

PROPUESTA PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA GLOBALTEE

ESTRATEGIAS PARA QUE LA EMPRESA TENGA UNA MEJOR COMPETENCIA
CENTRÁNDOSE EN UN SOLO NICHOS DE MERCADO DE LA MEDICINA

AUTOR

ANDREA MONDRAGON CARVAJAL

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C.

2022

PROPUESTA PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA GLOBALTEE

ESTRATEGIAS PARA QUE LA EMPRESA TENGA UNA MEJOR COMPETENCIA
CENTRÁNDOSE EN UN SOLO NICHOS DE MERCADO DE LA MEDICINA

AUTOR

ANDREA MONDRAGON CARVAJAL

TRABAJO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: PROFESIONAL DE
NEGOCIOS

INTERNACIONALES

TUTOR

MARCO TULIO UREÑA BOLAÑOS

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTA D.C.

2022

Índice

| | |
|---|----|
| RESUMEN | 4 |
| AGRADECIMIENTOS | 5 |
| Introducción | 5 |
| PARTE II LA EMPRESA | 6 |
| 1.1 Aspectos generales | 6 |
| 1.1.1 Misión, Visión y Valores | 6 |
| 1.1.2 Ubicación geográfica..... | 7 |
| 1.1.3 Estructura Organizativa..... | 9 |
| 1.1.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la practica | 9 |
| 1.1.4.1 Análisis DOFA..... | 9 |
| 1.1.4.2.1 Fortalezas | 9 |
| 1.4.2.2 Oportunidades | 9 |
| 1.4.2.3 Debilidades..... | 10 |
| 1.4.2.4 Amenazas | 10 |
| PARTE III PLANTEAMIENTO DE MEJORA RESPECTO A LAS PRACTICAS PROFESIONALES | 10 |
| 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales (partiendo de los puntos 1.1.4.1.3 Debilidades y 1.1.4.1.4 Amenazas)..... | 10 |
| 2.2 Partiendo del planteamiento central (2.1). indique la importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales | 10 |
| 2.3 Objetivo General | 11 |
| 2.3.1 Objetivos Específicos..... | 11 |
| PARTE IV CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA | 11 |
| 3.1 Propuesta de la mejora | 11 |
| 3.2 Conclusiones | 14 |
| 3.3 Bibliografía | 15 |
| PARTE V SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL | 15 |
| 3.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales. | 15 |
| 3.2. Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas)..... | 16 |

RESUMEN

En este proyecto podemos ver como una empresa colombiana quiere incursionar en el ámbito de la medicina estética, dar a conocer los aspectos a los que se enfrenta teniendo en cuenta la competencia que llevan más de 10 años en el mercado y tienen un posicionamiento bastante amplio a nivel nacional, en este plan de mejora se dará a conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que presenta la empresa Globaltee, teniendo en cuenta estos aspectos brindar una propuesta de mejora para la empresa con el fin de optimizar los recursos y tener un enfoque más especializado en el área de la medicina el cual ayudó a tener clientes potenciales y hubo un aumento de las ventas ya que la empresa le apostó a enfocarse en el área de la medicina estética y de esta manera tener un gran conocimiento en el mercado de la medicina y ser una empresa bastante competitiva a nivel nacional, además de esto al enfocarse en una sola área de la medicina se recortaron gastos innecesarios y se empezó a invertir de manera más inteligente y satisfactoria en eventos que dejaron un retorno de la inversión bastante alto ya que la empresa empezó a darse a conocer a los clientes potenciales que a corto, mediano y largo plazo se convirtieron en clientes fidelizados que preferían los equipos.

Globaltee es una empresa nueva en el mercado de la medicina estética, tiene una competencia directa e indirecta bastante fuerte y aun así logró posicionarse muy bien en el mercado, demostrando que cuentan con tecnología de punta que satisface las necesidades de sus clientes y además de lograr satisfacer las necesidades del paciente del cliente potencial que serían los médicos especialistas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi mamá y a mi papá por formar parte de mi crecimiento profesional a lo largo de mi carrera universitaria.

Agradezco a la universidad Santo Tomás y a su excelente grupo de docentes, que pusieron todo su empeño y paciencia en mi proceso de aprendizaje. Las instalaciones de las cuales dispone la universidad facilitaron en gran medida mi proceso educativo ya que esta cuenta con herramientas indispensables para llevar a cabo todas las tareas que me fueron asignadas. Gracias a mis profesores, quienes a diario pusieron todo su empeño para enseñarme todo aquello relacionado con la carrera que escogí y formarme como profesional para los futuros desafíos que se me presentaron en la vida.

A la empresa Globaltee por permitirme realizar mis prácticas profesionales y adquirir conocimientos laborales y adquirir experiencia.

Introducción

Global Trading & Electronic Equipment SAS, es una empresa proveedora de dispositivos médicos de estética con tecnología de punta, estos dispositivos suplen necesidades de empresas colombianas en el campo de la medicina estética, ginecología, dermatología y cirugía plástica. Teniendo en cuenta que es una empresa que lleva aproximadamente 2 años en el mercado colombiano y que compite con empresas que llevan más de 10 años como Tentrek Lasers, esta debería enfocarse en un nicho de mercado para que de esta manera pueda ganar más aceptación y reconocimiento dentro del campo de la medicina estética ya que es el más demandado por los clientes. El siguiente plan de mejora

se basa en dar a conocer los beneficios que puede tener la empresa si se centra en el campo de la medicina estética en vez de intentar estar presente en todos los campos.

A partir del nuevo enfoque que se propuso anteriormente la empresa ha logrado consolidar aún más su mercado dentro de la medicina estética lo cual le ha permitido obtener mayores beneficios, ingresos y disminuir gastos.

PARTE II LA EMPRESA

1.1 Aspectos generales

Es una empresa de fabricantes e importadores de equipos de estética y médicos de última generación de diferentes países en todo el mundo. Que suplen la necesidad de empresas colombianas en el campo de la medicina estética, ginecología, dermatología y cirugía plástica. La exportación de equipos de estética y médicos es de igual forma una de las líneas de negocio de Globaltee, con el fin de internacionalizar diversos productos colombianos en todo del mundo. (GLOBALTEE, 2020)

El área comercial de la empresa se divide en dos partes principales, las cuales son: las visitadoras médicas, quienes se encargan de buscar potenciales clientes de modo externo y las ejecutivas comerciales, encargadas de gestionar clientes que entran por campañas y buscar clientes potenciales de manera virtual.

El objetivo principal de la empresa es ayudar a los clientes a crear un negocio sólido y sostenible haciendo crecer su empresa. (GLOBALTEE, 2020)

1.1.1 Misión, Visión y Valores

- ✓ **Misión:** En Globaltee hacemos que siempre estés al alcance de los equipos de estética y médicos más novedosos, seguros y eficientes del momento, con la más alta tecnología y la mejor calidad del mercado. (GLOBALTEE, 2020)

✓ **Visión:** Queremos que Globaltee sea referente mundial de desarrollos tecnológicos propios e innovación de nuevos equipos de estética, médicos y láser. Liderando así las ventas en los 5 continentes, permitiendo generar más de 1.000 empleos e impactando positivamente la vida de nuestro capital de trabajo. (GLOBALTEE, 2020)

✓ **Valores:**

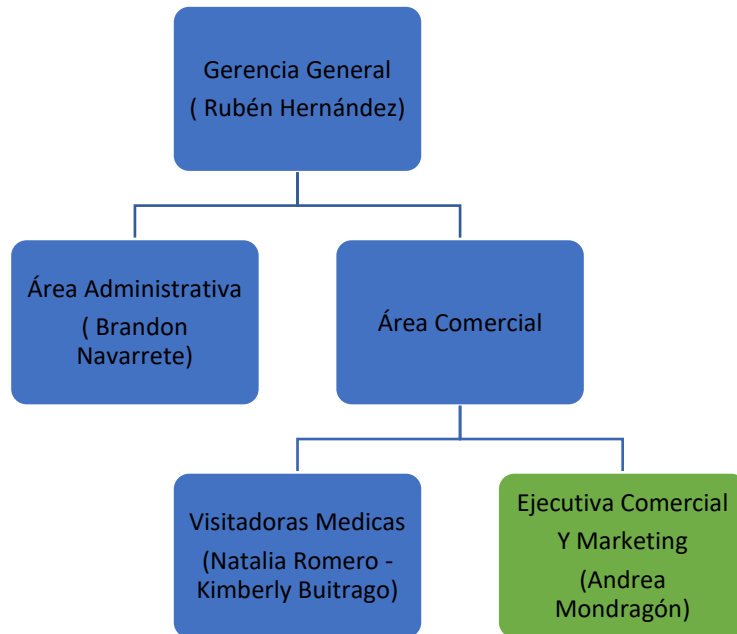
- Habilidades de comunicación asertiva con los clientes
- Habilidades de liderazgo
- Proactividad y dinamismo
- Excelente negociador
- Escucha Activa
- Responsable y puntual
- Ambicioso para alcanzar logros
- Creatividad
- Persistencia y no tener miedo al fracaso.
- Excelente presentación personal.
- Actitud arrolladora

1.1.2 Ubicación geográfica

La empresa Globaltee, está ubicada en la ciudad de Bogotá – Colombia en calle 83 No 15 – 23, Edificio oficinas parque 87, oficina 701.



1.1.3 Estructura Organizativa



1.4.4 Unidad o departamento en el que se desarrolla la practica

La práctica se desarrolla en el área comercial la cual se encarga de buscar y gestionar la fidelización de los posibles compradores de los equipos médicos que ofrece la empresa.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.2.1 Fortalezas

- ✓ Facilidad de negociación con los proveedores del exterior
- ✓ Dominio de la tecnología al momento de realizar la compra
- ✓ Innovación

1.4.2.2 Oportunidades

- ✓ Existencia de muchos proveedores en el mercado
- ✓ Facilidad de llegar a mercados internacionales
- ✓ Expansión en otras ciudades del país

1.4.2.3 Debilidades

- ✓ Falta de conocimiento al momento de invertir en marketing promocional
- ✓ No hay una debida organización dependiendo las labores asignadas
- ✓ Falta de comunicación entre los superiores y sus trabajadores

1.4.2.4 Amenazas

- ✓ Hay mucha competencia fuerte en el mercado
- ✓ Aumento del dólar para la compra de equipos importados
- ✓ Pandemias y guerras mundiales

PARTE III PLANTEAMIENTO DE MEJORA RESPECTO A LAS PRACTICAS PROFESIONALES

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales (partiendo de los puntos 1.1.4.1.3 Debilidades y 1.1.4.1.4 Amenazas)

Teniendo en cuenta las debilidades y amenazas que presenta la compañía Globaltee, se busca incrementar los beneficios e ingresos de la empresa, logrando que esta se especialice en un solo campo de inversión, ya que intentar llegar a todas las ramas de la medicina hacen que se realicen inversiones no necesarias o que no generan un eficiente retorno de la inversión.

2.2 Partiendo del planteamiento central (2.1). indique la importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales

La importancia de lograr que la empresa se especialice en un solo campo de la medicina radica en que la compañía está realizando inversiones en marketing promocional para dar a conocer sus productos, los cuales no tienen un gran mercado de compra, es por esto por lo que muchos de estos equipos, están generando inventario lo cual supone un costo adicional para la compañía, consecuente a esto la empresa está gastando dinero sin lograr cerrar ventas concretas de estos equipos.

El alcance del desarrollo de este plan de mejora va a darle una ventaja a la empresa ya que, al especializarse en el campo de los equipos para la medicina estética, puede ganar competitividad en dicho mercado y posicionamiento frente a la fuerte competencia que tiene. Además de esto, la especialización en un solo campo supone un ahorro, ya que se va a dejar de invertir conferencias y simposios innecesarios.

Las limitaciones que pueden presentar en la implementación de este plan de mejora es que la empresa se retrase con la entrega de los equipos de medicina estética, debido al incremento de la demanda.

2.3 Objetivo General

Lograr el reconocimiento de la empresa Globaltee en el campo de la medicina estética a nivel nacional.

2.3.1 Objetivos Específicos

- ✓ Lograr que la empresa se especialice en el campo de la medicina estética
- ✓ Promocionar y generar publicidad de los equipos
- ✓ Fidelizar a los clientes para que compren la tecnología que maneja Globaltee

PARTE IV CONTENIDO DEL PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de la mejora

La labor diaria de Globaltee es realizar una buena gestión de los clientes potenciales para que estos se vuelvan clientes fidelizados de la compañía, quienes adquieran la tecnología de los equipos de medicina estética. En la siguiente grafica se evidencian las

ventas del último trimestre de este año 2021 en comparación a las ventas del primer trimestre del año 2022. Como podemos ver, los últimos trimestres del año anterior antes de que se aplicará el plan de mejora, las ventas orientadas al área de la medicina estética fueron bajas ya que la empresa se especializaba en muchas áreas al mismo tiempo.

Comenzando el año 2022 la empresa después de enfocarse en un solo mercado pudo aumentar sus ventas ya que la publicidad estaba orientada a un mercado en específico y los esfuerzos de ventas estaban concentrados a los clientes fieles que tiene la empresa en esta área.

Además de la gráfica, se puede evidenciar un flyer publicitario de la empresa Globaltee, donde se promociona la venta de equipos médicos para medicina estética los cuales comenzaron a ser repartidos a comienzos de este año a los clientes, con el fin de dar a conocer el nuevo enfoque que maneja la empresa.



Medicina Estetica

**Disfruta de nuestra súper oferta
EN EQUIPOS DE MEDICINA
ESTETICA**



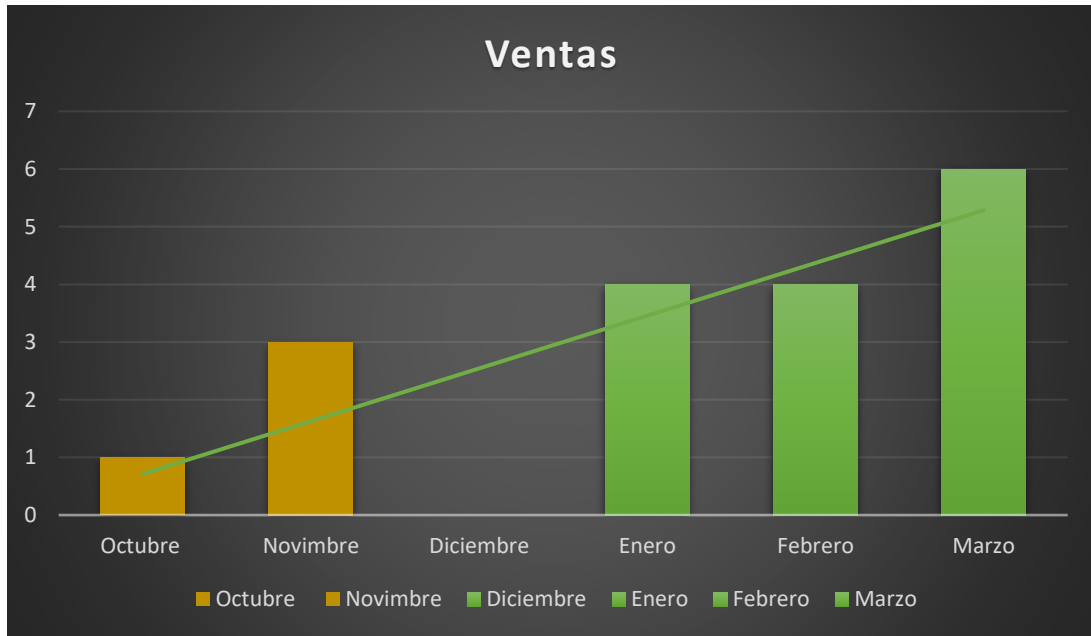
Sobre Nosotros

Somos una empresa proveedor de dispositivos medicos para medicina estetica con tecnologia de punta

01. Capacitación teórica y practica
02. Acompañamiento post-venta
03. Resultados 100% garantizados

Información de contacto

www.globaltee.com.co
Calle 87 # 15-23
Bogota



3.2 Conclusiones

Globaltee ha logrado posicionarse en un mercado muy competitivo, sin embargo, es necesario seguir implementando planes de mejora en diferentes áreas de la compañía que permitan que los procesos y gestiones lleven la empresa a lograr un reconocimiento a nivel nacional y abrir mercados en diferentes partes de Latinoamérica. Gracias a la implementación del plan de mejora y buscando dar respuesta al objetivo general, Globaltee durante los últimos tres meses ha especializado su nicho de mercado, dando respuesta a la demanda de la medicina estética, lo cual ha reducido significativamente el gasto de recursos económicos en eventos e inventarios que no generaban mayor rentabilidad para la compañía, gracias a esto la empresa se ha enfocado en invertir dichos recursos en aumentar su portafolio con equipos dedicados a la medicina estética, que promueven la innovación en el mercado y logren satisfacer las necesidades del nicho de mercado específico, adicionalmente se han generado campañas publicitarias que llegan a un público específico, lo cual evita procesos innecesarios

como la búsqueda de incursionar en mercados o clientes que no estuvieran interesados en adquirir los equipos ofrecidos por la compañía, esto ha generado una optimización el tiempo para el área de ventas, compras y el área financiera, puesto que se logran estandarizar procesos, lo que conlleva a proyectar mejor las negociaciones y costear mejor la compra de los equipos y lograr así una mayor rentabilidad. Implementar este plan de mejora ha logrado que la compañía concentre sus esfuerzos en satisfacer las necesidades e innovar en un nicho de mercado específico como el campo de la medicina estética, esto ha generado una fidelización de clientes, gracias a un servicio que se dedique a su área, entienda sus necesidades y que trabaja en pro de solucionar sus requerimientos, los acompaña y asesora desde el primer contacto hasta el servicio post venta

3.3 Bibliografía

GLOBALTEE. (2020). *GLOBALTEE.COM*. Obtenido de <https://globaltee.com.co/conocenos/>

PARTE V SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.1. Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales.

Mi cargo era de ejecutiva comercial y marketing, donde tuve un exhaustivo aprendizaje de equipos médicos para medicina estética y también conocimientos básicos de la medicina en general que me eran necesarios a la hora de brindar información a los posibles clientes. En mis prácticas profesionales tuve la oportunidad de realizar una gestión de ventas en la cual tenía que darme a conocer con los médicos y brindar toda la información necesaria y clara de los equipos para de esta manera poder cerrar la venta, conté con una base de datos la cual con el tiempo fui anexando más posibles clientes donde se llevaba un control de los

clientes para conocer la necesidad del doctor y poderla cumplir satisfactoriamente, tuve la oportunidad de manejar redes sociales (Instagram - correo electrónico) donde doctores interesados en la tecnología escribían con el fin de obtener mayor información de los equipos, además, también pude realizar piezas publicitarias llamativas e innovadoras para publicar en los estados de WhatsApp e Instagram para de esta manera lograr captar la atención de más clientes.

3.2. Cumplimiento de objetivos trazados por mes (ciclo 1 al ciclo 4 debe presentar, fecha, actividades desarrolladas, logros y dificultades enfrentadas)

Ciclo 1:

- Inducción (1 de septiembre al 30 de septiembre).
- En este mes tuve un exhaustivo aprendizaje de sobre la empresa Globaltee, tuve que aprender a la perfección el funcionamiento de los equipos para medicina estética para de esta manera poder brindar una buena información al doctor, adicional a esto y teniendo en cuenta que los clientes son 100% médicos, también tuve que aprender conceptos médicos generales para de esta manera poder cerrar clientes.
- En este mes de Inducción tuve la oportunidad de cerrar una venta de uno de los equipos, adicional a esto adquirir la habilidad de hablar en público frente a médicos que conocen perfectamente su área de trabajo.
- Las dificultades que se me presentaron en este ciclo fueron aprender en muy corto tiempo conceptos médicos que no conocía y adicional a esto estar en una constante búsqueda de información medica desconocida para de esta manera tener un speech claro y convincente para los doctores.

Ciclo 2:

- Prospecto de ventas y asistencia a eventos (1 de octubre al 30 de noviembre).
- En este tiempo realicé una búsqueda de clientes potenciales y además de esto debía seguir gestionando clientes antiguos los cuales anteriormente habían mostrado un interés en nuestros equipos, adicional a esto la empresa asistió a una conferencia de medicina estética, donde tuve que realizar charlas informativas brindando información de los equipos y darnos a conocer delante de mas de 100 doctores de medicina estética.
- En este periodo de tiempo consolidé tres ventas con clientes potenciales que anteriormente habían decidido no adquirir la tecnología, sin embargo, pude cerrar dichas ventas.
- Llegar a un acuerdo con estos clientes no fue nada fácil ya que habían desistido de realizar una negociación con nosotros y buscar estrategias efectivas para cerrar dicha negociación fue un proceso bastante largo.

Ciclo 3:

- Búsqueda de estrategias para aumentar las ventas (1 de diciembre al 31 de enero)
- En este periodo de tiempo cree estrategias de marketing las cuales fueras asertivas para captar la atención de el nicho de mercado propuesto, es decir, medicina estética y con este enfoque lograr crear un mayor reconocimiento en el área de la medicina estética
- Pude captar la atención de muchos doctores a nivel nacional los cuales mostraron interés en los equipos de medicina estética, centrarnos en un solo nicho de mercado

de la medicina logro captar más la atención de estos médicos y además de esto logramos obtener mas reconocimiento a nivel nacional

- La competencia directa de Globaltee es uno de los factores que mas afecta a la empresa ya que tienen más tiempo en el mercado y por esta razón su marca es mas reconocida que la de Globaltee.

Ciclo 4:

- Terminación de las practicas y cierre de ventas (1 de febrero al 31 de marzo)
- Asistir un simposio de medicina y captar la mayor cantidad de posibles clientes para de esta manera gestionarlo correctamente y llegar a una negociación.
- Realicé la venta más grande que ha tenido Globaltee, cerré negociación de 5 equipos los cuales fueron ayuda económica para la empresa y abrió la oportunidad de asistir a mas simposios y conferencias de medicina, logrando así una mayor captación de clientes a nivel nacional.
- En este periodo de tiempo la dificultad presentada fue lograr cumplir con los tiempos de entrega que se les estipulo a los clientes.