



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Estrategia C.A Mejía 4.0

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Empresariales
Adm de Negocios Internacionales

Catherine Areiza Correa
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2024

Agradecimientos

En el desarrollo de este proyecto, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que han contribuido de manera significativa a su realización.

Agradezco especialmente a mis profesores, por su apoyo, orientación y valiosos consejos a lo largo de este proceso. Su dedicación y pasión por la enseñanza han influido profundamente en mi formación y en la calidad de este trabajo.

También quiero reconocer el apoyo de mis compañeros de clase, quienes han compartido ideas y experiencias que han enriquecido este proyecto. La colaboración y el trabajo en equipo han sido fundamentales para alcanzar nuestros objetivos.

Finalmente, agradezco a mi familia y amigos por su incondicional apoyo y motivación. Su aliento y confianza en mí han sido una fuente de fortaleza durante este camino.

A todos ustedes, muchas gracias.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada en la práctica o pasantía	5
Objetivos	6
Metodología	7
Módulo de Plantilla.....	11
Conclusiones:	11
Referencias.....	14

Resumen

Clavos CA Mejía es una reconocida empresa colombiana especializada en la producción y venta de clavos y productos de ferretería. A lo largo de su trayectoria, ha logrado consolidarse en el mercado, ofreciendo productos de calidad a sus clientes. Sin embargo, en un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico, la empresa se enfrenta a importantes desafíos que limitan su eficiencia operativa y su capacidad de respuesta a las demandas del mercado.

Actualmente, la gestión de precios y cotizaciones se realiza de manera manual, lo que genera retrasos y dificulta el acceso a información actualizada. La volatilidad de las divisas también impacta en la fijación de precios, lo que complica aún más la tarea de proporcionar cotizaciones precisas y oportunas. Esta situación no solo provoca demoras en la respuesta a los clientes, sino que también puede llevar a la insatisfacción y a la pérdida de oportunidades de negocio.

Para abordar estos desafíos, se propone implementar un sistema digital, a través de una plantilla, la cual sea actualizada en periodos específicos, la cual facilite la gestión de precios de referencia y mejore la comunicación con los clientes. Esta transformación no solo optimizará los procesos internos de Clavos CA Mejía, sino que también permitirá ofrecer cotizaciones más precisas y ágiles, fortaleciendo así la relación con sus clientes y asegurando su competitividad en el mercado.

Palabras clave

Digitalización, Eficiencia operativa, Cotizaciones, Fluctuaciones de divisas, Precios de referencia, Satisfacción del cliente, Comunicación efectiva, Optimización de procesos

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Clavos CA Mejía es una empresa dedicada a la fabricación y distribución de clavos y otros productos de ferretería. Con una trayectoria en el mercado, se ha consolidado como un proveedor importante para diferentes sectores, incluyendo la construcción y la industria. A pesar de su sólida reputación, enfrenta retos en la gestión de precios y en la comunicación con sus clientes, especialmente en un entorno económico inestable.

Descripción del problema: La variabilidad en los precios de los insumos, impulsada por los cambios en las divisas, genera confusión y complicaciones para los clientes al momento de solicitar cotizaciones. Este proceso puede ser tedioso, ya que implica múltiples pasos para determinar precios actualizados, por lo tanto, se percibe la carencia de un sistema estructurado para gestionar las consultas y el seguimiento de los contactos.

Objetivos

Objetivo General: Implementar un sistema digitalizado de gestión de precios y atención al cliente en Clavos CA Mejía, que optimice los procesos de consulta y seguimiento de contactos, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Objetivos Específicos:

- Desarrollar una base de datos digital de precios de referencia que se actualice automáticamente de acuerdo con las fluctuaciones del mercado y las divisas, permitiendo a los clientes acceder a información precisa y actualizada en tiempo real.
- Diseñar una plantilla estandarizada que los clientes puedan completar con su información y necesidades específicas, agilizando el proceso de atención y permitiendo un mejor filtrado de las solicitudes.

Metodología

La metodología adoptada para este proyecto de mejora en Clavos CA Mejía combina enfoques descriptivos y exploratorios para proporcionar una comprensión integral de la situación actual y las oportunidades de mejora en la gestión de precios y cotizaciones.

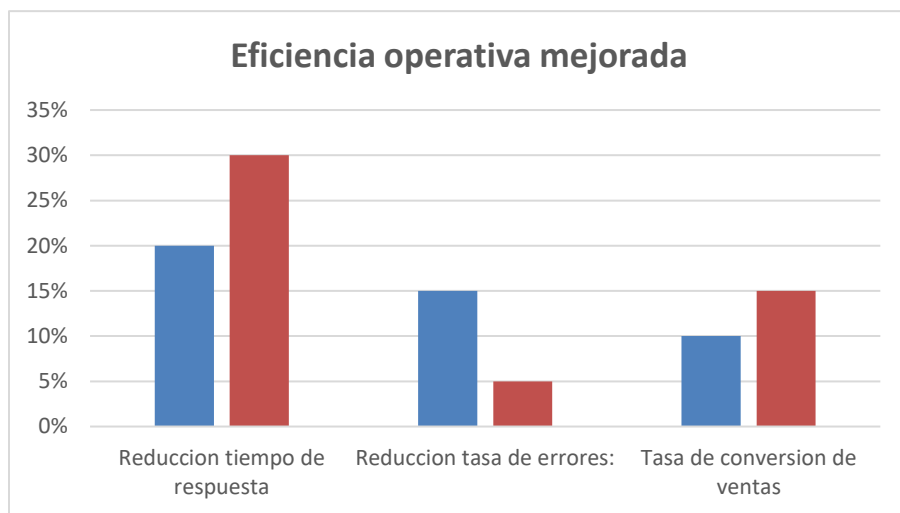
La metodología descriptiva se empleará para analizar y documentar las características y procesos actuales de la empresa y tomando como punto de referencia empresas que han implementado estos modelos, para conocer el impacto en sus procesos. La metodología descriptiva se empleará para analizar y documentar las características, a través de un benchmarking proporcionando una base clara sobre el funcionamiento actual de la empresa.

Hipótesis

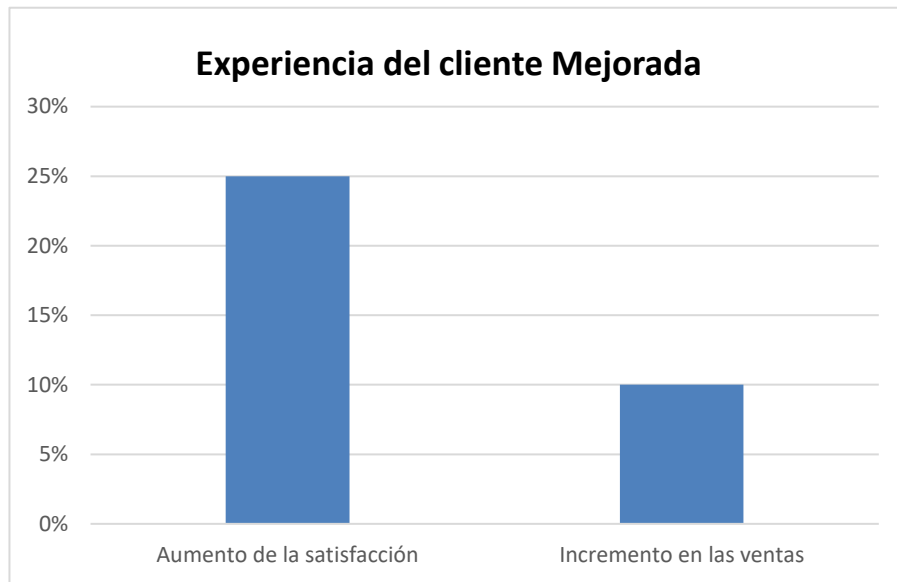
La implementación de un sistema digitalizado de gestión de precios y atención al cliente en Clavos CA Mejía mejorará la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, al reducir el tiempo de respuesta en la consulta de precios y la gestión de pedidos, así como al facilitar una comunicación más organizada y efectiva.

Resultados Esperados:

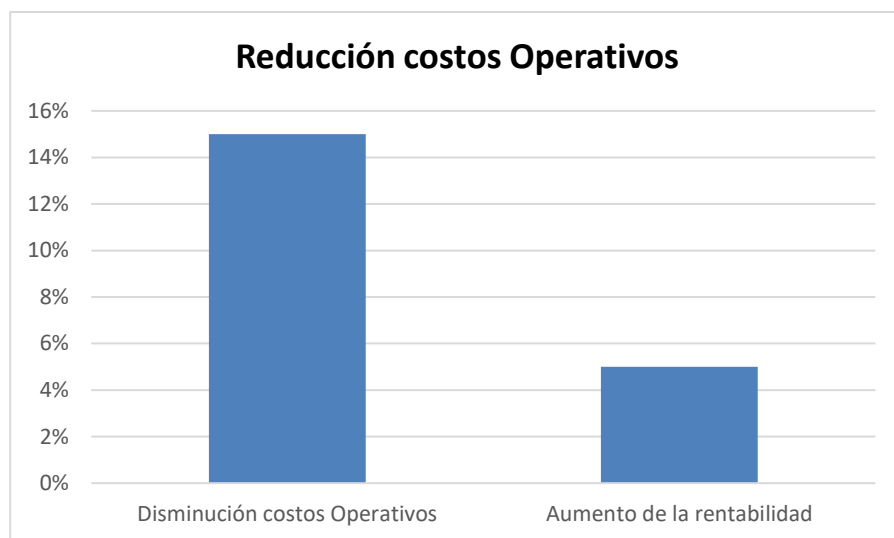
- **Eficiencia Operativa Mejorada:** Implementar un sistema digital permitirá que los tiempos de respuesta a los clientes se reduzcan significativamente, mejorando la agilidad en la atención.
- **Mejora en la Precisión de Cotizaciones:** Con un sistema que se ajuste a las fluctuaciones de las divisas, los precios estarán siempre actualizados, lo que aumentará la confianza de los clientes.
- **Incremento en la Satisfacción del Cliente:** Un proceso más ágil y preciso resultará en una mejor experiencia para el cliente, aumentando la satisfacción y fidelidad hacia la empresa.
- **Expansión en el Mercado Internacional:** Al establecer un sistema organizado y eficiente, Clavos CA Mejía podrá construir relaciones más sólidas con socios y distribuidores internacionales
- **Reducción de costos operativos:** La precisión mejorada en la introducción de datos y en el procesamiento de pedidos reduce la necesidad de correcciones y retrabajos. Esto minimiza los costos asociados con errores y devoluciones, como el tiempo adicional necesario para rectificar problemas y los costos de reenvío.



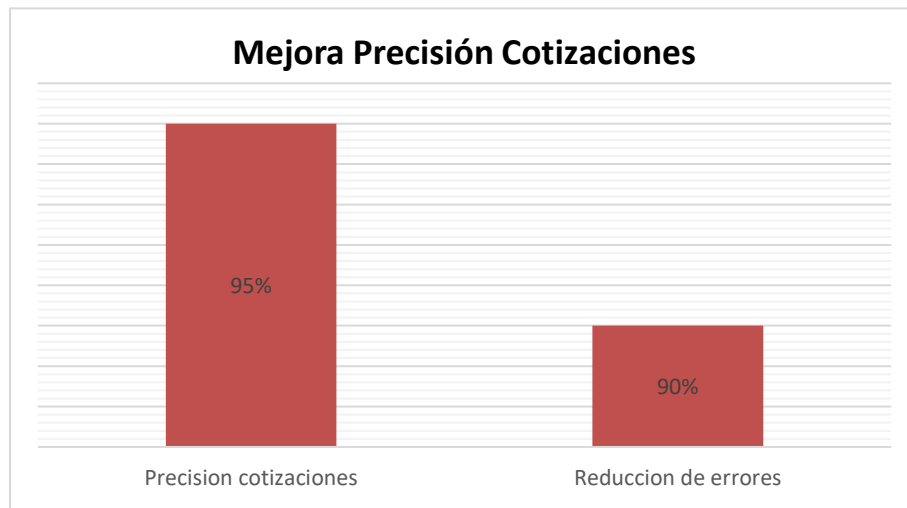
Las empresas que han implementado sistemas digitales avanzados han reportado una reducción en los tiempos de respuesta de hasta el 30%, en el proceso inicial.



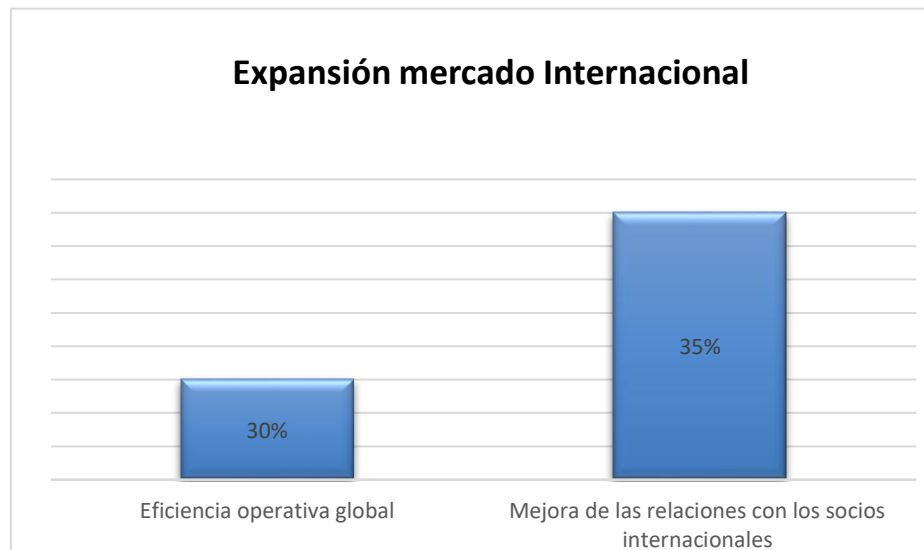
Un estudio de Zendesk muestra que las empresas que mejoran sus procesos a través de la digitalización, reportan incrementos en la satisfacción del cliente de entre el 15% y el 25%.



La implementación de sistemas digitales para automatizar procesos puede reducir los costos operativos entre un 15% y un 30%. Un estudio de McKinsey muestra que las empresas que adoptan tecnologías digitales reportan una disminución promedio inicial del 15% en costos operativos debido a la eficiencia mejorada y la reducción de errores.



Las empresas con sistemas digitales que ajustan precios en tiempo real han observado una mejora en la precisión de cotizaciones de hasta un 95%.



Las empresas digitales tienen un 25% más de probabilidades de ingresar a nuevos mercados internacionales en comparación con aquellas que utilizan sistemas tradicionales.

- **Cálculos Automatizados:** Las fórmulas automáticas para la conversión de precios aseguran que los ajustes de TRM se realicen de manera precisa y consistente.
- **Actualización Dinámica:** La capacidad para importar datos en tiempo real desde fuentes externas Google Sheets o en Excel con Power Query asegura que la plantilla siempre maneje la información más actualizada, lo que es crucial para una toma de decisiones informada y oportuna.

Eficiencia en la Toma de Decisiones

La capacidad para filtrar, analizar y visualizar datos facilita una toma de decisiones más informada:

- **Filtros y Segmentación de Datos:** La implementación de filtros y segmentación permite a los usuarios aislar y analizar datos específicos según criterios relevantes (cliente, país, producto, etc.).
- **Visualización de Datos:** Los gráficos y tablas dinámicas proporcionan una representación visual clara de la información, Esto es esencial para evaluar tendencias, comparar rendimiento y comunicar hallazgos a stakeholders.

Análisis de Impacto y Adaptabilidad

El análisis de impacto y la adaptabilidad de la plantilla son aspectos clave para mantener su eficacia a largo plazo:

- **Adaptación a Cambios de Mercado:** La plantilla está diseñada para adaptarse a cambios en la TRM y otras variables económicas, La capacidad para actualizar rápidamente los datos y recalcular precios asegura que la empresa pueda responder de manera ágil a las fluctuaciones del mercado.
- **Escalabilidad:** La estructura modular de la plantilla permite la incorporación de nuevos clientes, productos y mercados sin complicar la gestión.

Conclusiones:

- La implementación de un sistema digital para la gestión de precios y cotizaciones permitirá reducir los tiempos de respuesta a los clientes, mejorando la eficiencia operativa y permitiendo a los empleados concentrarse en tareas de mayor valor agregado.
- Un sistema organizado y rápido en la gestión de precios permitirá una atención más ágil y precisa, elevando la satisfacción del cliente y mejorando la percepción de la empresa. Al proporcionar respuestas rápidas y precisas a las consultas de precios, Clavos CA Mejía podrá mejorar su servicio al cliente de manera similar a cómo lo han logrado Éxito y Postobón, que reportan aumentos en la satisfacción del cliente de hasta un 20% gracias a la eficiencia de sus sistemas digitales.
- La digitalización y el uso de plantillas estándar reducirán los errores en las cotizaciones, garantizando que los precios ofrecidos sean precisos y competitivos. Con un sistema que se ajuste a las fluctuaciones de las divisas, los precios estarán siempre actualizados, lo que aumentará la confianza de los clientes.
- La implementación de este proyecto de mejora en Clavos CA Mejía no solo optimizará los procesos internos y mejorará la satisfacción del cliente, sino que también fortalecerá la competitividad de la empresa en el mercado internacional. Al adoptar un enfoque más digital y eficiente, Clavos CA Mejía estará mejor preparada para enfrentar los desafíos de un entorno empresarial en constante evolución.

Referencias

- Marín Fernández de la Vega (2019). Éxito apuesta por la transformación digital en sus tiendas
- Pine, B., & Gilmore, J. (2001). La economía de la Experiencia. Ediciones Granica.
- Portafolio. (2022). Cinco tendencias que marcarán el sector empresarial América Latina. .
- Santos, A. (2020). Tiendas de descuento están cerca del punto de equilibrio. Semana, 1.
- William R. Fadul Vergara (18 de agosto 1992, 12:00a.m.) Ventajas competitivas: nos cogió la noche. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-181708>
- López, M. C., & Ramírez, A. (2020). El marketing en las empresas: Un análisis de su aplicación en Colombia. Revista Espacios en Blanco, 26(1), 23-40.
- García, J. A., & López, C. M. (2020) Un análisis de su evolución y perspectivas futuras. Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (2021). Comunicación efectiva con los clientes. Medellín, Colombia: Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
- Deulofefeu Aymar, J. Transformacion digital: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad. ed. Madrid.
- Guerrero-Martínez, D. G. (2012). Factores clave de éxito en las empresas. Ingeniería Industrial, (030), 189-205. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2012.n030.223>