

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

**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

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	<u>24/10/2014</u>	<b>Fecha</b>	<u>05/12/2014</u>	<b>Fecha</b>	<u>05/12/2014</u>

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



## Contenido

	<b>pág.</b>
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