



## **Informe Prácticas Curriculares**

**Laura Marcela Cordero Marin**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas**  
**Administración de Empresas**  
**Carlos Arturo Yazo Gallardo**  
**2022**

## **Informe Prácticas Curriculares**

**AUTOR**

**Laura Marcela Cordero Marin**

**DIRECTOR ASESOR DE PRÁCTICAS**

**Carlos Arturo Yazo Gallardo**

**Administrador de empresas**

**Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Económicas**  
**Administración de Empresas**  
**Aguachica Cesar**  
**2022**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado a las personas que más han influenciado en mi vida, dándome los mejores consejos guiándome y haciendo de mí una persona de bien con todo mi amor y afecto se los dedico a mis padres Carmen Marin y Luis Cordero.

Dedico este trabajo a Dios por darme salud y poder levantarme todos los días, gracias a él que me regala sabiduría, conocimiento y entendimiento para poder seguir adelante con mis estudios y mi vida.

Laura Cordero Marin

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a mis padres por siempre estar presentes y mostrarme el camino hacia la superación diaria; a mi novio José Luis Alquero Parejo por apoyarme cada día a ser una mejor persona.

A mi hermano porque de alguna u otra manera ha influido en mí a través de sus palabras de aliento y por darle una buena imagen de hermana y profesional, para que siga adelante con sus sueños y vea en mi un ejemplo a seguir, eso me ayuda a superarme cada día y motivarme, impulsándome cada día a salir adelante.

A mis maestros los admiro por la labor que a diario realizan, agradezco por compartir sus conocimientos con cada uno de nosotros sus estudiantes, por su paciencia, por la atención y el tiempo que dedican a sus alumnos a crecer tanto personal como profesionalmente para ser unas personas que contribuyan al desarrollo del mundo.

A mis compañeros por compartir sus experiencias, enseñanzas, conocimientos para poder seguir avanzando en el transcurso de la carrera, cada uno de ellos son personas especiales y únicas del cual me llevo un bello recuerdo.

A la Doctora Johanna Salazar Portillo y Martha Ceballos Salas Contadora por brindarme sus conocimientos y darme la oportunidad de realizar mi proceso de prácticas en la óptica Visual Center.

## CONTENIDO

Introducción	1
1. Aspectos básicos de la empresa	2
1.1 Razón social	2
I. Descripción del gerente	3
II. Actividades que realiza	4
III. Objetivo de la empresa	5
IV. Actividad económica que realiza la empresa	5
1.2 Misión	6
1.3 Visión	6
1.4 Políticas	7
1.5 Valores	8
1.6 Organigrama	9
1.7 Área específica de la práctica	10
1.8 Actividades específicas de la práctica profesional	11
2. Capítulo	12
2.1 Nombre del trabajo	13
2.2 Diagnostico	14
2.3 Justificación	15
2.4 Objetivos	16
2.4.1 Objetivo General	16
2.4.2 Objetivos Especificos	16
2.5 Plan de Actividades	16

3. Capitulo	17
3.1 Objetivo general	17
3.2 Desarrollo de los objetivos específicos	17
3. 2. 1 Diagnosticar la situación actual de la empresa	17
3. 2. 2 Desarrollar un plan de mercadeo	18
3.3.2.1 Análisis de la situación	18
3.2.3 Determinar las estrategias de mercadeo para la óptica visual center	21-22
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
Referencias	25
ANEXOS	
Anexo N°1	26
Anexo N°2	27
Anexo N°3	28

## **GLOSARIO**

**ÓPTICA:** “Es una profesión libre, sanitaria no medica e independiente en la asistencia primaria, y es la disciplina científica que estudia globalmente el complejo sistema visual con el fin de obtener de la visión la máxima eficacia” (Opticos, s.f.). “Para conseguirlo, recurre a diversas áreas del conocimiento: anatomía, biología, neurología, farmacología, patología, fisiología, psicología, ergonomía, etcétera; pero de forma preferente a la Óptica” (Optometristas, s.f.).

**OPTOMETRÍA:** Especialidad que se encarga de la salud visual en atención primaria, ciencia sanitaria que estudia el sistema visual, sus alteraciones no patológicas y su solución, así como las normas de salud e higiene visual (Orientacion, 2020).

**ORTOPICOS:** Especialidad de la oftalmología encarga del diagnóstico, rehabilitación, y tratamiento de las afecciones visuales. Estas alteraciones pueden ser causadas por defectos en la musculatura del ojo o los hábitos del paciente” (Clofan, 2018).

**PLEOPTICOS:** “Sistema para tratar la ambliopía mediante el reentrenamiento de los hábitos visuales mediante ejercicios guiados” (Webster, 2020) .

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se deriva de la realización de mis prácticas curriculares en la empresa Visual Center, que cuenta con una única sede en el Municipio de Aguachica Cesar, el objetivo de este trabajo es presentar o dejar a la empresa un modelo de desarrollo el cual será de utilidad para esta, con el propósito de ejecutar lo aprendido y de establecer un plan de mejoramiento continuo en la organización.

Cabe resaltar que esta experiencia de realizar mis prácticas es de gran desarrollo y contribución para mi progreso profesional y personal, ya que enriquece los conocimientos que obtuve a lo largo de mis estudios en Administración de Empresas en la Universidad Popular de Cesar, pude colocar en práctica lo aprendido, enfrentarme a la presión laboral y a las vivencias reales en una oficina, adquirí nuevos conocimientos y experiencias que será de gran importancia para mi carrera de administradora, permitiendo familiarizarme con el mundo laboral.

La óptica Visual Center es una entidad que fue legalmente constituida en noviembre del 2003 por la Doctora Johanna Salazar Portillo (Optómetra), la empresa cuenta con más de 15 años brindando sus servicios a la comunidad de Aguachica, Cesar y sus alrededores, también realiza envíos nacionales e internacionales.

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA**

**PROGRAMA ACADÉMICO ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PRÁCTICAS CURRICULARES**  
**INFORME 1**

**1. Aspectos Básicos De La Empresa**

**1.1 Razón Social**

La óptica Visual Center como institución prestadora de salud se dedica a la atención de la salud humana, comercio al por menor de productos relacionados con la visión, brinda atención de optometría, exámenes visuales, atención inmediata a casos fortuitos de emergencia en la vista, venta de lentes de contacto y monturas de gafas para las personas de todo tipo de edades.

Óptica Visual Center, ubicada en la calle 3 N°14-43 Aguachica, Cesar

Gerente y propietaria Johanna Paola Salazar Portillo Optómetra

## **I. Descripción Del Gerente**

Gerente y propietaria Johanna Paola Salazar Portillo Optómetra de la universidad Santo Tomas, gracias a su perfil profesional puede laborar en diferentes empresas, en instituciones prestadoras de servicios de salud, como clínicas, hospitales y entidades donde se requiera el servicio, realiza asistencia integral optométrica en las diferentes condiciones visuales.

Determina y desarrolla la habilidad de los pacientes para enfocar y coordinar los ojos y el sistema sensorial por medio de tratamientos ortópticos y pleópticos, evalúa, diseña, adapta y controla lentes de contacto con fines correctores terapéuticos y cosméticos; examina las estructuras externas e internas del ojo para detectar los signos de enfermedades y condiciones patológicas; maneja y rehabilita a personas con discapacidades visuales mediante la evaluación, prescripción, adaptación y entrenamiento con el uso de ayudas especiales.

Tiene la capacidad de coordinar programas comunitarios de promoción y prevención visual de salud pública para determinar afecciones visuales y elaborar programas de salud visual específicos en una zona determinada. Crea y maneja programas dirigidos a la salud ocupacional, con el fin de mejorar la seguridad visual en todos los ambientes laborales.

En cuanto a su formación académica es optómetra de la universidad Santo Tomás de Bucaramanga, especializada en sistema de calidad y auditoria en servicios de salud en la Universidad Popular sede Valledupar, diplomado en auditoria en calidad en salud en la UPC, ha realizado congresos, simposios, seminarios, cuenta con experiencia en el área de la salud con hospitales, clínicas, Eps, siendo un profesional con alta experiencia y excelente conocimiento en la parte de la salud.

## **II. Actividades Que Realiza**

Visual Center ofrece servicios de salud visual, con todos los protocolos de bioseguridad Covid-19. En la óptica se ofrecen brigadas empresariales: de acuerdo con las políticas del sistema de seguridad social en salud a través de actividades de promoción, prevención, asistencia, corrección y rehabilitación de los problemas visuales, mediante acciones que contribuyen al bienestar social.

Se ofrecen los siguientes servicios dirigidos a toda la comunidad en general:

- ✓ Consulta Optometría
- ✓ Exámenes de ingreso
- ✓ Consulta y sesiones de ortoptica
- ✓ Adaptación de lentes de contacto
- ✓ Despacho de formulas
- ✓ Exámenes de salud ocupacional
- ✓ Terapias visuales
- ✓ Venta de lentes de contacto y monturas de gafas

### **III. Objetivo De La Empresa**

En la óptica Visual Center el principal objetivo es cuidar de la salud visual de los usuarios, prestando un servicio de manera integral, trabajando día a día para que los pacientes sientan la satisfacción de una atención idónea y de calidad, por medio de un talento humano competente, realizando prácticas seguras, trabajando con la mejor tecnología de la mano con los mejores laboratorios en la elaboración de pupilentes y lentes para gafas de forma eficaz y con una excelente calidad, siempre comprometidos con nuestra actividad empresarial. (Ocular, s.f.)

### **IV. Actividad Económica Que Desarrolla La Empresa**

**Actividad económica:** Comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos especializados, otras actividades de atención de la salud humana.

**Actividad principal:** G4774 - Comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos

**Actividad secundaria:** Q8699- Otras actividades de atención de la salud humana

**Nit:** 37840516-7

**Composición del capital:** 5.450.000

## 1.2 Misión

Preservar y mejorar la calidad visual de los pacientes ofreciendo un servicio de diagnóstico y tratamiento profesional con la mejor comercialización de suministros ópticos, trabajando con estándares de calidad generando así un mejor estilo de vida a quienes solicitan los servicios; contando con un personal altamente calificado, con una calidad humana y espíritu de servicio, utilizando un recurso tecnológico avanzado con el fin de crecer para generar el bienestar a nuestra población.

**Análisis de la misión:** La misión de la empresa cuenta con los parámetros necesarios al momento de dar a conocer cuál es su razón de ser, que ofrecen a sus pacientes y cuál es su principal función.

## 1.3 Visión

Ser líderes en el cuidado de la salud visual, a nivel regional y nacional buscando la excelencia en la prestación del servicio y contando siempre con la mejor tecnología y la calidad de un equipo humano altamente calificada que cumple con los estándares de calidad en los servicios y los productos que se ofrecen para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en el mercado nacional.

**Análisis de la visión:** Se encuentra encaminada al propósito que se quiere con la organización.

## 1.4 Políticas

La óptica Visual Center no posee políticas la estudiante propone las siguientes:

- ✓ **Política de envío:** Los tiempos de entrega del producto varían dependiendo de la marca y fórmula de los lentes se tiene en cuenta al realizar el envío al laboratorio los días hábiles del calendario, la entrega va de 3 a 4 días al paciente.
- ✓ **Política de tratamiento de datos:** Los datos proporcionados por el paciente son única y exclusivamente para fines de la óptica Visual Center para ser incorporados en la base de datos y sean tratados para las siguientes finalidades: procedimientos administrativos, gestión de clientes, facturación, gestión económica y contable, publicidad y venta de los productos y/o servicios, gestión de cobros y pagos.
- ✓ **Política de garantías:** Para hacer efectiva una garantía, el usuario debe presentar el producto en el punto de venta en el que se adquirió. Para que aplique la garantía del producto debe haber sido utilizado conforme a su naturaleza y no debe haber sufrido daño producto del mal uso, tener en cuenta que todas las monturas no cuentan con garantía.

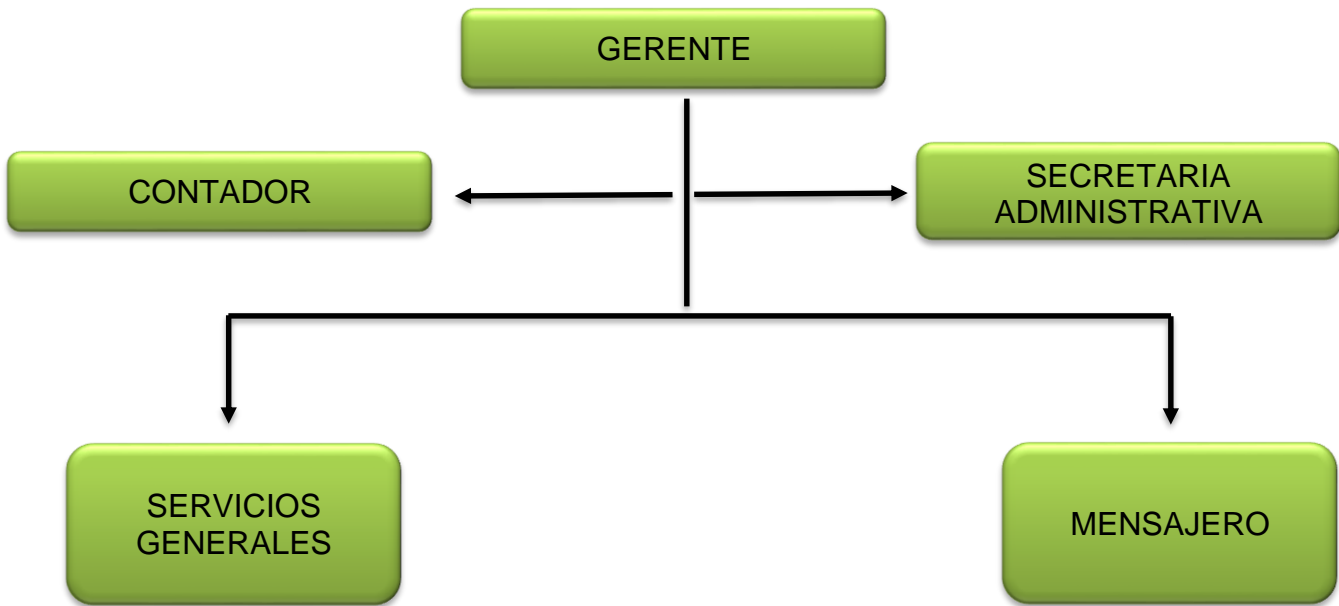
## 1.5 Valores

La empresa Visual Center no posee valores, esto es lo que propone la estudiante:

Los valores hacen parte de la filosofía del trabajo por ello es importante utilizarlos con los clientes, proveedores, y equipo de trabajo.

- ✓ **Calidad:** Nuestro objetivo es que los productos y/o servicios ofrecidos sean los mejores; la calidad debe estar presente en los insumos, procedimientos y en las personas que hacen parte de todos los procesos de elaboración del producto, hasta llegar al cliente.
- ✓ **Asesoramiento Honesto:** El asesoramiento debe ser honesto y estar siempre centrado en el mayor beneficio que la persona solicita; orientar nuestro conocimiento y experiencia para proponer las soluciones más adecuadas y funcionales para cada caso.
- ✓ **Responsabilidad:** Es un valor fundamental que toda empresa debe tener, así mismo somos responsables al momento del asesoramiento y atención al cliente.
- ✓ **Empatía:** Nos identificamos con las personas con dificultades ópticas y necesidades visuales.
- ✓ **Innovación:** La innovación ha sido fundamental para ofrecer a nuestros clientes la mejor calidad en lentes de contacto y gafas, ofrecemos lentes digitales de excelente calidad con características innovadoras como lo son antirreflejo, luz azul, huellas, polvo, filtro uv.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** A partir de este valor buscamos la integración de cada uno de los miembros de nuestra empresa mediante un ambiente positivo que nos permita conseguir los mejores resultados.
- ✓ **Compromiso:** Comprometidos con el mejoramiento continuo de nuestros productos y servicios de salud visual.

## 1.6 Organigrama



**Figura 1.** Organigrama

**Fuente:** Autor

## **1.7 Área Específica De La Práctica**

Auxiliar administrativo, cumplimiento de tareas relacionadas con la parte administrativa de la empresa, orientación, compromiso con la óptica, relaciones interpersonales, manejo de información, adaptación al cambio, disciplina, colaboración, conocimientos en sistemas informáticos y servicio al cliente.

### **Funciones del cargo**

- ✓ Cumplir con los procedimientos estipulados para la recepción
- ✓ Recibir a los pacientes que llegan a la óptica y solicitarles sus datos personales
- ✓ Revisar y recibir los documentos de los pacientes
- ✓ Recibir dinero de los pagos de los servicios, productos o cuotas que tengan los pacientes
- ✓ Mantener actualizados los movimientos diarios de órdenes de trabajo, junto con la caja menor a su cargo
- ✓ Realizar cotizaciones y proporcionar información acerca de los productos
- ✓ Llevar los libros de registro de usuarios de la óptica
- ✓ Organizar, relacionar y archivar los resultados
- ✓ Entregar a los pacientes el resultado del examen visual
- ✓ Acatar las normas disciplinarias y demás reglamentos de la institución
- ✓ Ejercer las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo al fundamento de su cargo

Jefe inmediato Martha Ceballos Salas; Contadora

## **1.8. Actividades Específicas De La Práctica Profesional**

Las actividades realizadas fueron:

Iniciar con la revisión del inventario de gafas físicas en los mostrarios y plafones de la óptica, revisar las también las que están en los plafones guardas, teniendo en cuenta que las gafas se encuentren en el sistema, comparando el registro de una en una, teniendo en cuenta código, proveedor y nombre.

Elaborar una relación en Excel sobre todas las monturas de las gafas, para luego comparar la información y anexar las monturas que no se encuentren en el sistema. Realizar ingreso de los pacientes al sistema por motivo de consulta, contestar llamadas de pacientes y recibir todo tipo de información. Ayudar con la limpieza de las gafas que se encuentran de mostrario, seguir con el proceso de inventario, ingresar las gafas faltantes al sistema, realizar consignaciones entre otros.

## **CAPÍTULO 2**

### **2. PLAN DE TRABAJO**

#### **2.1 NOMBRE DEL TRABAJO**

#### **DISEÑO UN PLAN DE MERCADEO PARA LA OPTICA VISUAL CENTER EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA, CESAR**

#### **2.2 DIAGNÓSTICO**

La óptica visual center empezó a ejecutar sus actividades en el año 2003 con el propósito de ofrecer un servicio con una atención integral y de calidad. Se realizan pruebas de visión por un profesional en optometría, se brinda asesoría adecuada a cada uno de los clientes sobre el tipo de gafas y lentes que se ajustan a cada uno, satisfaciendo así las necesidades de cada paciente. También se realiza la comercialización y venta de gafas, monturas, lentes de contacto, medicamentos y todo lo relacionado con la salud visual todo esto se realiza bajo una prescripción médica realizada por la Doctora Johanna Salazar profesional en optometría.

Cuenta con un equipo de trabajo muy pequeño en el que se encuentra la gerente y propietaria Dra Johanna Salazar, contadora Marta Ceballos, auxiliar de servicios generales Luz y el mensajero Andrés. La empresa cuenta con local amplio en la primera parte se encuentra la recepción, dos oficinas, en las que se encuentra todo el equipamiento de la salud visual, un baño, aires acondicionados, dos computadores, impresora, escritorios, sillas, gavetas, televisores, estantes, botiquín, canecas de basura, papeleras de riesgo biológico, entre otros. Se realizan actividades de control administrativo, contable y financiero, procesos de atención al cliente, exámenes ópticos, ventas de lentes, monturas, lentes de contacto, gotas, gafas de sol, asesoramiento a los pacientes, entre otros.

La empresa no tiene establecido un plan con estrategias de marketing lo que hoy en día ha acaparado el mercado, por esta razón al momento de realizar promociones estas no llegan a la mayor cantidad de público que se desea, no permite que haya un mayor crecimiento e incremento en las ventas, la falta de publicidad es otro factor que se observa en la organización, solo cuenta con tres redes sociales activas las cuales son WhatsApp, Facebook e Instagram en la cual solo se limitan a comunicarse con sus pacientes y hacer publicaciones ocasionalmente. Se propone implementar estrategias para realizar un plan de marketing con el objetivo de incrementar las ventas y tener un mejor posicionamiento en el mercado ya que se enfocará en las promociones y publicidad que ofrece la empresa, para captar la atención de los clientes, generando así una mayor cantidad de ingresos para la empresa.

Se realizará un diagnóstico a través de la matriz FODA, el cual permitirá analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, el cual permitirá identificar analizar y evaluar la competencia, entorno, tecnología y el mercado del sector.

### MATRIZ FODA PARA LA OPTICA VISUAL CENTER

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Experiencia en el sector	Desinformación de los pacientes
Personal capacitado	Alto costo de las maquinarias
Excelente atención al cliente	Falta de promoción en los productos
Productos de excelente calidad, garantizados	Poca información del comportamiento del mercado
<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Incremento de la competencia y aparición de nuevos competidores	Diversificación en los productos de lentes, monturas y lentes de contacto
Competencia desleal	Tendencias de consumo
Baja capacidad adquisitiva	Interactuar más con las redes sociales (Facebook, Instagram) para darnos a conocer y llegar a diferentes potenciales clientes
Presencia de diversas marcas de baja calidad	

**Figura 2.** Matriz Foda

**Fuente:** Autor

### **2.3 JUSTIFICACIÓN**

La Óptica Visual Center es una empresa prestadora de salud dedicada a la atención de la salud humana, y comercio al por menor de productos relacionados con la visión, la cual presenta algunas falencias al no implementar un plan de mercadeo, esto se debe a que no desarrolla estrategias de ventas para captar la atención de los clientes. A la empresa se le realiza a través de la matriz FODA un análisis de los factores donde permitirá priorizar las alternativas para establecer las estrategias; debido a que no se ha aprovechado las oportunidades que actualmente se presentan en el mercado al no contar con estrategias de ventas al momento de promocionar los productos que se comercializan hace que no entre en la competencia con las demás empresas dedicadas a la misma actividad económica, se busca mejorar estas falencias con el diseño de un plan de mercadeo para poder satisfacer la necesidades de los clientes siendo más competitivos y rentables en el mercado, fortaleciendo el posicionamiento en el sector.

De acuerdo a las características del proyecto se empleará la investigación tipo practica en la cual la estudiante podrá aplicar los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera universitaria dando soluciones a los problemas que se encontraron en la empresa Visual Center, ayudando a resolver un problema real de la empresa.

## 2.4 OBJETIVOS

### 2.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseño de un plan de mercadeo para la óptica Visual Center en el Municipio de Aguachica Cesar

### 2.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la empresa
- ✓ Desarrollar un plan de mercadeo
- ✓ Determinar las estrategias de mercadeo para la óptica Visual Center

## 2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
MESES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Induccion y conocimientos de la empresa	■	■	■	■									
Conocimiento del inicio de la practica				■	■	■	■						
Elaboracion del plan estrategico de mercadeo								■	■	■			
Desarrollo de los objetivos propuestos											■	■	
Analisis de la informacion recolectada												■	■

**Figura 3.** Cronograma

**Fuente:** Autor

## **CAPITULO 3**

### **3. DESARROLLO DE LA PRACTICA**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseño de un plan de mercadeo para la óptica Visual Center

Para alcanzar este objetivo general se desarrolló tres objetivos específicos que se describen a continuación:

#### **3.2 DESARROLLO DEL LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS**

##### **3.2.1 DIAGNOSTICAR LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA**

Para efectuar de manera adecuada el análisis correspondiente a la óptica Visual Center se empleó herramientas la cuales permiten la obtención de la información que se requiere, usando una metodología que permite realizar un barrido de las características de la organización desde el punto de vista interno y externo como son las oportunidades, debilidades, fortalezas y amenazas realizando un análisis FODA (Figura 2).

La Óptica Visual Center es una empresa la cual lleva en funcionamiento más de quince años en el mercado de Aguachica siendo poco reconocida a pesar de todo el tiempo que lleva trabajando, por otra parte también la competencia de este sector ha sido altamente demandante y algunas entidades disminuyen los precios a diferencia del mercado con el fin de obtener más ventas pero perjudicando la salud visual de los clientes y disminuyendo la calidad del producto.

La óptica necesita mejorar sus estrategias de marketing implementando mejores tácticas en las cuales se podrá implementar promociones en sitios web, redes sociales, envío de mensajes con regularidad para crear lealtad con los pacientes, por ello es importante realizar el debido proceso de recopilación de información para anexarlos en la base de datos con el fin de poder llevar a cabo las estrategias que se desean implementar.

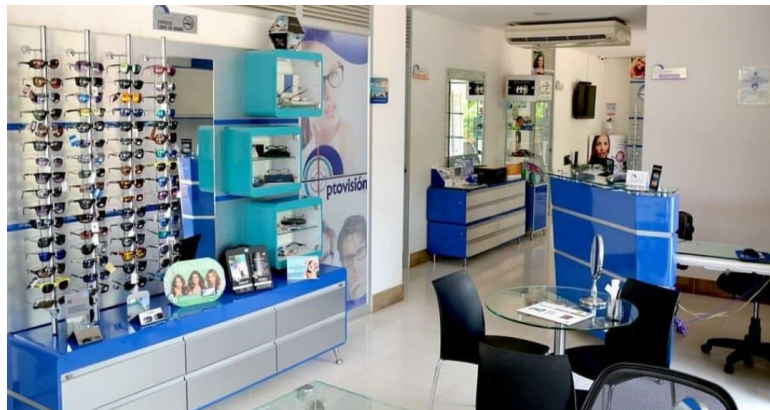
### 3.2.2 DESARROLLAR UN PLAN DE MERCADEO

#### 3.3.2.1 ANALISIS DE LA SITUACION

En este análisis se realizará un resumen de toda la información pertinente de la empresa:

- ✓ **Entorno interno:** El cual se refleja la disponibilidad de los recursos, el talento humano, y la tecnología que se implementa. La óptica Visualcenter cuenta con todos los recursos necesarios para ejecutar sus actividades, cuenta con un personal altamente calificado y capacitado, cuenta con la tecnología necesaria para la atención de los pacientes.
- ✓ **Entorno del cliente:** Se examina la situación actual en relación con las necesidades del mercado meta (de consumo o de negocios) es la manera en que también satisfacen los productos de la empresa esas necesidades en la actualidad. Las necesidades que presentan los pacientes al momento de acudir a la óptica es darles solución a sus problemas visuales, por lo cual se hace necesario realizar un examen de optometría para conocer como es la salud visual del paciente y de esta manera conocer cuál es el diagnóstico del paciente y así poder formularles las gafas que sean las más adecuadas para cada uno de los pacientes.

- ✓ **Entorno externo de la empresa:** Influyen varios factores los cuales son (competitivos, económicos, sociales y tecnológicos) que pueden ejercer presión directa e indirectamente sobre las actividades del marketing de la empresa. Para este análisis externo se buscó evaluar la competencia con el fin de establecer las diferencias que hay entre las ópticas y poder así establecer las mejores estrategias que se deben implementar para tener un mejor servicio y acogida en el mercado. Encontramos una alta competencia de ópticas en el municipio de Aguachica a continuación mencionamos algunas ópticas que se encuentran en el sector:
- ✓ **Optovisión:** Esta óptica se encuentra ubicada en la 18 con 5, en una zona con alta concentración de actividad comercial, brinda sus servicios de lunes a viernes y sábados al medio día, es una de las ópticas más antiguas en el municipio, con una gran afluencia de pacientes debido a que tienen contrataciones con varias entidades.



- ✓ **Opticalia:** Es una cadena de ópticas que se encuentran a nivel nacional ubicada en calle 5#12-86, brinda sus servicios de lunes a viernes y sábados, las consultas las realizan en el mismo local, los costos de los lentes son un poco más altos que la competencia, cuenta con equipos de calidad.



- ✓ **Sociedad regional de cirugía ocular:** Clínica especializada en la salud ocular con más de 10 años de experiencia, realiza consultas a pacientes de la ciudad y sus alrededores, opera en las mismas instalaciones y también tiene una óptica en el mismo lugar en la cual vende monturas, medicamentos, lentes de contactos entre otros, acapara gran cantidad de pacientes debido a que tiene varias contrataciones con entidades del sector.



### **3.2.3 DETERMINAR LAS ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA LA ÓPTICA VISUAL CENTER**

#### **Estrategia de cartera**

- ✓ Estrategia de penetración del mercado, ofreciendo variedad en los productos de monturas y lentes como lo son de gama alta, baja y media, pero siempre siendo responsables con lo que es mejor para los pacientes.
- ✓ Estrategia de desarrollo de nuevos mercados como colegios, empresas, universidades con el propósito de poder incrementar el posicionamiento de la empresa en el sector y ganar más reconocimiento.

#### **Estrategia de segmentación y posición**

- ✓ La calidad del servicio y producto se ve reflejado al momento de atender a los pacientes en lo cual no se realiza en las demás ópticas
- ✓ Implementar brigadas con el motivo de atraer más clientes y llegar a más personas en el sector

### **Estrategia de publicidad**

- ✓ Aumentar el manejo en las redes sociales haciendo publicaciones constantemente
- ✓ Realizar descuentos, regalos publicitarios, concursos, entre otros; promocionándolos en los medios de publicidad que se encuentran en la región
- ✓ Establecer una página web en la cual sea de fácil acceso a los pacientes sacar las citas
- ✓ Implementar catalogo en línea de las diferentes monturas
- ✓ Revisión de las consultas de los pacientes para tener un control de fechas en el cual se pueda establecer cuando es el próximo chequeo visual para agendar nuevas citas médicas y cambio de gafas a los pacientes
- ✓ recordarles que los chequeos visuales se deben realizar anualmente para consulta y cambio de gafas a los pacientes.
- ✓ Revisar el comportamiento de los usuarios en la página web para evidenciar si hay crecimiento y recopilar los datos para posibles citas.

## **CONCLUSION**

Establecer un plan de mercadeo es de suma importancia para toda organización, porque ayuda a mejorar el planteamiento de las estrategias publicitarias que se han llevado a cabo o se desean realizar con la finalidad de conseguir llegar al público objetivo, aumentar y fidelizar a los clientes, y mejorar las acciones comerciales que se ejecutan en la organización.

En el mercado hay una alta competencia de ópticas, Visual Center más que ofrecer productos es una empresa que se caracteriza por su calidad, su excelente servicio enfocado en las necesidades de cada paciente, es una empresa que lleva una larga trayectoria y desempeño en el mercado que carece de estrategias de marketing porque no se han llevado a cabo de una manera adecuada con las cuales le ayudará a obtener un mejor posicionamiento en el mercado y reconocimiento, gracias a la información derivada de este trabajo se logró conocer el segmento del mercado seleccionado, el entorno, análisis de la situación de la empresa, todo esto con el fin de proponer y poner en marcha estrategias para la óptica con el fin de mejorar su rendimiento como empresa y lograr obtener reconocimiento en el Municipio.

## **RECOMENDACIONES**

La empresa debe poner en marcha las políticas y valores que se realizaron en el debido informe como principios fundamentales de la organización, con el motivo de establecer lineamientos con el propósito de llevar un orden y sean puestos en marcha para lograr una mayor claridad de las metas y objetivos trazados.

Mantener e implementar las estrategias de marketing de manera constante para lograr llegar al público que se desea y permitir liderar el mercado. Otra parte importante que va más allá del marketing es establecer un buzón de sugerencias para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los clientes puedan aportar a la empresa ya que al no ser parte de la organización tienen una perspectiva diferente en cuanto a modelos de compra, decoración, servicio al cliente entre otros.

## REFERENCIAS

Clofan, C. (2018). *Clinica Clofan*. Obtenido de <https://www.clofan.com/ortoptical/>

Farber, P. B. (Diciembre de 2005). *Promonegocios*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/producto-definicion-concepto.html>

Ocular, S. (s.f.). *Nativa*. Obtenido de <https://sorco.com.co/>

Opticos. (s.f.). *Colegio Nacional de Opticos*.

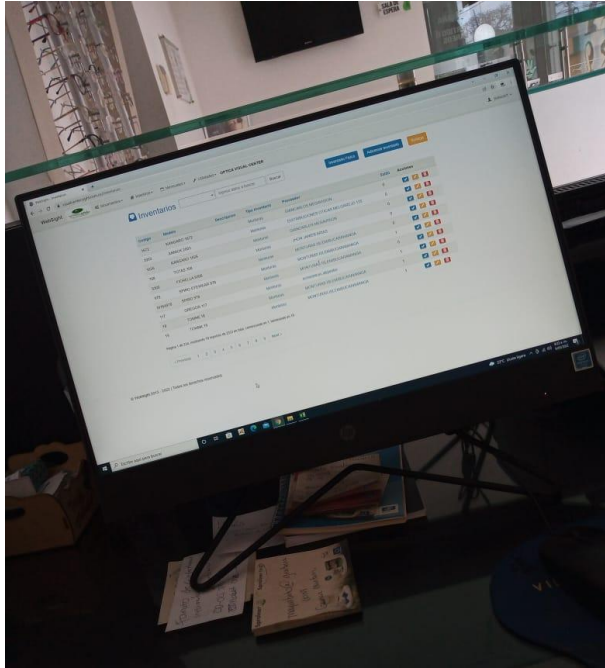
Optometristas, O. (s.f.). *Opticos Optometristas*. Obtenido de <https://www.cgcoo.es/que-es-un-optico-optometrista#:~:text=Para%20conseguirlo%2C%20la%20Optometr%C3%ADa%20recurre,de%20la%20humanidad%3A%20la%20%C3%93ptica.>

Orientacion. (25 de 05 de 2020). *Orientacion Universitaria* . Obtenido de [https://orientacion.universia.net.co/infodetail/orientacion/orientacion\\_vocacional/que-es-la-optometria-y-de-que-trata-su-campo-de-estudio-7395.html#:~:text=La%20optometr%C3%ADa%20es%20la%20ciencia,salud%20visual%20de%20atenci%C3%B3n%20primaria.](https://orientacion.universia.net.co/infodetail/orientacion/orientacion_vocacional/que-es-la-optometria-y-de-que-trata-su-campo-de-estudio-7395.html#:~:text=La%20optometr%C3%ADa%20es%20la%20ciencia,salud%20visual%20de%20atenci%C3%B3n%20primaria.)

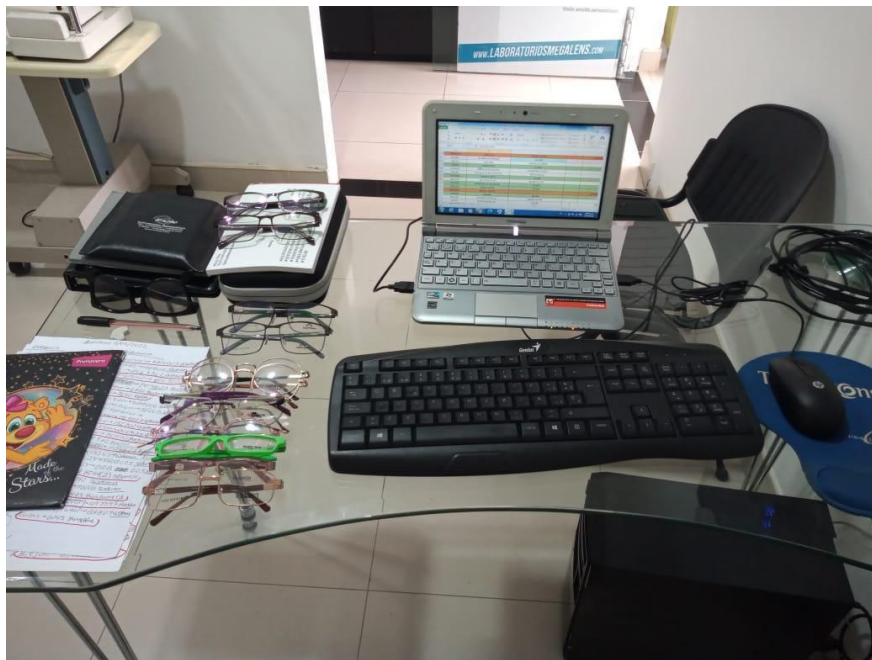
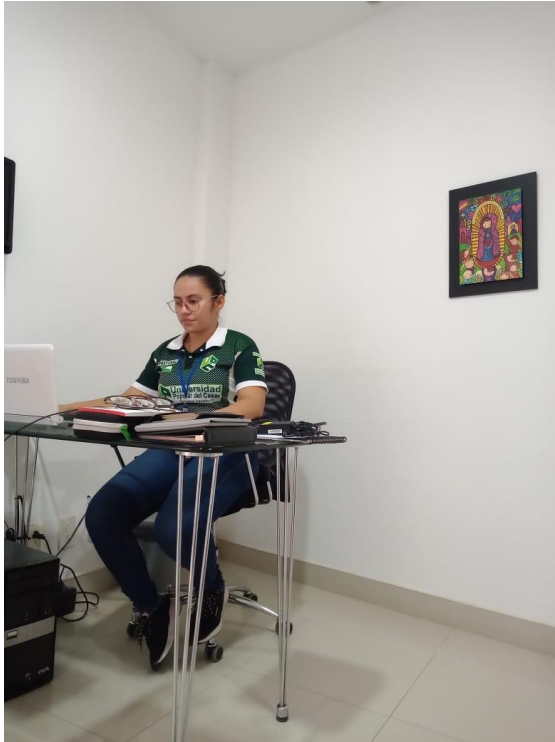
Webster, M. (2020). *Merriam Webster*. Obtenido de <http://meaning88.com/medical/pleoptics>

## ANEXOS

### Anexo N°1



Anexo N°2



### Anexo N° 3



