

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de Memoria de Experiencia profesional tiene como finalidad describir todas las actividades realizadas con el área comercial de la empresa CERAMISUR-INCERPAZ S.A, además de mencionar las mejoras pertinentes que se ha proporcionado en algunas de estas actividades utilizando las herramientas y conocimientos administrativos adquiridos.

Se inicio con la introducción, donde se menciona los antecedentes de la empresa, el área donde se realizó la pasantía y los objetivos por el cual se trabajó en esta área de la empresa.

En la segunda parte, se describe detalladamente todas las actividades realizadas en el área, destacando puntos sobresalientes del proyecto, donde se percató que la empresa ofrece sus productos a un precio más elevado que la mayoría de las otras cerámicas de la región.

Además de tener varios registros de prospectos y clientes en sus bases de datos con información incorrecta y no actualizada. También se presenta en el sistema de barrido algunas deficiencias en el programa que manejan los promotores de venta.

En la tercera parte como propuesta se realizó una investigación de mercados con la finalidad de conocer que aspectos son los que más valoran los clientes para realizar su compra de CERAMISUR- INCERPAZ S.A. Donde se pudo evidenciar según los resultados que los clientes están generalmente conformes con las condiciones del producto; después de la calidad otro aspecto que se fijan de INCERPAZ es el precio al realizar su compra; la atención que se les ofrece en buena y que los clientes prefieren promociones de ventas relacionadas con el precio.

También se identificó un factor externo que afecta a la empresa considerablemente como la recesión económica, donde se muestra en el PIB un decrecimiento en la economía de Tarija.

Y por último se presenta las conclusiones del trabajo, donde plasmamos los puntos más relevantes del mismo y sus respectivas recomendaciones con el fin de que se puedan tomar las mejores decisiones en beneficio de la empresa.

Como respaldo a nuestro trabajo se presentan los anexos correspondientes al mismo, y la bibliografía de los libros consultados que se utilizó como guía.