnado y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta Nº 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumnado y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta Nº 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta Nº 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta Nº 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta Nº 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta Nº 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta Nº 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta Nº 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta Nº 10. ¿Ojalá se da su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumnado y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Ampliar la prestación de los servicios  
 Actualizar información previo y post venta  
 Actualización del estado de cuenta del cliente

Pregunta Nº 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumnado y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendará a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sea su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requiriendo se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si  No

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si  No

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post-venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si  No

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cual sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CUENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una X la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Sí  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Sí  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Sí  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA, Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problemática es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuánto fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

LA EMPRESA Alumínio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando la necesita?

- SI
- NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

LA EMPRESA Alumínio y Pvc Ceballos E.U.

- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI
- NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumínio y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI
- NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA, Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Ensayando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Abumaino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  
 NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  
 NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  
 NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valorata en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si
- NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si
- NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si
- NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problemática es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumario y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumario y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumario y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problemática es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumario y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Aplicar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post-venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumario y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CUENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarlo

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previa y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE  
LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si
- NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si
- NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si
- NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problemática es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta.  
 Actualización del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si  No

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si  No

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona/o organización, nuestra empresa?

- Si  No

ANEXO 2- CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE  
LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Basamente satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información precio y post venta  
 Actualización del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Abumio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Abumio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abumio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio cuando se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abumio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abumio y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Fvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Fvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Fvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Fvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Fvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle:

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problemática es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Regular la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Actualización del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Regular la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta Nº 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta Nº 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta Nº 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta Nº 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta Nº 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta Nº 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta Nº 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta Nº 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta Nº 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta Nº 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta Nº 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Abumaino y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valorará en general los servicios de empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Escribe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CUENTES DE LA EMPRESA Abamirio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Abamirio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abamirio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abamirio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abamirio y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si  No

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si  No

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si  No

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Aluminio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del control

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Sí  No

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para atenderle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Sí  No

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Sí  No

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Abumínio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibió atención o asesoría personal cuando lo necesitó?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para servirle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Actualización del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U. recomendaría a otra persona u/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio reparado se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sea su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumbrío y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI
- NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI
- NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Segun su experiencia con el servicio de la empresa Alumbrío y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendada a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI
- NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Sí  No

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Sí  No

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post-venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a esta persona y/o organización nuestra empresa?

- Sí  No

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Abumaino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abumaino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Sí  No

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Sí  No

Pregunta N° 10: ¿Cuál sea su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Clarificar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U, E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Sí  No

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Abumínio y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, cómo valoraría en general los servicios de empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio
- Dudas sobre los materiales a utilizar
- Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía

- Telefónica
- Fax
- Correo electrónico
- Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si
- NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición, y disponibilidad del empleado

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si
- NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente
- Agilizar la prestación de los servicios
- Aclarar información previo y post venta
- Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Abumínio y Pvc Ceballos E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si
- NO

ANEXO 2: CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Albarino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1. ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Albarino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2. ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Albarino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3. La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4. Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5. ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6. Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7. ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8. ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9. ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10. ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Albarino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11. ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Albarino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Sí  No

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Sí  No

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona u/o organización nuestra empresa?

- Sí  No

LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.

LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición, y disponibilidad del empleado

LA EMPRESA ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.

- Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Aluminio y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere conveniente

Pregunta N° 1: ¿Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- SI  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- SI  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Aclaración del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- SI  NO

ANEXO 2. CUESTIONARIO ESTRUCTURADO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA Alumino y Pvc Ceballos E.U.

Por favor marque con una x la respuesta que considere convenientemente

Pregunta N° 1: Pensando en su experiencia con nuestra compañía, ¿cómo valoraría en general los servicios de empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 2: ¿Cuándo fue la última vez que solicitó atención por parte de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- 1 semana  
 2 semanas  
 3 semanas  
 4 semanas

Pregunta N° 3: La atención del servicio requerido se refirió a:

- Dudas sobre la prestación del servicio  
 Dudas sobre los materiales a utilizar  
 Dudas sobre la elaboración del contrato

Pregunta N° 4: Su consulta la hizo por vía:

- Telefónica  
 Fax  
 Correo electrónico  
 Personalmente

Pregunta N° 5: ¿Recibe atención o asesoría personal cuando lo necesita?

- Si  NO

Pregunta N° 6: Valore la Calidad de atención, disposición y disponibilidad del empleado para ayudarle

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 7: ¿La habilidad y rapidez de los funcionarios para resolver su problema es?

- Excelente  
 Buena  
 Regular  
 Mala

Pregunta N° 8: ¿Está satisfecho con la solución que obtuvo?

- Bastante satisfecho  
 Satisfecho  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

Pregunta N° 9: ¿Su problema fue completamente solucionado?

- Si  NO

Pregunta N° 10: ¿Cuál sería su sugerencia para mejorar el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U.?

- Mejorar los servicios de atención al cliente  
 Agilizar la prestación de los servicios  
 Aclarar información previo y post venta  
 Actualización del estado de cuenta del cliente

Pregunta N° 11: ¿Según su experiencia con el servicio de la empresa Alumino y Pvc Ceballos E.U. E.U. recomendaría a otra persona y/o organización nuestra empresa?

- Si  NO

## Tablas

Tabla No. 1

	Estrategias de Comercialización				
<b>Producto</b>	(Satisfacer las necesidades del usuario).				
	Elaborar productos (Ventanería, Puertas, Divisiones de Baño, etc.) y servicios (instalaciones, asesoría al cliente, diseño de productos), mejores que la competencia, Aluminio y Pvc Ceballos E.U., se ha caracterizado en el mercado actual por los servicios que proporcionan el producto; el color, la calidad, el diseño, la materia prima, garantías y el mantenimiento, servicio postventa y un servicio al cliente.				
<b>Precio</b>	(Dar un valor agregado al producto).				
	La fijación de los precios se realiza con base en los costos de producción, mano de obra, comercialización, se da un porcentaje para cubrir los costos fijos y obtener beneficios.  Otra manera de calcular el precio es con base a la competencia e incrementando un valor agregado para que el usuario considere el beneficio del producto.				
<b>Promoción</b>	(Dar a conocer el producto al cliente potencial).				
	En Aluminio y Pvc Ceballos E.U., la forma de captar clientes es por medio de visitas personalizadas a los clientes y marketing directo a través de correo, teléfono e Internet.				
<b>Distribución</b>	(Como la empresa hace llegar el producto a los usuarios).				
	En la empresa la distribución se realiza por niveles de intermediarios así:				
	1. Directo:	Fabricante			Consumidor
	2. Corto:	Fabricante	Detallista		Consumidor
	3. Largo:	Fabricante	Mayorista	Detallista	Consumidor
<b>Post-venta</b>	(Recomendaciones después de realizar la Venta).				
	En la empresa luego de realizar la venta se hace un seguimiento a los compradores, para conocer sus hábitos, gustos, etc., generándole al cliente confianza y recordación de la empresa esto repercutirá hacia futuro en nuevos negocios.				

Tabla No. 2

<b>Segmentación de Mercado de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.</b>	
Geográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratos 4,5, y 6</li> <li>• Localidades de Usaquen , Chapinero y Suba</li> </ul>
Demográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ingresos en estos estratos esta entre 5 y 16 SML<sup>47</sup></li> </ul>
Psicográficas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño arquitectura</li> <li>• Diseño interior</li> <li>• Profesional y postgrado</li> <li>• Innovación</li> </ul>

Tabla No 3

<b>Estratos de Bogotá*</b>	<b>Ingreso per cápita</b>	<b>Porcentaje</b>
1 (Bajo - bajo)	Menos de un SML**	9,3
2 (Bajo)	Entre 1 y 3 SML	42,7
3 (Medio - bajo)	Entre 3 y 5 SML	30,2
4 (Medio)	Entre 5 y 8 SML	9,1
5 (Medio - alto)	Entre 8 y 16 SML	3,7
6 (Alto)	Mas de 16 SML	1,7

48

<sup>47</sup>Salario Minino Legal

<sup>48</sup> Información tomada de Metro cuadrado, estadística del 2.007

Tabla No. 4

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto, calidad y confiabilidad del producto.</li> <li>• Capacidad de entrega directa al cliente.</li> <li>• La gerencia esta comprometida con el equipo investigador para tomar en cuenta algunos cambios que favorecen el buen desempeño del área de mercadeo y ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La falta de estructuración del área de mercadeo y ventas.</li> <li>• Necesidad de una fuerza de ventas.</li> <li>• El equipo del área de mercadeo y ventas es insuficiente.</li> <li>• No existe manuales de funciones y procedimientos.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendencias del estilo de vida.</li> <li>• Desarrollos tecnológicos e innovaciones de la materia prima.</li> <li>• Influencia global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respaldo financiero sostenible.</li> <li>• Mantener la capacidad de atención del cliente.</li> <li>• Perdida de ventas por falta de personal en el área de mercadeo y ventas.</li> <li>• Vulnerabilidad ante grandes competidores.</li> </ul>

Tabla No 5

Factores Claves	Ponderación	Aluminio y Pvc Ceballos E.U.		Vialbo		Italuminio	
		Clasificación	Resultado ponderado	Clasificación	Resultado ponderado	Clasificación	Resultado ponderado
Servicio al cliente	0,25	4	1	4	1	4	1
Precio	0,25	4	1	3	0,75	3	0,75
Calidad del producto	0,2	4	0,8	3	0,6	4	0,8
Superioridad Tecnológica	0,1	2	0,2	2	0,2	4	0,4
Proveedores	0,1	4	0,4	3	0,3	4	0,4
Efectividad publicitaria	0,1	2	0,2	3	0,3	3	0,3
<b>Total resultado ponderado</b>	<b>1</b>		<b>3,6</b>		<b>3,15</b>		<b>3,65</b>

Tabla No. 6<sup>49</sup>

	Si	No
¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?	14	1
¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?	3	12
¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?	7	8
¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?	7	8
¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?	2	13
¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?	3	12
¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?	1	14
¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?	4	11
¿Cuenta la empresa con un Área de mercadeo y ventas?	3	12

<sup>49</sup> Las graficas de esta tabulación se encuentran en los anexos

Tabla No. 7

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1	11	32	7	0

	1	2	3	4
2	18	23	17	1

	Prestación del Servicio	Materiales a utilizar	Elaboración del contrato
3	13	25	12

	Teléfono	Fax	Correo	Personal
4	15	4	16	19

	Si	No
5	39	11

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
6	4	44	2	0

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
7	13	34	3	0

	Bastante	Satisfecho	Poco	Nada
8	6	42	2	0

	Si	No
9	43	7

	Mejorar los servicios de atención al cliente	Agilizar la prestación de los servicios	Aclarar información previo post venta	Aclaración del estado de cuenta del cliente
10	11	18	13	8

	Si	No
11	45	5

Tabla No. 8

Presupuesto Activos Agrupados			
Mubles y Enseres	Cantidad	Valor Mensual	Valor Anual
Archivador	3	\$ 20.000	\$ 240.000
Basurera	3	\$ 1.750	\$ 21.000
Calculadora	3	\$ 2.500	\$ 30.000
Computador	2	\$ 250.000	\$ 3.000.000
Escritorio	2	\$ 33.333	\$ 400.000
Implementos de Escritorio	3	\$ 2.500	\$ 30.000
Mesa	1	\$ 8.333	\$ 100.000
Oficina	2	\$ 25.000	\$ 300.000
Sala de Reuniones	1	\$ 8.333	\$ 100.000
Sillas	12	\$ 150.000	\$ 1.800.000
Teléfono	3	\$ 5.500	\$ 66.000
<b>TOTAL EN MUBLES Y ENSERES</b>		<b>\$ 507.250</b>	<b>\$ 6.087.000</b>
Herramientas	Cantidad	Valor Mensual	Valor Anual
Base de clientes de los posibles clientes	Bimestral	\$ 5.000	\$ 30.000
Base de datos de los clientes mayoritarios	Bimestral	\$ 5.000	30000
Kit Básico de Carretera	Anual	\$ 8.333	\$ 50.000
Manual de Procedimientos y Normas de la Empresa	Semestral	\$ 833	\$ 5.000
Software aplicativo (Open Office)	Semestral	\$ 0	\$ 0
<b>TOTAL HERRAMIENTAS</b>		<b>\$ 7.083</b>	<b>\$ 115.000</b>
Vehículos	Cantidad	Valor Mensual	Valor Anual
Vehículo	Mensual	\$ 800.000	\$ 9.600.000
Camioneta	Mensual	\$ 500.000	\$ 6.000.000
<b>TOTAL VEHÍCULOS</b>		<b>\$ 1.300.000</b>	<b>\$ 15.600.000</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL ACTIVOS AGRUPADOS</b>		<b>\$ 2.264.333</b>	<b>\$ 21.802.000</b>

Tabla No 9

<b>Presupuesto de Gastos Indirectos</b>			
<b>Terreno</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor Total</b>
Mantenimiento y reparaciones	Trimestral	\$ 125.000	\$ 375.000
<b>TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES</b>			<b>\$ 375.000</b>
<b>Arriendo</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor Total</b>
Oficina	Mensual	\$ 300.000	\$ 3.600.000
Parqueadero	Mensual	\$ 150.000	\$ 1.800.000
<b>TOTAL OFICINA Y PARQUEADERO</b>			<b>\$ 450.000</b>
		<b>\$ 450.000</b>	<b>\$ 5.400.000</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor Total</b>
Agua	Bimestral	\$ 10.000	\$ 60.000
Luz	Mensual	\$ 10.000	\$ 120.000
Teléfono	Mensual	\$ 10.000	\$ 120.000
<b>TOTAL DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>			<b>\$ 300.000</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL DE LOS GASTOS INDIRECTOS</b>			<b>\$ 3.600.000</b>

Tabla No. 10

<b>Presupuesto de Marketing</b>			
<b>Medios Escritos</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Valor Total</b>
Brochuer	Mensual	\$ 83.333	\$ 1.000.000
Cartas de Presentación	Mensual	\$ 16.667	\$ 200.000
Tarjetearía presentación personal	Mensual	\$ 20.833	\$ 250.000
Aviso en el directorio Telefónico de pagina amarillas	Mensual	\$ 208.333	\$ 2.500.000
<b>PRESUPUESTO DE MARKETING</b>			<b>\$ 329.167</b>
			<b>\$ 3.950.000</b>

Tabla No. 11

<b>Presupuesto de Gastos Diversos</b>			
<b>Elementos de Aseo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
Escobas	2	\$ 5.000	\$ 10.000
Jabón en polvo	3	\$ 19.500	\$ 58.500
Recogedor	1	\$ 4.500	\$ 4.500
Rollos de Papel Higiénico	12	\$ 24.000	\$ 288.000
Trapeador	2	\$ 9.500	\$ 19.000
<b>Total</b>			<b>\$ 380.000</b>
<b>Elementos de Cafetería</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Mensual</b>	
Agua Cristal Botellón	12	\$ 5.000	\$ 60.000
Aromáticas	6	\$ 23.000	\$ 138.000
Azúcar	6	\$ 4.000	\$ 24.000
Café	6	\$ 6.500	\$ 39.000
Mezcladores	6	\$ 600	\$ 3.600
Vasos	12	\$ 1.200	\$ 14.400
<b>Total</b>			<b>\$ 279.000</b>
<b>Útiles y Papelería</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Mensual</b>	<b>Valor Anual</b>
Clips	6	\$ 700	\$ 4.200
Cosedoras	4	\$ 4.500	\$ 18.000
Corrector	2	\$ 2.700	\$ 5.400
Cotizaciones	3	\$ 2.000	\$ 6.000
CD	3	\$ 1.500	\$ 4.500
Esferos caja	3	\$ 800	\$ 2.400
Facturas	6	\$ 2.500	\$ 15.000
Ganchos para cosedera caja	4	\$ 3.500	\$ 14.000
Lápices caja	3	\$ 400	\$ 1.200
Marcadores caja	3	\$ 1.300	\$ 3.900
Papel Carbón	3	\$ 12.500	\$ 37.500
Papel carta en resma	8	\$ 11.500	\$ 92.000
Remisiones	6	\$ 3.000	\$ 18.000
Sobres Manila Carta	8	\$ 9.000	\$ 72.000
Cotizaciones – remisiones	12	\$ 10.000	\$ 120.000
<b>Total</b>			<b>\$ 414.100</b>
<b>TOTAL GASTOS DIVERSOS</b>		<b>\$ 168.700</b>	<b>\$ 1.073.100</b>

Tabla No. 12

<b>Presupuesto de Personal Para el Área de Mercadeo y Ventas</b>			
<b>Personal Requerido</b>	<b>Sueldo Mensual</b>	<b>Carga Prestacional Mensual</b>	<b>Total de Sueldos mas carga prestacional</b>
Gerente de Mercadeo y Ventas	\$ 1.500.000	\$ 824.175	\$ 11.390.100
Asistente de Mercadeo y Ventas	\$ 545.000	\$ 299.450	\$ 4.138.403
Vendedor Externo	\$ 516.500	\$ 283.791	\$ 3.921.991
Vendedor Técnico	\$ 516.500	\$ 283.791	\$ 3.921.991
Conductor	\$ 516.500	\$ 283.791	\$ 3.921.991
<b>Total de Nomina Para el Área de Mercadeo y Ventas</b>	<b>\$ 3.594.500</b>	<b>\$ 1.974.998</b>	<b>\$ 27.294.476</b>

\* Nota Uno: El gerente de mercadeo y ventas, tendrá dentro de sus funciones la supervisión de las ventas

\* Nota Dos: El Asistente de mercadeo y ventas, tendrá dentro de sus funciones la Atención al Cliente y la Coordinación de entrega.

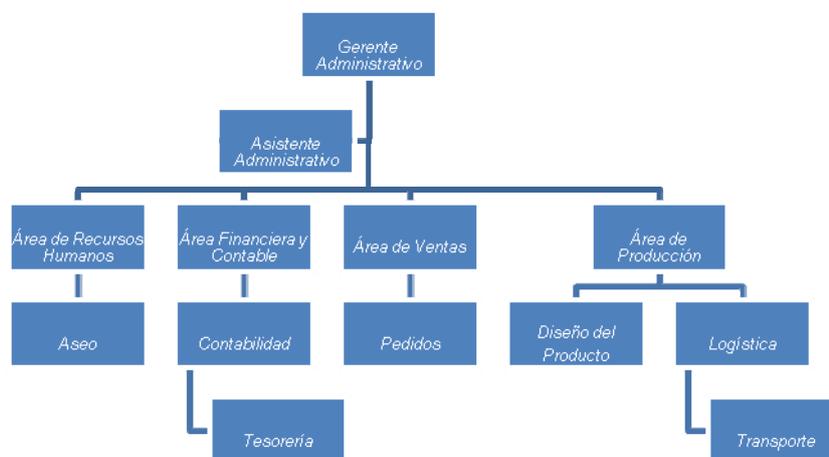
\* Nota Tres: La carga prestacional Cesantías 8,33 % Prima de servicios 8,33 % Vacaciones 4,16 % Interés de Cesantías 1% Parafiscales: Sena 2 % ICFB 3 % CCF 4 % Salud 8,5 % Pensión 11,625%

\* Nota Cuatro: El sueldo de los vendedores y el conductor incluye subsidio de transporte y los primeros con comisión del 1,5%

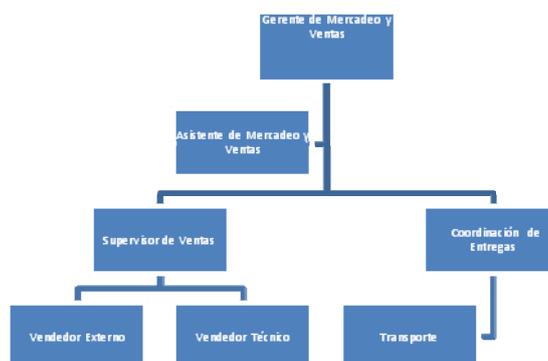
\* Nota Cinco: El gerente y los vendedores tendrán una comisión sobre ventas del 1,5% sobre las ventas efectuadas

## Diagramas

**Diagrama No.1**  
**Organigrama de Aluminio y Pvc Ceballos E.U.**

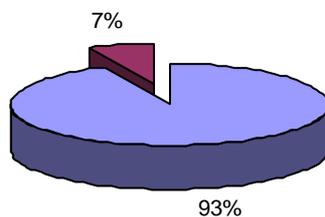


**Diagrama No. 2**  
**Organigrama Propuesto para el Área de Mercadeo y Ventas**



Ilustraciones  
Cuestionarios estructurados aplicados al personal  
y clientes de la Empresa Aluminio y  
Pvc Ceballos E.U

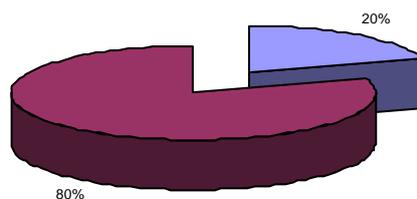
1, ¿Considera que existe una comunicación efectiva entre usted y su jefe inmediato en el aspecto laboral?



■ Si ■ No

Ilustración 1

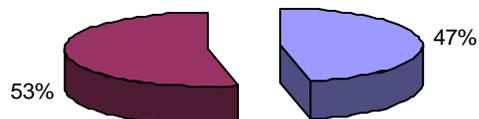
2, ¿Recibe usted capacitación y entrenamiento que le permita ofrecerle al cliente la atención esperada ?



■ Si ■ No

Ilustración 2

3, ¿Se siente motivado en aspectos como (asensos, bonificaciones, sueldo) y/o otra clase de reconocimientos por parte de los directivos de la empresa?



■ Si ■ No

Ilustración 3

4, ¿La gerencia tiene en cuenta las sugerencias y aportes que los empleados consideran necesarios para mejorar la calidad del servicio ?

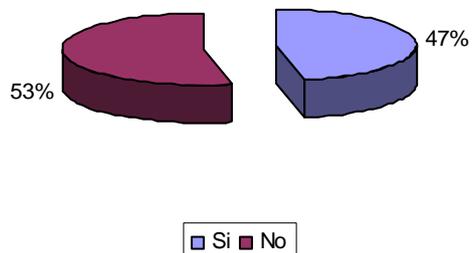


Ilustración 4

5, ¿Existe el manual del usuario que designe a cada empleado sobre sus funciones específicas relacionadas con las ventas de la empresa ?

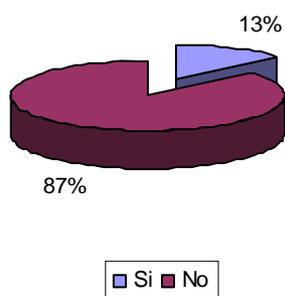


Ilustración 5

6, ¿Existe algún procedimiento estandarizado que facilite una adecuada gestión de ventas?

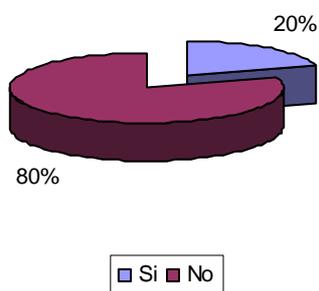
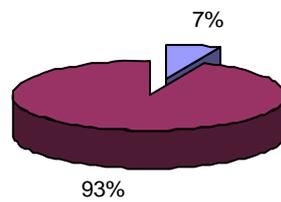


Ilustración 6

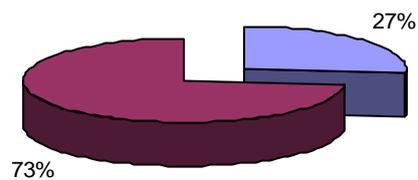
7, ¿Conoce la adecuada utilización de todos los formatos utilizados dentro del proceso de ventas ?



■ Si ■ No

Ilustración 7

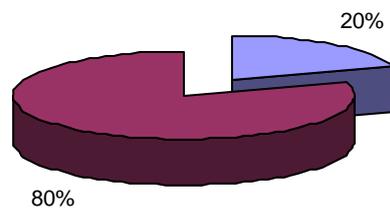
8, ¿Conoce usted los problemas que existen en el proceso de la venta ?



■ Si ■ No

Ilustración 8

9, ¿Cuenta la empresa con un Area de mercadeo y ventas?



■ Si ■ No

Ilustración 9

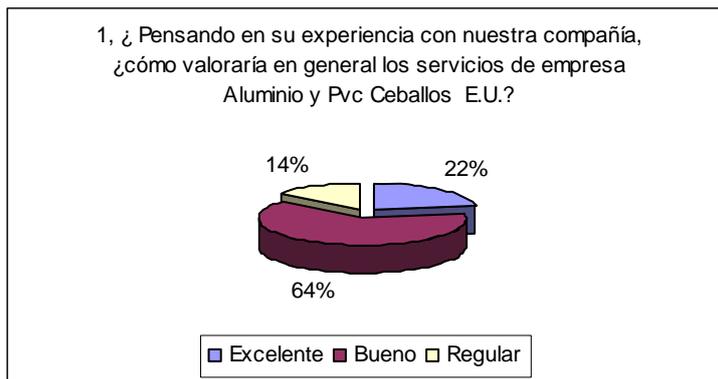


Ilustración 10

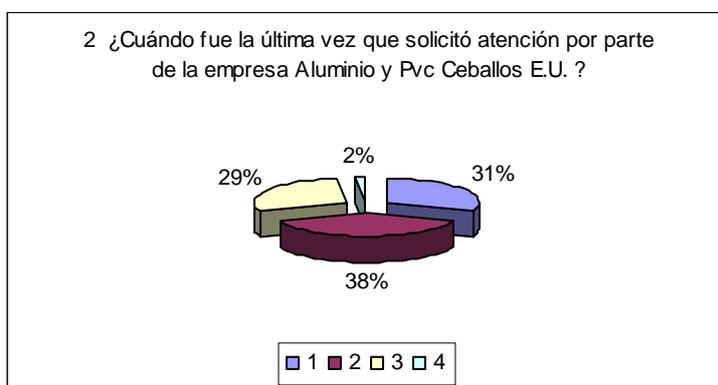


Ilustración 11

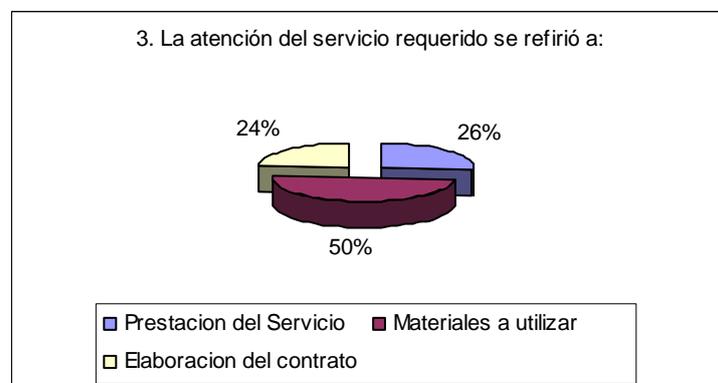


Ilustración 12

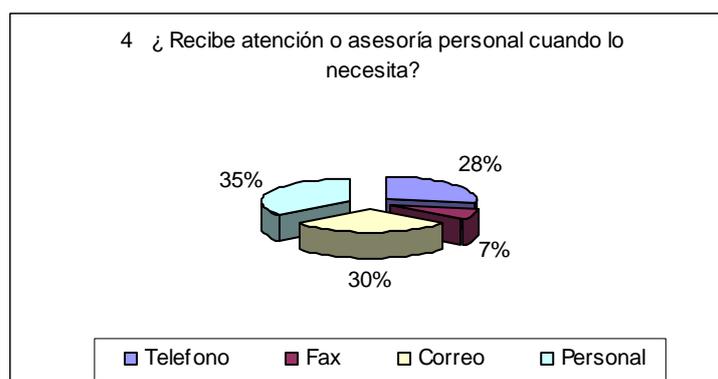


Ilustración 13

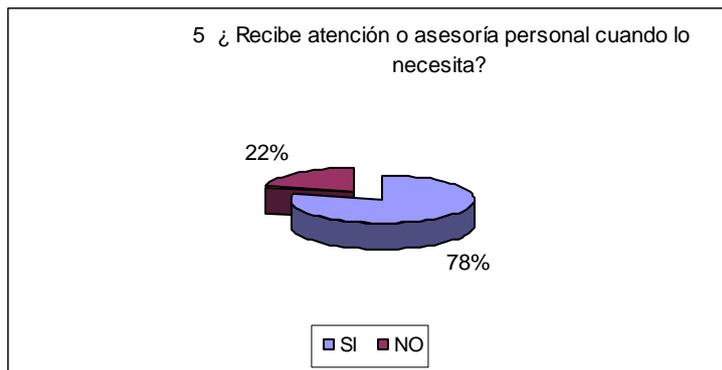


Ilustración 14

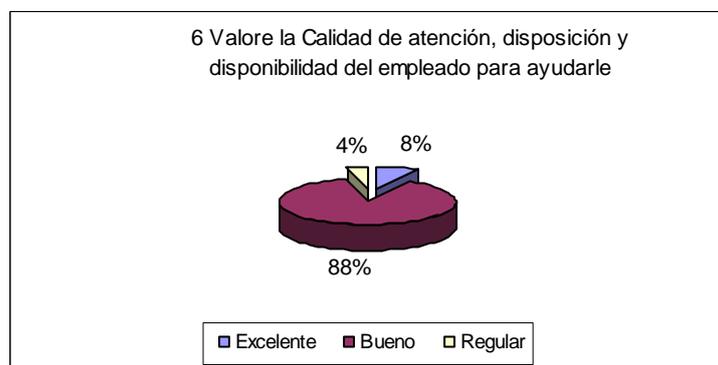


Ilustración 15

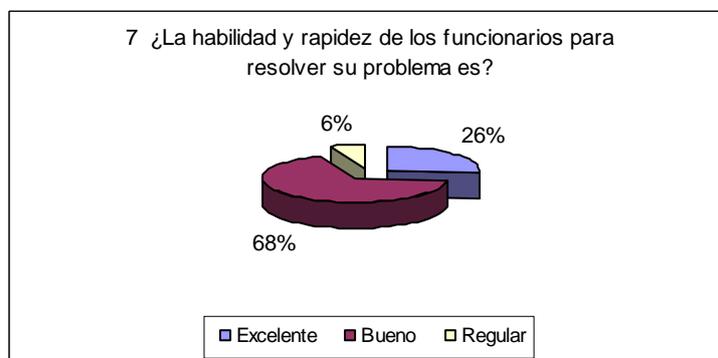


Ilustración 16

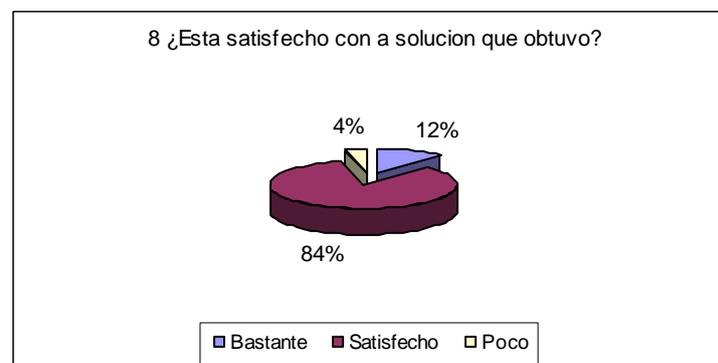


Ilustración 17



Ilustración 18

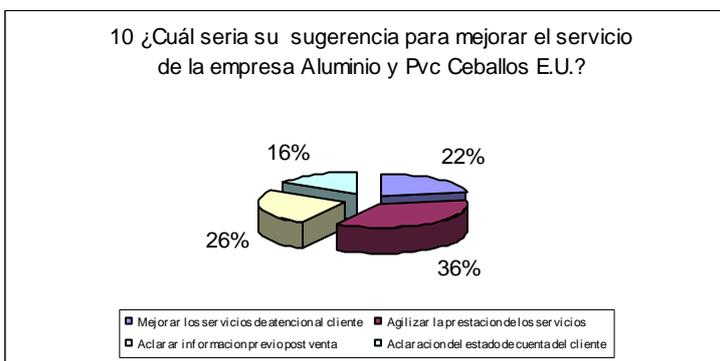


Ilustración 19



Ilustración 20

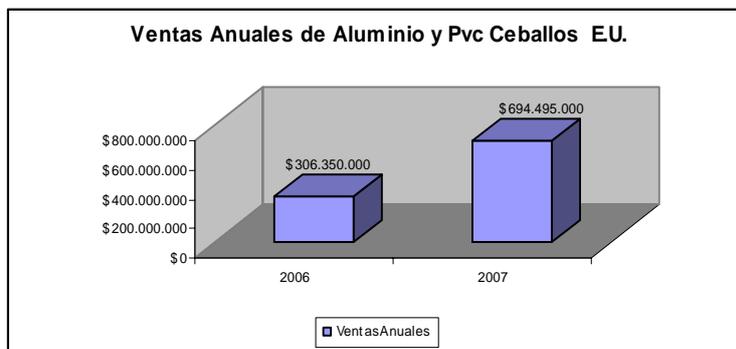


Ilustración 21

Ilustraciones  
Presupuesto de la Empresa Aluminio y Pvc  
Ceballos E.U para la implementación del área de  
mercadeo y ventas



Ilustración 20



Ilustración 21



Ilustración 22

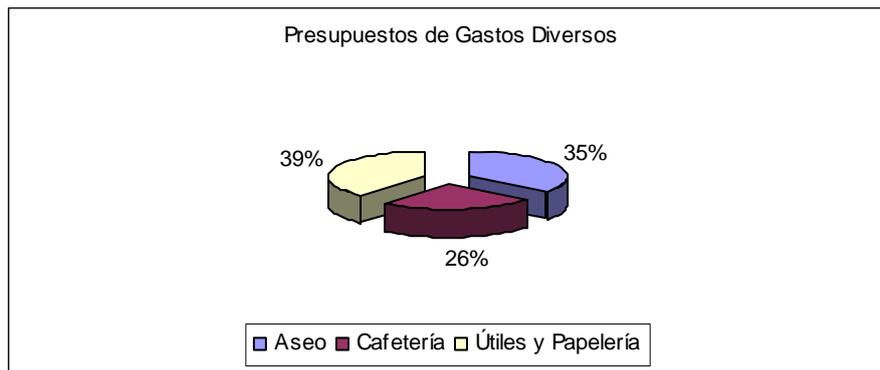


Ilustración 23

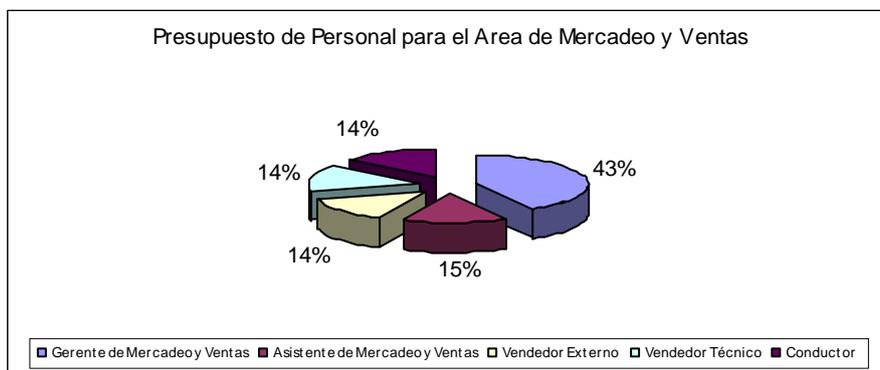


Ilustración 24

Documento de constitución de la Empresa Aluminio  
y Pvc Ceballos E.U



(\$10.000,00) COLOMBIANA cada una, capital que se halla aportado en su totalidad.

**SÉPTIMO: RESPONSABILIDAD.**- La responsabilidad del suscrito, en calidad de constituyente de la empresa, se circunscribe al monto de los aportes que conforman el capital de la misma, sin perjuicio de que este posteriormente sea aumentado con arreglo a las normas vigentes.

**OCTAVO: CESIÓN DE CUOTAS.**- Las cuotas en que se representa el capital de la empresa, podrán ser cedidas total o parcialmente, en cuyo caso dicha cesión deberá constar por escrito con anotación en el respectivo registro mercantil.

**NOVENO: ADMINISTRACIÓN.**- La administración de la empresa estará en cabeza de un gerente, de libre nombramiento y remoción por parte del constituyente. El gerente tendrá un periodo de cinco (5) años sin perjuicio de que pueda ser reelegido indefinidamente o removido en cualquier tiempo.

**DECIMO: FACULTADES DEL GERENTE.**-

El gerente es el representante legal de la empresa, con facultades, por tanto, para ejecutar todos los actos y contratos acordes con la naturaleza de su encargo y que se relacionan directamente con el giro ordinario de los negocios de la empresa. En especial, el gerente tendrá las siguientes funciones: 1. Usar de la firma o razón social. 2. Designar los empleados que requiera el normal funcionamiento de la empresa y señalarles su remuneración. 3. Rendir cuentas de su gestión al constituyente, en la forma establecida en el artículo décimo 4) Constituir los apoderados judiciales necesarios para la defensa de los intereses sociales.

**PARÁGRAFO.**- El gerente está autorizado para realizar cualquier acto o contrato por cualquier valor.

**UNDECIMO: RENDICIÓN DE CUENTAS.**- El gerente deberá rendir al Constituyente cuentas comprobadas de su gestión al final de cada ejercicio, dentro del mes siguiente a la fecha en la cual se retire de su cargo y en cualquier momento en que el Constituyente las exija. Para tal efecto, presentará los estados financieros que fueran pertinentes, junto con informe de gestión.

Las cuentas anuales de final del ejercicio deberán presentar antes de el 1 de abril de cada año.

**DUODECIMO: DESIGNACION.**- Se nombra como gerente a HECTOR WILLIAM CEBALLOS mayor de edad y con domicilio en esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía número 19.498013 expedida en Bogotá, quien ejercerá las funciones y ostentará el cargo hasta cuando se designe y efectúe el registro correspondiente de cualquier nuevo nombramiento.

**DECIMOTERCERO: RESERVA LEGAL.**- La empresa formará una reserva legal con el diez por ciento (10%) de las utilidades de cada ejercicio de las utilidades liquidadas hasta completar el cincuenta (50%) del capital. En caso de que este último porcentaje disminuya por cualquier causa, la empresa deberá seguir apropiando el mismo diez por ciento (10%) de la utilidad liquidada de los ejercicios siguientes hasta cuando la reserva legal alcance nuevamente el límite fijado.

**PARÁGRAFO.** En caso de pérdidas, estas se enjugarán con las reservas que se haya constituido para este fin y en su defecto, con la reserva legal.



\*01\*



\* 5 9 2 0 3 5 6 7 \*

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE CENTRO

1 DE JUNIO DE 2007

HORA 16:58:01

01N05060117707PAV0109

HOJA : 001

\* \* \* \* \*

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL,

CERTIFICA :

NOMBRE : ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E U

N.I.T. : 830133941-8 ADMINISTRACION: BOGOTA PERSONAS JURIDICAS, REGIMEN COMUN.

DOMICILIO : BOGOTA D.C.

CERTIFICA :

MATRICULA NO. 01334751

CERTIFICA :

CONSTITUCION : QUE POR DOCUMENTO PRIVADO DEL 19 DE ENERO DE 2004 , INSCRITA EL 23 DE ENERO DE 2004 BAJO EL NUMERO 00916629 DEL LIBRO IX, SE CONSTITUYO LA EMPRESA UNIPERSONAL DENOMINADA: ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E U

CERTIFICA :

REFORMAS:

ESCRITURA	FECHA	NOTARIA	CIUDAD	INSCRIPCION	FECHA
0000001	2007/01/09	10001	BOGOTA D.C.	01101854	2007/01/09
	2004/02/06		BOGOTA D.C.	00919151	2004/02/10

CERTIFICA :

VIGENCIA: QUE EL TERMINO DE DURACION DE LA SOCIEDAD ES INDEFINIDO

CERTIFICA :

OBJETO SOCIAL : LA EMPRESA TENDRA POR OBJETO, EL DESARROLLO DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES : 1. FABRICACION E INSTALACION DE VENTANAS, PUERTAS Y TODO TIPO DE ELEMENTOS DE ORNAMENTACION , EN ALUMINIO, HIERRO Y PVC, CON O SIN VIDRIO, PARA LA CONSTRUCCION 2. INSTALACION DE VIDRIOS Y ESPEJOS 3. IMPORTACION Y EXPORTACION DE ARTICULOS EN ALUMINIO, PVC O HIERRO, FABRICADOS O NO POR LA EMPRESA, CON O SIN ESPEJOS O VIDRIOS Y PELICULAS PLASTICAS DECORATIVAS O DE SEGURIDAD 4. FABRICACION, INSTALACION Y COMERCIALIZACION DE TODOS LOS MATERIALES INHERENTES A LA INDUSTRIA DE LA CONSTRUCCION. 5. COMPRA Y VENTA DE ARTICULOS ELECTRO DOMESTICOS; ARTICULOS DE INFORMATICA, COMO COMPUTADORES, IMPRESORAS Y EN GENERAL TODA CLASE DE HARDWARE , SOFTWARE, SUS PARTES Y ACCESORIOS. 6. COMPRA Y VENTA DE TODO TIPO DE ELEMENTOS DE FERRETERIA EN GENERAL, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS PARA TRABAJOS MECANICOS, ELECTRICOS, DE CARPINTERIA Y DE AGRICULTURA. 7. EN GENERAL COMERCIALIZAR TODO TIPO DE ARTICULOS LISITOS DE CUALQUIER INDOLE. 8. PODRA A DEMAS PRESTAR SERVICIOS DE TRANSPORTES DE MERCANCIAS Y PERSONAS. PARA CUMPLIR SU FUNCION SOCIAL, LA EMPRESA PODRA ADQUIRIR Y ENAJENAR TODA CLASE DE BIENES MUEBLES O INMUEBLES, IMPORTAR O EXPORTAR BIENES, TOMARLOS O DARLOS EN ARRENDAMIENTO, EN PRENDA, HIPOTECA, PIGNORARLOS O GRAVARLOS COMO A BIEN TENGA; DAR O RECIBIR DINERO EN MUTUO, CON O SIN INTERESES,

ACEPTANDO O CONTRIBUYENDO A GARANTIA REALES O PERSONALES ,  
 CELEBRAR EL CONTRATO COMERCIAL DE CAMBIO, EN TODAS SUS  
 MANIFESTACIONES, ACEPTANDO U OTORGADO LETRAS, PAGARES, CHEQUES,  
 LIBRANZAS, GIROS O CUALESQUIERA OTROS INSTRUMENTOS NEGOCIABLES,  
 TENERLOS, COBRARLOS, NEGOCIARLOS COMO A BIEN TENGA, SIN  
 LIMITACION DE NINGUNA CLASE, INTERVENIR EN LA FUNDACION DE NUEVAS  
 SOCIEDADES, YA COMO ACCIONISTA, YA COMO FUNDADORA EN SOCIEDADES  
 INDUSTRIALES, COMERCIALES, O DE INTERES GREMIAL; CONSTITUIR A  
 APODERADOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES PARA QUE INTERVENGAN A  
 NOMBRE DE LA SOCIEDAD ANTE TODA CLASE DE PERSONAS NATURALES O  
 JURIDICAS Y EN FIN EFECTUAR TODOS LOS ACTOS CONTRATOS NECESARIOS  
 PARA EL DESENVOLVIMIENTO DE LOS NEGOCIOS SOCIALES.

CERTIFICA :

CAPITAL :

EMPRESARIO	IDENTIFICACION
CEBALLOS CORREDOR HECTOR WILLIAM	C.C. 00019498013
NO. CUOTAS: 100.00	VALOR:\$20,000,000.00

CERTIFICA :

REPRESENTACION LEGAL : LA ADMINISTRACION DE LA EMPRESA ESTARA EN  
 CABEZA DE UN GERENTE, REPRESENTANTE LEGAL Y SUPLENTE QUIENES  
 TENDRAN LA REPRESENTACION LEGAL Y EL USO DE LA RAZON SOCIAL, DE  
 LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION POR PARTE DEL CONSTITUYENTE.

CERTIFICA :

**\*\* NOMBRAMIENTOS : \*\***

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO NO. 0000001 DE EMPRESARIO DEL 1 DE  
 JULIO DE 2006 , INSCRITA EL 28 DE JULIO DE 2006 BAJO EL NUMERO  
 01069484 DEL LIBRO IX , FUE(RON) NOMBRADO(S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE	
GRANADOS PEÑA CARMENZA	C.C.00039525919
SUPLENTE DEL GERENTE	
CEBALLOS CORREDOR HECTOR WILLIAM	C.C.00019498013

CERTIFICA :

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: EL GERENTE ES EL  
 REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA, CON FACULTADES, POR TANTO,  
 PARA EJECUTAR TODOS LOS ACTOS Y CONTRATOS ACORDES CON LA  
 NATURALEZA DE SU ENCARGO Y QUE SE RELACIONAN DIRECTAMENTE CON EL  
 GIRO ORDINARIO DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA, PERO EN TODO CASO  
 SE TENDRA COMO TAL AL QUE FIGURE INSCRITO EN LA CAMARA DE  
 COMERCIO DE BOGOTA, D. C MIENTRAS NO SE HAGA UNA NUEVA  
 INSCRIPCION. EN ESPECIAL, EL GERENTE TENDRA LAS SIGUIENTES  
 FUNCIONES: 1. USAR DE LA FIRMA O RAZON SOCIAL. 2. DESIGNAR LOS  
 EMPLEADOS QUE REQUIERA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA Y  
 SEÑALARLES SU REMUNERACION. 3. RENDIR CUENTAS SU GESTION AL  
 CONSTITUYENTE, EN LA FORMA ESTABLECIDA EN EL ARTICULO DECIMO. 4.  
 CONSTITUIR LOS APODERADOS JUDICIALES NECESARIOS PARA LA DEFENSA  
 DE LOS INTERESES SOCIALES. 5. LAS DEMAS SEÑALADAS EN LA LEY Y EN  
 EL REGIMEN GENERAL DE SOCIEDADES PARA LOS ADMINISTRADORES Y  
 REPRESENTANTES LEGALES. EL GERENTE ESTA AUTORIZADO PARA REALIZAR  
 CUALQUIER ACTO O CONTRATO POR CUALQUIER VALOR.

CERTIFICA :

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CR 52 NO. 75-26  
 MUNICIPIO : BOGOTA D.C.  
 DIRECCION COMERCIAL : CR 52 NO. 75-26  
 MUNICIPIO : BOGOTA D.C.  
 E-MAIL : williamceb@yahoo.es

CERTIFICA :



\*01\*



\* 5 9 2 0 3 5 6 8 \*

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE CENTRO

1 DE JUNIO DE 2007

HORA 16:58:02

01N05060117707PAV0109

HOJA : 002

\*\*\*\*\*

QUE LA SOCIEDAD TIENE MATRICULADOS LOS SIGUIENTES ESTABLECIMIENTOS :

NOMBRE : ALUMINIO Y PVC CEBALLOS

MATRICULA NO. 01334872

RENOVACION DE LA MATRICULA : EL 4 DE MAYO DE 2007

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2007

CERTIFICA :

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS DE REGISTRO AQUI CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME CINCO (5) DIAS HABILES DESPUES DE LA FECHA DE INSCRIPCION, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA.

INFORMACION COMPLEMENTARIA

LOS SIGUIENTES DATOS SOBRE RIT Y PLANEACION DISTRICTAL SON INFORMATIVOS

CONTRIBUYENTE INSCRITO EN EL REGISTRO RIT DE LA DIRECCION DISTRICTAL DE IMPUESTOS, FECHA DE INSCRIPCION 2004/01/23

FECHA DE ENVIO DE INFORMACION A PLANEACION DISTRICTAL: 13 DE JULIO DE 2004

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO,

VALOR : \$ 3,000.00

DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA AUTORIZACION IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996, LA FIRMA MECANICA QUE APARECE A CONTINUACION TIENE PLENA VALIDEZ PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES.

*[Handwritten signature]*



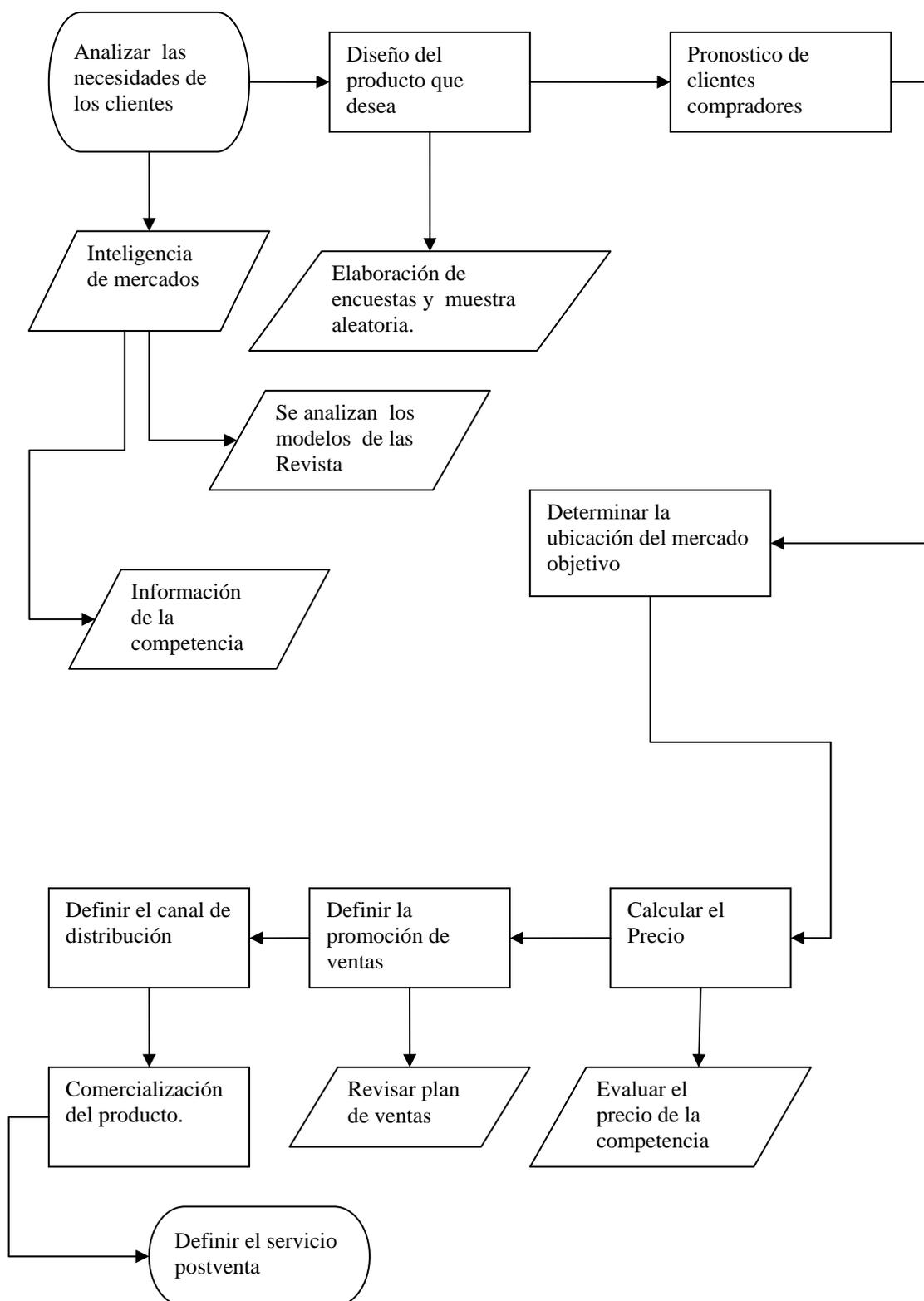
P E M  
COLOMBIA  
A LA CALI  
DE LA CES

ORIGINAL  
NOV 2007

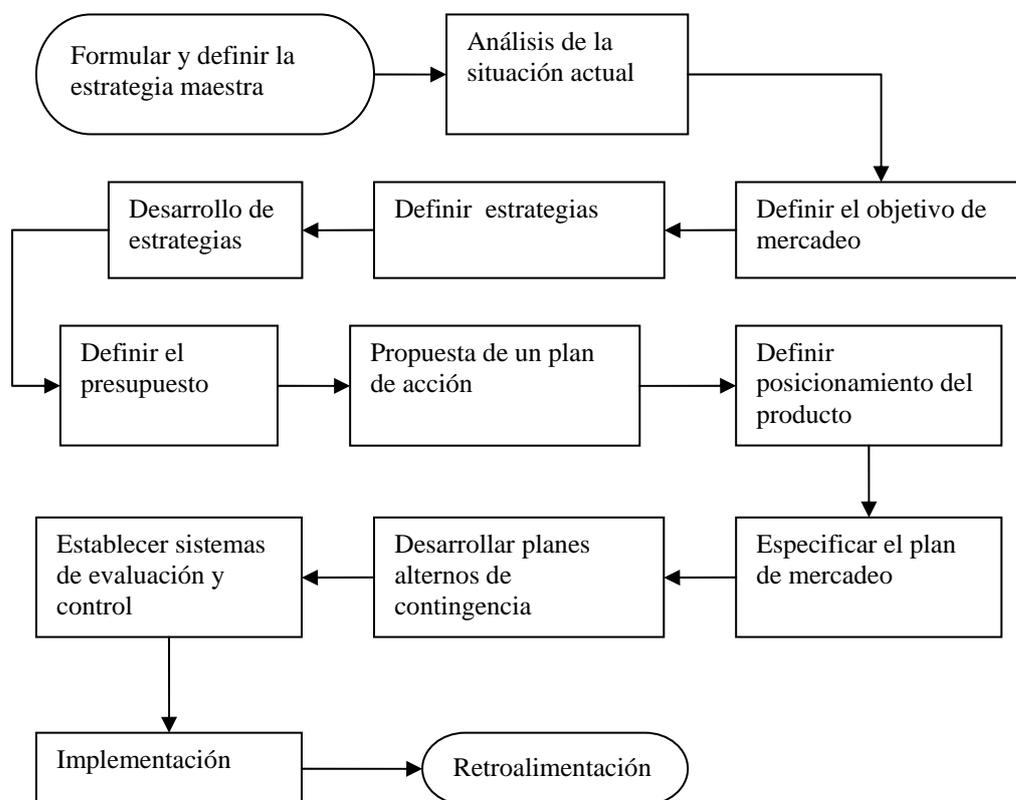
 <b>Formulario del Registro Único Tributario</b> Hoja Principal		001
Espacio reservado para la DIAN  		2. Concepto <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/>  4. Número de formulario   (415)7707212484(8020)001405398488 9
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="1"/>		6. DV <input type="text" value="8"/>
12. Administración <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="0"/>		14. Buzón electrónico
IDENTIFICACION		
24. Tipo de contribuyente: <input type="text" value="1"/> Persona jurídica		25. Tipo de documento: <input type="text"/>
26. Número de identificación: <input type="text"/>		27. Fecha expedición: <input type="text"/>
28. País: <input type="text"/>		29. Departamento: <input type="text"/>
30. Ciudad/Municipio: <input type="text"/>		31. Primer apellido: <input type="text"/>
32. Segundo apellido: <input type="text"/>		33. Primer nombre: <input type="text"/>
34. Otros nombres: <input type="text"/>		35. Razón social: ALUMINIO Y PVC CEBALLOS E.U.
36. Nombre comercial: <input type="text"/>		37. Círculo: <input type="text"/>
UBICACION		
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> Bogotá D.C.
40. Ciudad/Municipio: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> Bogotá		41. Dirección: <input type="text" value="C"/> <input type="text" value="R"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="6"/>
42. Correo electrónico: <input type="text"/>		43. Apartado aéreo: <input type="text"/>
44. Teléfono 1: <input type="text" value="3"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="7"/>		45. Teléfono 2: <input type="text"/>
CLASIFICACION		
Actividad económica		Ocupación
Actividad principal	Actividad secundaria	Otras actividades
46. Código: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/>	47. Fecha inicio actividad: <input type="text" value="2004"/> <input type="text" value="01"/> <input type="text" value="19"/>	48. Código: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>
49. Fecha inicio actividad: <input type="text"/>	50. Código: <input type="text"/>	51. Código: <input type="text"/>
52. Número establecimientos: <input type="text"/>		53. Código: <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="4"/> <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/>
Responsabilidades		
05. Impuesto sobre la renta y complementarios <input type="checkbox"/> 09. Retención en la fuente en el impuesto sobre <input type="checkbox"/> 10. Usuario aduanero <input type="checkbox"/> 11. Ventas régimen común <input type="checkbox"/> 08. Retención timbre nacional <input type="checkbox"/> 07. Retención en la fuente a título de renta <input type="checkbox"/> 14. Informante de exogena <input type="checkbox"/>		
Usuarios aduaneros		Exportadores
54. Código: <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/>		55. Forma: <input type="text" value="3"/>
56. Tipo: <input type="text" value="1"/>		Servicio: <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/> <input type="text" value="3"/>
57. Modo: <input type="text"/>		58. CPC: <input type="text"/>
Para uso exclusivo de la DIAN		
59. Anexos: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: <input type="text"/>
61. Fecha: <input type="text" value="2007"/> <input type="text" value="01"/> <input type="text" value="10"/>		La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponden exactamente a la realidad; por lo anterior, cualquier falsedad en que incurra podrá ser sancionada. Artículo 15 Decreto 2788 del 31 de Agosto de 2004.
Firma del solicitante: 		Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice Firma del funcionario autorizado:
984 Nombre: SANCHEZ GONZALEZ CAMILO JULIAN		985 Cargo: TIP III 27-16

Graficas  
Procedimientos para el área de  
mercadeo y ventas

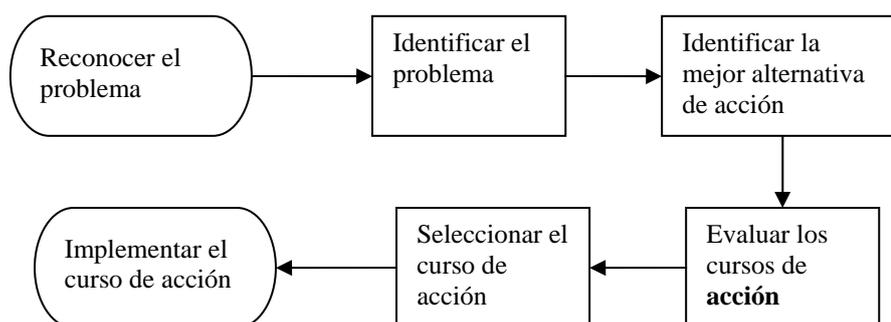
**Grafica No. 1**  
**Proceso de comercialización**



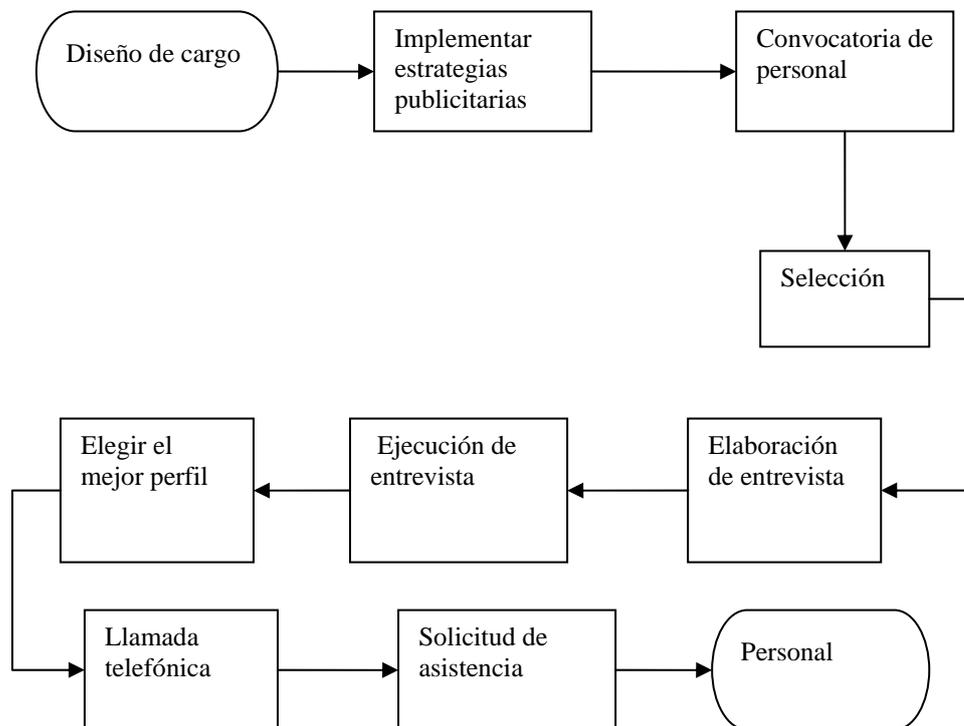
**Grafica No. 2**  
**Proceso de plantación estratégica**



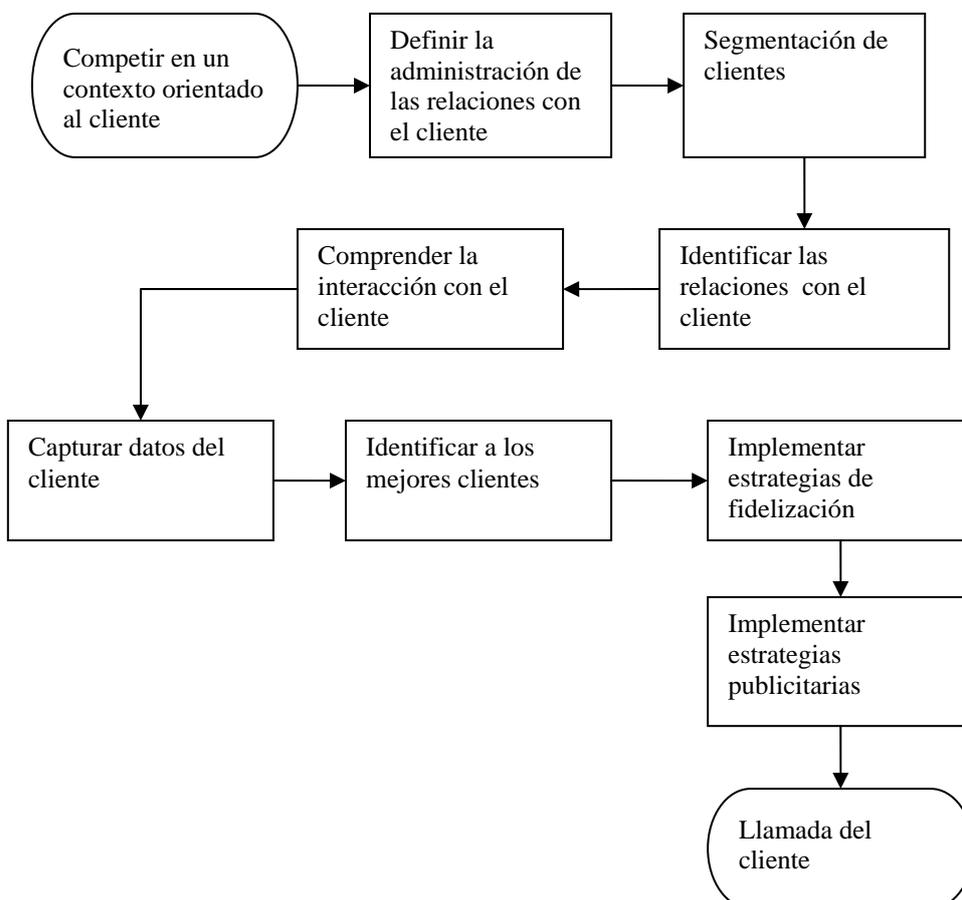
**Grafica No. 3**  
**Proceso de toma de decisión de la gerencia**



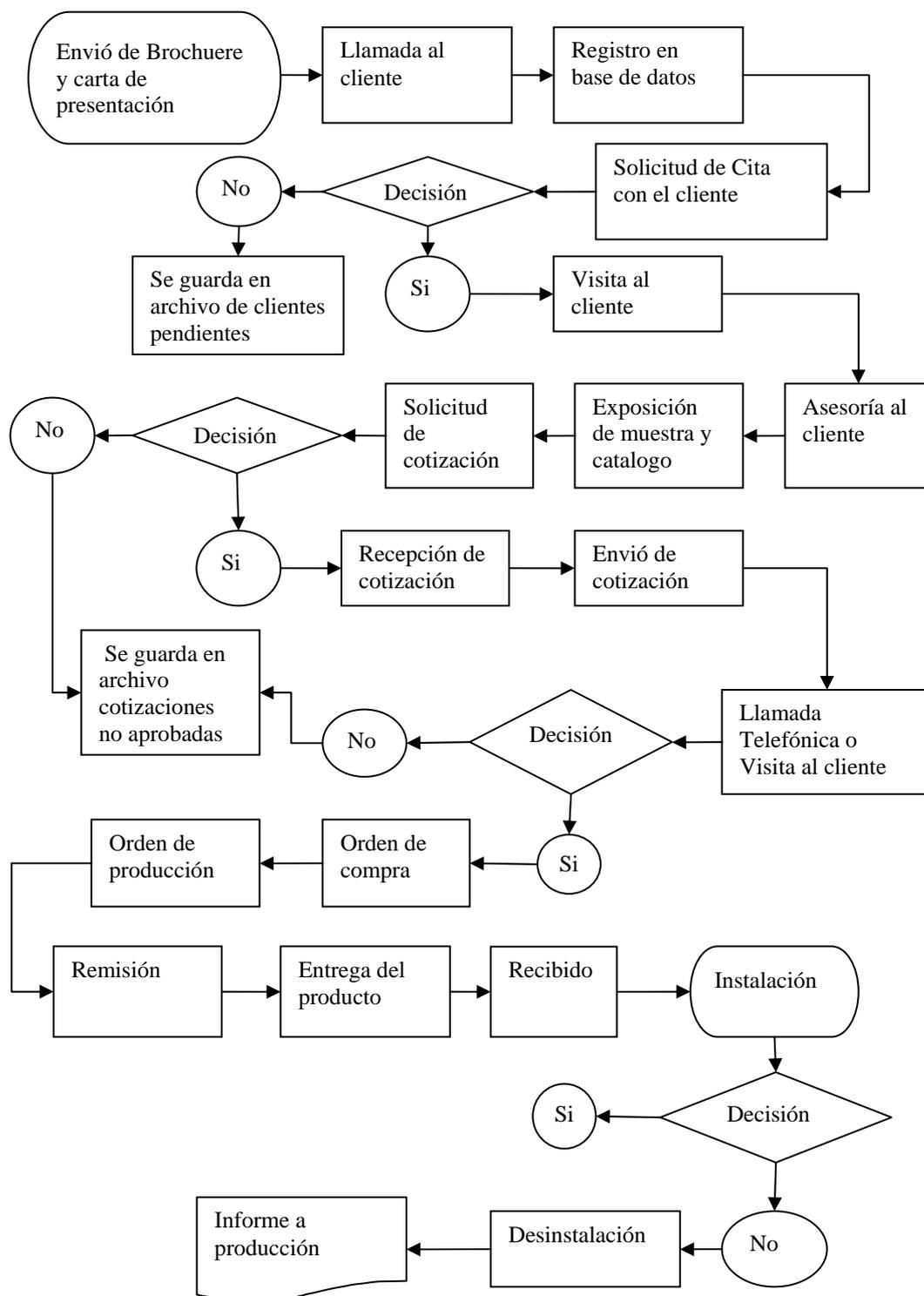
**Grafica No. 4**  
**Proceso de solicitud de personal**



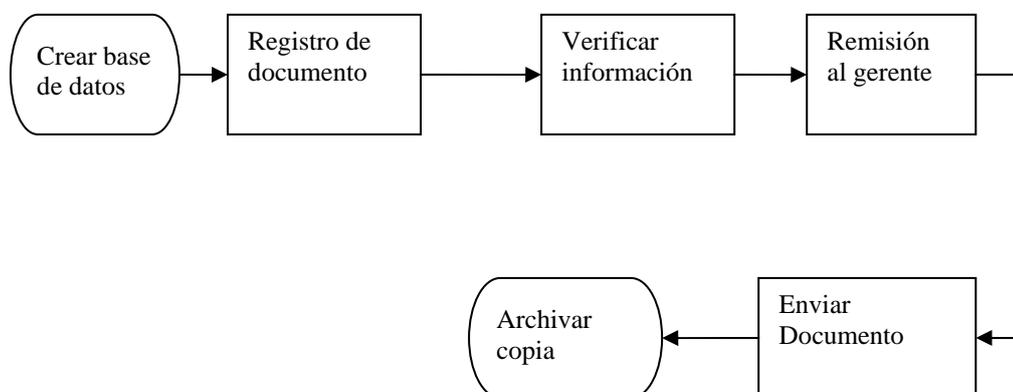
**Grafica No. 5**  
**Proceso de captación de clientes**



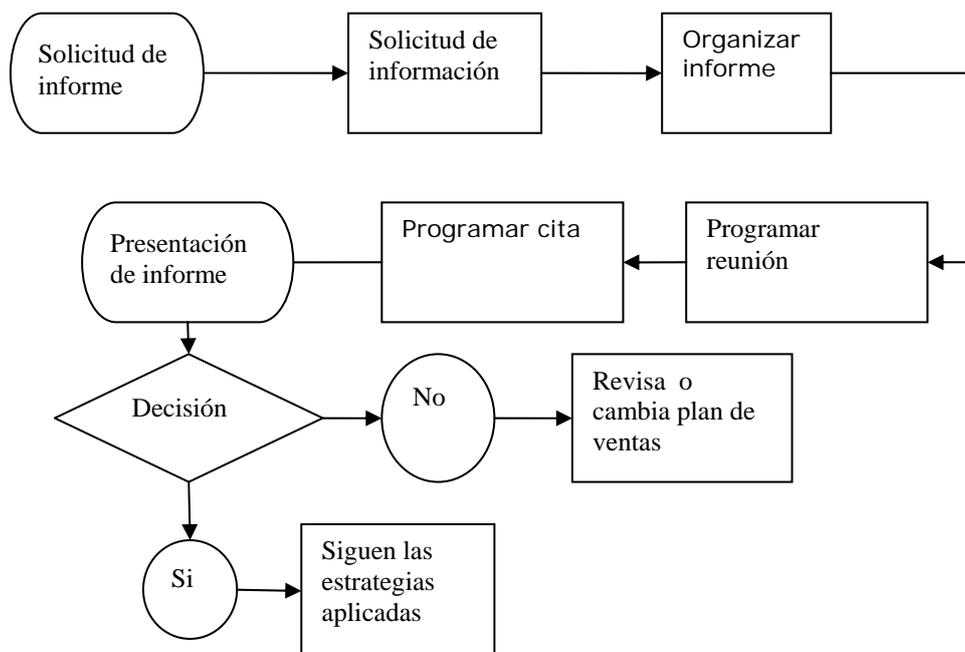
**Grafico No. 6**  
**Proceso de venta de producto**



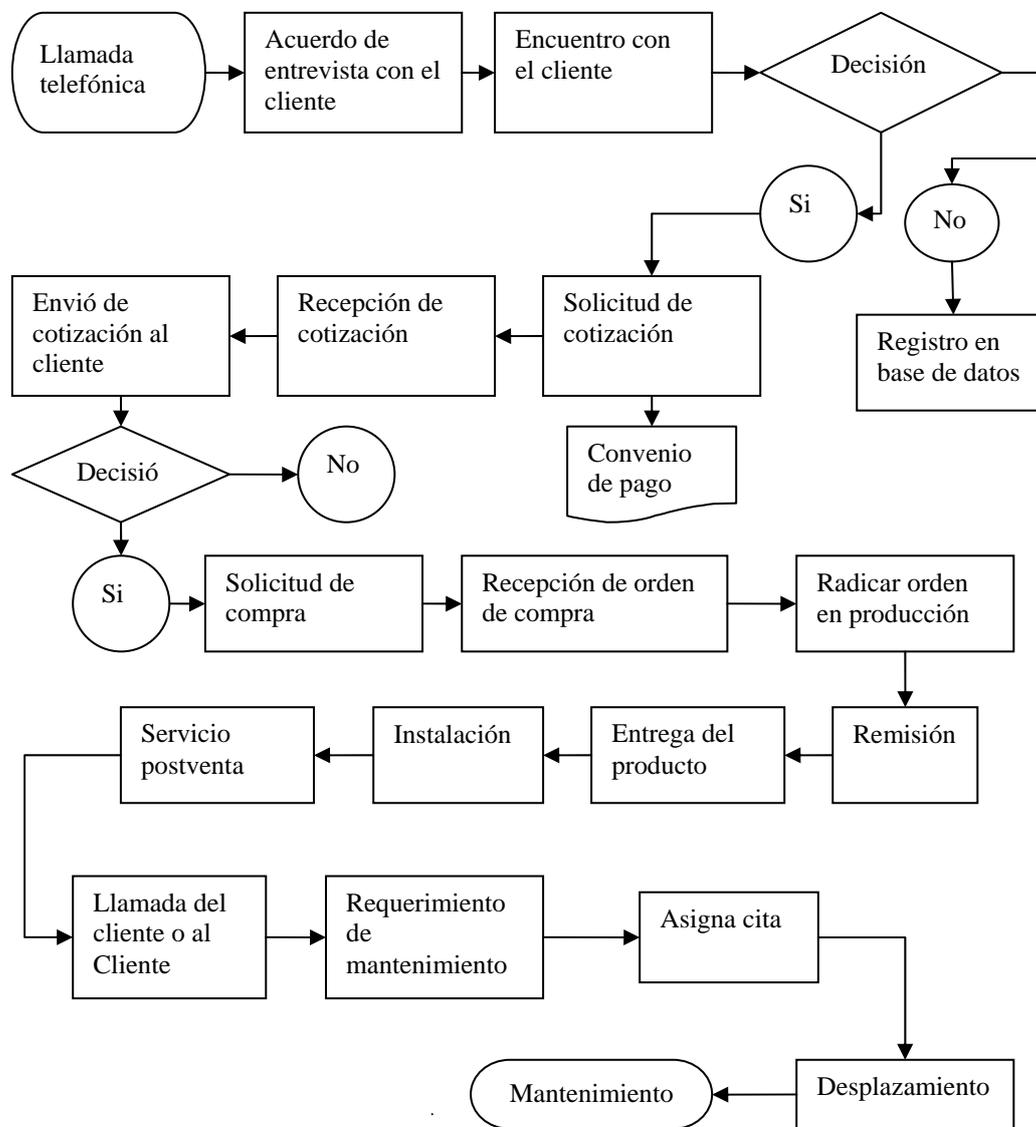
**Grafica No 7**  
**Proceso de recepción de documentos**



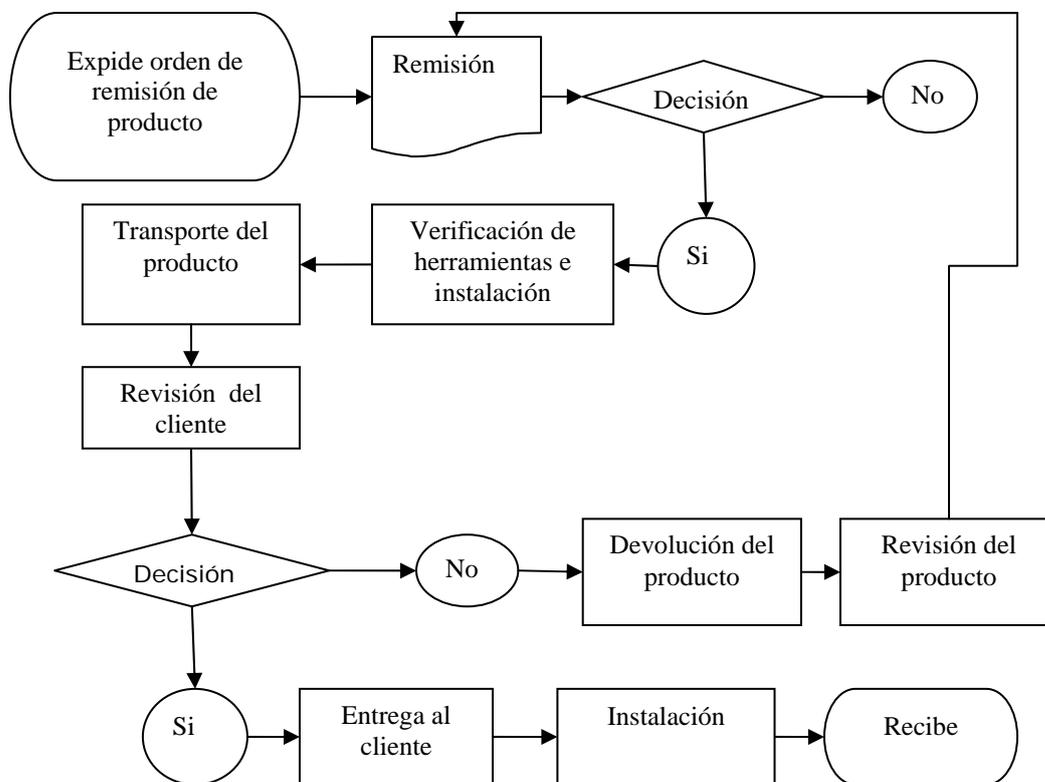
**Grafica No. 8**  
**Proceso de generación y presentación de informe del area de mercadeo y ventas**



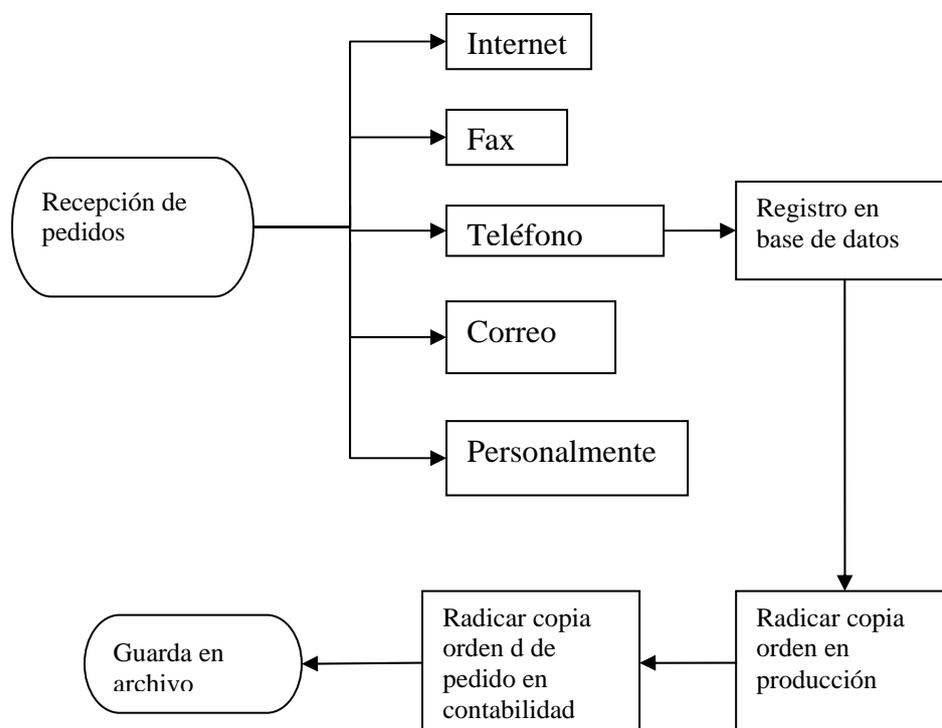
**Grafica No. 9**  
**Proceso de atención al cliente**



**Grafica No. 10**  
**Proceso de distribución del producto**



**Grafica No 11**  
**Proceso de recepción de pedidos**



**Grafica No.12**  
**Proceso de envío de cotización al cliente**

