

| | | | |
|--|---|---------------|-----------------|
| | GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS | Código | FO-SB- 12/v0 |
| | ESQUEMA HOJA DE RESUMEN | Página | 1/1 |

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S) ANGIE GERALDINE **APELLIDOS:** PADILLA VARGAS

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): LUIS HERMAN **APELLIDOS:** QUINTERO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO DE CLIENTES A “CYRGO” COMO PROPUESTA DE VALOR EN LA EMPRESA SOLDADURAS WEST ARCO S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

RESUMEN

La empresa Soldaduras West Arco busca fortalecer el relacionamiento con sus canales de distribución, puntualmente con Cyrgo, quien tiene un peso significativo para la compañía en términos de compra. Se aplica un tipo de investigación descriptivo, para recopilar información de los diferentes distribuidores con clasificación TOP (12 distribuidores con alto promedio de compra) y los distribuidores con clasificación OTROS (30 distribuidores que potencian el canal). Para esto, se realiza un diagnóstico a la situación actual del proceso y de la fuerza comercial, como participes primordiales; adicionalmente se define el centro del presente proyecto, es decir, un plan constituido y estructurado por un conjunto de estrategias comerciales que fortalezcan las oportunidades detectadas. Seguidamente, se presenta un procedimiento que permita controlar y dar seguimiento a los indicadores planteados.

PALABRAS CLAVE: Distribuidor, KPI, Funnel, Fuerza comercial, Oferta de valor.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 140 **PLANOS:** _____ **ILUSTRACIONES:** _____ **CD ROOM:** 1

| Elaboró | | Revisó | | Aprobó | |
|------------------------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|
| Equipo Operativo del Proceso | | Comité de Calidad | | Comité de Calidad | |
| Fecha | 24/10/2014 | Fecha | 05/12/2014 | Fecha | 05/12/2014 |

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO DE CLIENTES A “CYRGO” COMO
PROPUESTA DE VALOR EN LA EMPRESA SOLDADURAS WEST ARCO S.A.S DE LA
CIUDAD DE BOGOTÁ

ANGIE GERALDINE PADILLA VARGAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO DE CLIENTES A “CYRGO” COMO
PROPUESTA DE VALOR EN LA EMPRESA SOLDADURAS WEST ARCO S.A.S DE LA
CIUDAD DE BOGOTÁ

ANGIE GERALDINE PADILLA VARGAS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Industrial

Director:

LUIS HERMAN QUINTERO

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO

FECHA: Abril, 18 del 2017

HORA: 04:00 P.M.

LUGAR: Cread sala 4

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "DISEÑO DE UN PLAN DE DIRECCIONAMIENTO DE CLIENTES A "CYRGO" COMO PROPUESTA DE VALOR EN LA EMPRESA SOLDADURAS WEST ARCO S.A.S DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ."

Jurados: **Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO**
Ing. LUIS ENRIQUE SANTAFÉ CHAUSTRE
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

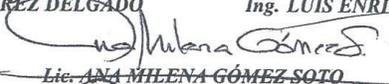
Director: Ing. LUIS HERMAN QUINTERO

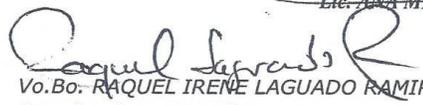
| Nombre del estudiante | Código | Calificación |
|--------------------------------|---------|------------------|
| | | Letra Número |
| ANGIE GERALDINE PADILLA VARGAS | 1191135 | CUATRO, CERO 4.0 |

APROBADA


Ing. ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO


Ing. LUIS ENRIQUE SANTAFÉ CHAUSTRE


Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO


Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMIREZ
Coordinadora Comité Curricular
Ingeniería Industrial


Jessica M.

Contenido

| | pág. |
|-----------------------------------|-------------|
| Introducción | 18 |
| 1. Problema | 20 |
| 1.1 Título | 20 |
| 1.2 Planteamiento del Problema | 20 |
| 1.3 Formulación del Problema | 21 |
| 1.4 Justificación | 22 |
| 1.4.1 A nivel de la empresa | 22 |
| 1.4.2 A nivel del estudiante | 22 |
| 1.5 Objetivos | 23 |
| 1.5.1 Objetivo general | 23 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 23 |
| 1.6 Alcances y Limitaciones | 23 |
| 1.6.1 Alcances | 23 |
| 1.6.2 Limitaciones | 24 |
| 2. Marco Referencial | 25 |
| 2.1 Antecedentes | 25 |
| 2.2 Marco Teórico | 28 |
| 2.2.1 Herramientas de diagnóstico | 28 |
| 2.2.1.1 Análisis DOFA | 28 |
| 2.2.2 Análisis inicial | 29 |
| 2.2.2.1 Modelo analítico | 29 |
| 2.2.2.2 Análisis de ventas | 30 |

| | |
|---|----|
| 2.2.3 Estructura de un canal de distribución | 30 |
| 2.2.3.1 Modelo de distribución | 30 |
| 2.2.3.2 Tipos de vendedores | 32 |
| 2.2.4 Generación de propuesta | 33 |
| 2.2.4.1 Identificación de las principales alternativas | 33 |
| 2.2.4.2 Determinación del mercado meta | 33 |
| 2.2.4.3 Dirección y organización del cuerpo de ventas | 35 |
| 2.2.4.4 Administración de las relaciones con los clientes | 35 |
| 2.2.4.5 Integración de puntos de contacto con el cliente | 39 |
| 2.2.4.6 El desarrollo de una estrategia CRM | 41 |
| 2.2.4.7 Toma de decisiones estratégicas | 44 |
| 2.2.4.8 Valor agregado | 46 |
| 2.2.5 Seguimiento y control | 47 |
| 2.2.5.1 Indicadores (KPIs) | 47 |
| 2.3 Marco Contextual | 48 |
| 2.3.1 Soldaduras West Arco | 48 |
| 2.3.2 Cyrgo | 51 |
| 2.4 Marco Conceptual | 52 |
| 2.5 Marco Legal | 54 |
| 3. Diseño Metodológico | 56 |
| 3.1 Tipo de Investigación | 56 |
| 3.2 Población y Muestra | 56 |
| 3.2.1 Población | 56 |
| 3.2.2 Muestra | 57 |

| | |
|--|----|
| 3.3 Fuentes de Información | 58 |
| 3.3.1 Fuentes primarias | 58 |
| 3.3.2 Fuentes secundarias | 60 |
| 3.4 Análisis de la Información | 60 |
| 4. Diseño de un Plan de Direccionamiento de Clientes para Cyrgo Como Propuesta de Valor en la Empresa Soldaduras West Arco, de la Ciudad de Bogotá | 62 |
| 4.1 Diagnóstico del Proceso de Generación de Negocios | 62 |
| 4.1.1 Plan actual | 62 |
| 4.1.1.1 Identificación del negocio | 62 |
| 4.1.1.2 Búsqueda del canal ideal | 62 |
| 4.1.1.3 Cyrgo como canal ideal | 63 |
| 4.1.1.4 Direccionamiento a Cyrgo | 63 |
| 4.1.1.5 Cotización de Cyrgo | 63 |
| 4.1.1.6 El cliente aprueba la oferta | 63 |
| 4.1.1.7 Generación de la orden de compra | 64 |
| 4.1.1.8 Generación de la AP (aceptación de pedido) | 64 |
| 4.1.2 Responsables en el plan actual. | 65 |
| 4.1.2.1 Gestión del proveedor | 67 |
| 4.1.2.2 Gestión del distribuidor | 67 |
| 4.1.3 Encuesta | 68 |
| 4.1.3.1 Efectividad en el proceso | 68 |
| 4.1.3.2 Productividad de cada actividad | 69 |
| 4.1.3.3 Conocimiento de actividades y responsables en el proceso | 71 |
| 4.1.3.4 Percepción del cliente en cuanto al proceso | 72 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.3.5 Relación y sinergia entre los responsables | 73 |
| 4.1.3.6 Efectividad en los canales de comunicación | 75 |
| 4.1.3.7 Relacionamiento de SWA con Cyrgo | 76 |
| 4.1.3.8 Interacción entre Industria y Comercio | 77 |
| 4.1.3.9 Asesoramiento al cliente | 78 |
| 4.1.3.10 Cultura orientada al cliente | 80 |
| 4.1.3.11 Satisfacción con el asesoramiento | 81 |
| 4.1.3.12 Rapidez y cortesía en el servicio | 82 |
| 4.1.3.13 Rendimiento en casos de éxito | 84 |
| 4.1.3.14 Manejo de casos perdidos | 85 |
| 4.1.3.15 Proyección de cierre de negocios | 86 |
| 4.1.3.16 Reporte y retroalimentación entre áreas | 87 |
| 4.1.4 Análisis de compras Cyrgo - soldaduras West Arco 2015 | 89 |
| 4.1.4.1 Alambre sólido | 90 |
| 4.1.4.2 Electrodo | 91 |
| 4.1.4.3 Standard Equipment | 93 |
| 4.1.5 Análisis de Compras Cyrgo - Soldaduras West Arco 2016 | 94 |
| 4.1.5.1 Electrodo | 95 |
| 4.1.5.2 Alambre sólido | 96 |
| 4.1.5.3 Standard equipment | 98 |
| 4.1.6 Tendencias por regiones | 99 |
| 4.1.7 Análisis DOFA | 101 |
| 4.1.8 Resultados del diagnóstico | 104 |
| 4.2 Plan de Direccionamiento de Negocios | 106 |

| | |
|---|-----|
| 4.2.1 Ejes estratégicos del plan | 106 |
| 4.2.1.1 Crecimiento | 107 |
| 4.2.1.2 Efectividad | 107 |
| 4.2.1.3 Comunicación | 108 |
| 4.2.2 Estandarización del proceso | 108 |
| 4.2.2.1 Objetivo | 108 |
| 4.2.2.2 Alcances | 108 |
| 4.2.2.3 Descripción | 108 |
| 4.2.2.4 Roles o personas involucradas | 109 |
| 4.2.2.5 Descripción detallada del proceso | 109 |
| 4.2.3 Comparación del flujo inicial y el flujo actual | 113 |
| 4.2.4 Reforma del Funnel de oportunidades | 114 |
| 4.2.4.1 Objetivo | 118 |
| 4.2.4.2 Actividades | 118 |
| 4.2.5 Programa de capacitaciones | 122 |
| 4.2.5.1 Objetivo | 122 |
| 4.2.5.2 Actividad | 122 |
| 4.2.5.3 Recursos | 123 |
| 4.2.5.4 Presupuesto | 124 |
| 4.2.5.5 Responsables | 124 |
| 4.2.6 Plan de divulgación del nuevo flujo | 124 |
| 4.2.6.1 Objetivo | 124 |
| 4.2.6.2 Actividad | 125 |
| 4.2.6.3 Recursos | 126 |

| | |
|--|-----|
| 4.2.6.4 Presupuesto | 126 |
| 4.2.6.5 Responsables | 126 |
| 4.3 Procedimiento de Seguimiento y Control al plan de Direccionamiento de Clientes | |
| Propuesto para Cyrgo | 127 |
| 4.3.1 Procedimiento de seguimiento y control | 127 |
| 4.3.1.1 Objetivo | 127 |
| 4.3.1.2 Alcance | 127 |
| 4.3.1.3 Descripción | 128 |
| 4.3.1.4 Roles o personas involucradas | 128 |
| 4.3.1.5 Descripción detallada del proceso | 128 |
| 4.3.2 Calculo del indicador | 131 |
| 4.3.3 Herramienta de control | 133 |
| 4.3.3.1 Nivel 1. KPI por Indicadores | 133 |
| 4.3.3.2 Nivel 2. KPI por Zonas | 134 |
| 4.3.3.3 Nivel 3. KPI por Asesor | 135 |
| 5. Conclusiones | 136 |
| 6. Recomendaciones | 138 |
| Referencia Bibliográficas | 139 |