

INFORME DE OPCION DE GRADO TRABAJO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA D&A INSUMOS FERRETEROS



Presentado por: José Ricardo Valderrama Rodríguez

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Mercadeo
Bogotá D.C.
2024



**INFORME DE OPCION DE GRADO TRABAJO EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA D&A INSUMOS FERRETEROS**



José Ricardo Valderrama Rodríguez

Tutora de prácticas
Handrix García Duran

Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Mercadeo
Bogotá D.C.
2024

1.	Introducción	5
	Historia y datos relevantes.	5
	Misión	6
	Visión	6
	Organigrama	6
2.	Rol del estudiante	7
	Entre las funciones a cargo del estudiante están:	7
3.	Análisis macroentorno.....	7
	Ámbito Político:	7
	Ámbito Económico:	8
	Ámbito Tecnológico.....	9
	Ámbito Socio - Demográfico.....	10
4.	Análisis microentorno.....	10
	Clientes:.....	10
	Proveedores:.....	11
	Intermediarios	12
	Competencia.....	13
	Empresa y empleados.....	14
	Públicos	15
5.	Formulación del problema.....	15
6.	Justificación	16
7.	Objetivo general y específicos.....	16
	Objetivo General	16
	Objetivos Específicos	16

8.	Resultados	17
	Compras diarias.....	17
	Control de memorandos.....	17
	Registro plataforma SICOQ.....	18
	Traslado de mercancía entre bodegas.....	18
9.	Actividades próximas para desarrollar en el área de Mercadeo	19
	Marketing Digital y Publicidad	19
	Encuestas de Satisfacción con Clientes:	20
	Análisis de Base de Datos:.....	21
	Control de Página Web y Redes Sociales	21
10.	Oportunidades de mejora	22
11.	Logros.....	22
12.	Conclusiones	23
13.	Bibliografía	24
14.	Anexos.....	26

1. Introducción

Historia y datos relevantes.

La empresa D&A Insumos Ferreteros SAS nace en Bogotá en sociedad e inspiración entre dos amigos más exactamente el 06 de enero de 2008, una compañía que desde sus inicios siempre fue dirigida, dejada en manos de Dios y por el empuje de salir adelante entre un santandereano (Jaime Ardila) y un paisa (Juan Camilo Duque) es de los nombres de los dueños donde nace el D&A, Duque y Ardila.

Es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos ferreteros al por mayor y al por menor, utilizados especialmente para la construcción y también la ferretería en general, llevando más de 14 años de trayectoria en el sector ferretero aportando experiencia, conocimiento y calidad y contando con más de 800 referencias en su inventario.

Al inicio de su trayectoria fue duro para la empresa crecer ya que no grande ni reconocida y se enfrentaban a compañías que ya llevaban mucho tiempo en el mercado, gracias al empuje de sus dueños y principalmente a sus empleados la empresa logro posicionarse en el mercado, actualmente se cuenta con más de 70 personas entre las áreas operativas y administrativas de toda la empresa y con tres sedes adicionales, dos en Bogotá y una en Medellín.

La empresa se encuentra ubicada como sede principal en la Calle 9 # 34 - 86 en el barrio Pensilvania en la ciudad de Bogotá, contando una gran infraestructura donde se encuentra la bodega principal y toda su área comercial y administrativa, almacenando más de 800 referencias para su entrega directa, en el año 2022 se abrieron las tres sucursales adicionales mencionadas anteriormente, dos en la ciudad de Bogotá donde se distribuye todo los producto relacionados con materiales agregados y productos ferreteros y adicional se abrió una sucursal en Rionegro, Antioquia, con la misma idealización de suplir las necesidades de los clientes e iniciar con una expansión de la compañía.

Estos motivos han llevado a la compañía ha incrementar sus ventas y se proyecta poder brindar más cobertura a la ciudad y en futuro al país en otras

ciudades, apoyando siempre a las generaciones de nuevos empleos y seguir brindando sostenimiento a las familias en condiciones de vulnerabilidad.

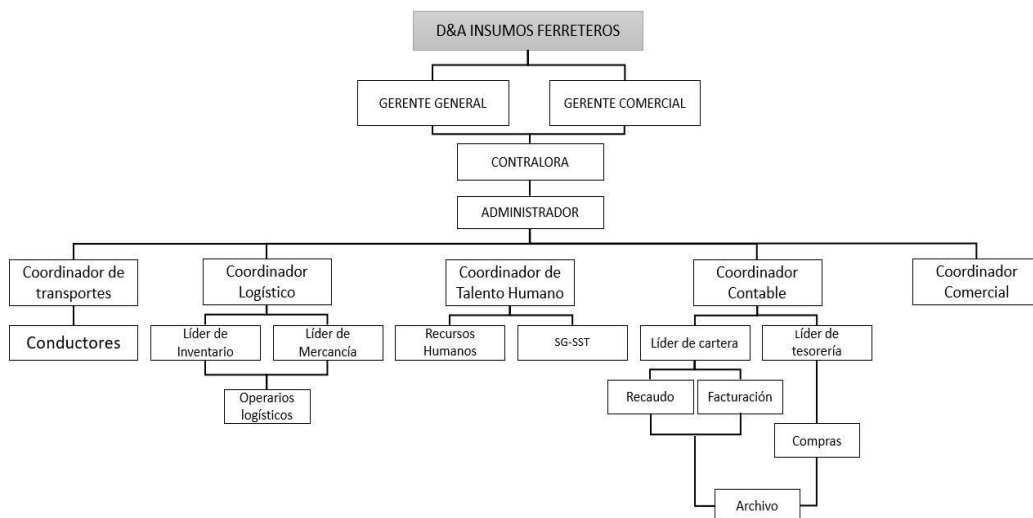
Misión

Somos una empresa que trabaja para ofrecer a sus clientes insumos para la construcción y ferretería general, estamos comprometidos con la distribución y comercialización de productos nacionales e importados en la industria ferretera; nuestra cadena de valor nos permite brindar un servicio oportuno y con un valor agregado en el tiempo para que las entregas se den justo a tiempo.

Visión

Queremos posicionarnos en el mercado a nivel nacional, siendo reconocidos como comercializadores y distribuidores de alto prestigio y confiabilidad caracterizados por la excelencia y eficacia se atención al cliente.

Organigrama



Fuente: Elaboración propia

2. Rol del estudiante

- **Cargo:** Pasante de Mercadeo
- **Duración de la práctica:** 2 de octubre 2023 - 2 abril 2024
- **Horario:** lunes a viernes de 7:00 am - 5:00 pm
- **Intensidad horaria:** 45 horas semanales
- **Jefe inmediato:** Deissy Ortiz – Contralora

Entre las funciones a cargo del estudiante están:

1. Apoyar el área de inventarios de la empresa
2. Proponer planes de mejora internamente como externamente en la empresa
3. Apoyar el área comercial de la empresa
4. Apoyar en la apertura del área de mercadeo

3. Análisis macroentorno

Ámbito Político:

Según el DANE, en Colombia se agrupan cerca de 40.000 ferreterías de las cuales 17.000 se encuentran ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Basándonos en la actividad comercial a la que se dedica D&A Insumos Ferreteros, esta debe cumplir un marco legal y una normatividad estricta, entre ellos encontramos el Código de Comercio que es la entidad encargada de regular las actividades de todas las empresas en Colombia, incluidas las ferreterías para que estas puedan abrir y operar.

El reglamento de ventas de productos peligrosos es de suma importancia ya que regula la venta de productos a nivel nacional (Colombia) estableciendo requisitos para que las ferreterías almacenen de forma segura y no vulnere la integridad de las personas, por otro lado, la regulación de la ubicación y el

funcionamiento de las ferreterías ya que en algunas zonas de la ciudad no pueden operar este tipo de establecimientos.

En cuanto a la oferta de los productos que se ofrecen en las ferreterías es de suma importancia cumplir las normativas de calidad y seguridad establecidas por entidades como el Instituto nacional de Metrología (INM) y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), las cuales aplican a herramientas, materiales de construcción y elementos o sustancias químicas, asegurando sus estándares de calidad y que no presentan riesgo para los consumidores.

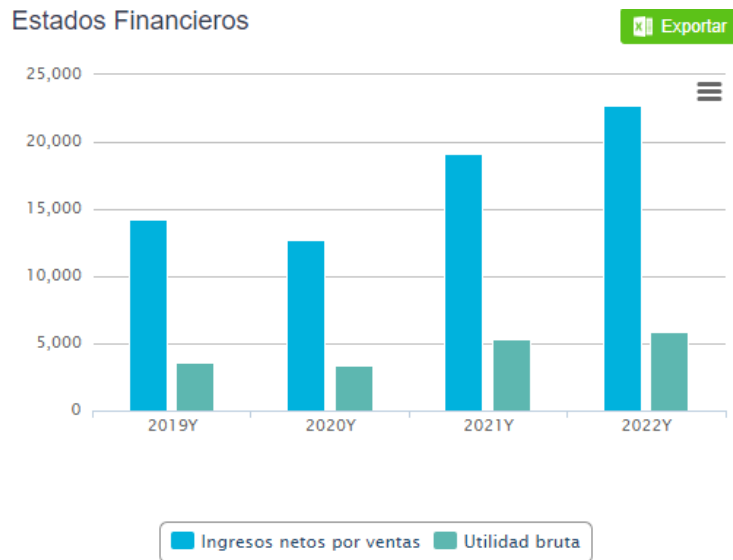
Ámbito Económico:

El sector ferretero al pasar los años ha tenido un gran aumento con grandes oportunidades de crecimiento porque puede ser tan necesario para cubrir una necesidad mínima cuando hablamos de un arreglo locativo o una gran necesidad cuando hablamos de construcciones, en esto encontramos dos nichos de mercado que suelen ser los que más demanda evidencia que son la autoconstrucción y el mantenimiento de inmuebles.

Según el DANE para el año 2021 este sector registró una de las actividades con mayores rendimientos, esto gracias a la pandemia que hizo que mucha gente desde sus casas quisiera hacer remodelaciones incluso para el tema de teletrabajo generando buen movimiento de ventas en materiales de construcción.

Según Confecámaras para el año 2022 se evidencia un crecimiento del 1% en la creación de nuevas empresas en el país, siendo el sector ferretero una buena decisión después de los servicios de consultoría, lo que nos lleva a evidenciar solidez en el negocio y un mercado atractivo para los inversionistas.

La siguiente grafica muestra un resumen del estado financiero de la empresa en los últimos 4 años desde el 2019 al 2022, con esto vemos como la empresa ha venido en un constante crecimiento en el mercado, obteniendo buenas ventas y una buena utilidad.



Fuente: Emis Univesity

Ámbito Tecnológico

El sector ferretero aporta al ámbito tecnológico impulsando en la innovación de este en:

- Desarrollo de Materiales y herramientas: Productos nuevos que llegan al mercado para innovar y mejorar la calidad brindada a su fin, mejorando la eficiencia en su fabricación.
- Implementar nuevas tecnologías: Incrementa el rendimiento y reduce costos de producciones.
- tecnologías sustentables: La protección del medio ambiente es un tema que está en tendencia en la actualidad y el sector ferretero no puede dejar a un lado esta prioridad ofreciendo productos más amigables con la naturaleza.

Según la Reviste Fierros, hoy en día los clientes aseguran que tienen una mejor experiencia en lugares donde se ve reflejada la tecnología para que puedan ser asistidos en el proceso de comprar. Esto también ayuda y facilita a las empresas en la optimización de procesos y logrando ofrecer un valor añadido al establecimiento.

Por otro lado, la implementación de sistemas contables hoy en día es de gran ayuda no solo para las ferreterías si no para cualquier establecimiento, esto porque facilita la interacción con todas las áreas de la empresa, desde la bodega hasta la alta gerencia.

En Colombia según RTVC Noticias la llegada de una app llamada TUL ha beneficiado tanto a negocios como clientes, promoviendo la vitrina digital de la industria ferretera, un nuevo medio para poder vender los productos, al cual tiene acceso cualquier persona que tenga un dispositivo con internet.

Ámbito Socio - Demográfico

Según un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Bogotá el 70% de las ferreterías están ubicadas en áreas urbanas con alta densidad poblacional y fácil acceso para los clientes.

Un censo realizado por el DANE dice que en zonas donde la población joven oscila entre 25-40 años se evidencia un aumento alrededor del 15% en la demanda de las herramientas eléctricas y en materiales de construcción en comparación con un área de edades envejecidas, lo que nos lleva a ver un buen potencial de mercado la comercialización de herramientas que faciliten el trabajo.

Según CAMACOL que es una asociación gremial que reúne empresas y personas naturales a nivel nacional relacionadas con la cadena de construcción, el último año ene-mar 2022 el lanzamiento de nuevos proyectos al mercado tiene un crecimiento del 8% anual y las ventas han crecido un 6,4%, lo que indicado una correlación entre la demanda de productos para la construcción y el crecimiento demográfico.

4. Análisis microentorno

Clientes:

Nuestros clientes son principalmente constructoras o entidades encargadas a la construcción de la ciudad de Bogotá o municipios alternos, al pasar de los años, la entidad ha llamado la atención de igual manera en personas naturales que desean arreglar sus viviendas o personas con proyectos de edificación,

de igual forma a las micro empresas de barrio como lo que comúnmente conocemos como ferreterías.

D&A Insumos Ferreteros SAS ha generado una ampliación significativa en el mercado y gracias a esto la entidad se ha proyectado en su expansión y logro la creación de una nueva sucursal en Rionegro, para suministrar productos en los alrededores de Antioquia.

La comercialización de los productos que realiza la empresa se hace directamente con los clientes sin ningún intermediario, dando precios accesibles del mercado según la competencia, con mercancía de buena calidad, buenas marcas, cumpliendo con cada una de las especificaciones solicitadas, manejando estudios de créditos hasta por 60 días que realiza directamente la empresa, es por esto por lo que hoy en día contamos con más de 1.000 clientes como: constructoras (Capital, Bolívar, Amarillo, Inge urbe, etc.) y algunas ferreterías de barrio inclusive en ocasiones los mismos proveedores nos compran nuestros productos.

Proveedores:

Ya que es una entidad comercializadora, D&A Insumos Ferreteros SAS cuenta con grandes proveedores, necesarios para suministrar los productos solicitados por los clientes, dado que es una entidad del sector ferretero cuenta con mucha competencia que ayuda al momento de la generación la compra, con variedad de referencias nacionales, puesto que la compañía cuenta con políticas establecidas al momento de generar esta inversión y se debe estudiar antes distintas ofertas.

La negociación con los proveedores va desde el pago de contado hasta 60 días calendario, con proveedores grandes de este sector como (Logística ferretera, Adíela de Lombana, Insumos Clean House, etc.) tratando de suplir las necesidades de las dos partes, esta negociación se realiza con el fin de alcanzar a cubrir las deudas obtenidas con los clientes.

Intermediarios

En D&A Insumos Ferreteros SAS los intermediarios reflejan un papel importante para la compañía, ya que se logra vender más de 50 marcas de insumos ferreteros, esto le permite a la empresa la comercialización al por mayor y al por menor, entre los intermediarios encontramos las pequeñas ferreterías de barrio que compran para igualmente vender, adicional la compañía cuenta con alianzas de gran nombre en el sector los cuales ayudan y favorecen con el posicionamiento que la empresa desea alcanzar, ya que estas entidades ayudan con su patrocinio en la publicidad de la empresa, en estos encontramos:

- Cementos Cemex
- Cementos Argos
- Toxement
- Saint Gobain Weber

Adicional la empresa cuenta con un canal de venta propio, aparte de la sede principal de Bogotá y Medellín donde se almacena toda la mercancía pero que también funcionan como punto de venta, en Bogotá cerca a la sede principal tienen un punto de venta físico como una ferretería de barrio, donde el fuerte es la venta de cementos, ladrillos, arena, etc, que son productos que no son almacenados en la sede principal.



Fuente: (Google Maps)

Competencia

Al ver que este mercado es competitivo y que beneficia a las personas, se corre el riesgo de encontrar nuevas entidades que desean ingresar a este sector, no obstante D&A, se ha destacado por su buena calidad, precio y cumplimiento y esto genera que la entidad sea de gran impacto en este sector, principalmente en Bogotá y con grandes expectativas de crecimiento y reconocimiento en Rionegro-Antioquia

Para D&A Insumos Ferreteros algunos de sus principales competidores directos son Logística Ferretera, Ferretería Andres Martinez, Nurueña, entre otras grandes compañías con mayor impacto en esta industria, pero aun así la empresa hace la diferencia al ofrecer sus productos con asesores capacitados de ofrecer el mejor servicio, la empresa está inspirada en ofrecer constantemente nuevos productos de mejor calidad, innovando y facilitando la compra a sus clientes.

Dado que la empresa se dedica a la comercialización de productos de ferretería al por mayor y al por menor, entre las principales competencias encontramos:

BOGOTÁ-CUNDINAMARCA	
RANKING	EMPRESA
1	GYJ FERRETERIAS S.A.
2	AGOFER SAS
3	MELEXA SAS
4	CYRGO SAS
5	ALMACENES CORONA SAS
6	FERRETERIA MULTIALAMBRES LTDA
7	NACIONAL DE ELECTRICOS HH LTDA
8	FERRETERIA ANDRES MARTINEZ SAS
9	TREFILADOS DE COLOMBIA SAS
10	FAJOBE SAS

Fuente: (Revista Fierros 2022)

De igual manera según, Competition Policy “La competencia fomenta la actividad empresarial y la eficiencia, da al consumidor más donde elegir y contribuye a bajar los precios y mejorar la calidad”

Empresa y empleados

D&A Insumos Ferreteros es una empresa mediana, cuenta alrededor con 6 camiones tipo furgones utilizados para el transporte de la mercancía a los clientes y una mula para los viajes con producto de tipo mallas o hierros, cuenta con un buen personal que desarrolla sus actividades a tiempo, para la empresa se destaca mucho el área de ventas ya que esta es la que mantiene y ha mantenido a D&A Insumos Ferreteros SAS viva en el mercado, ya que este es un mercado muy fuerte y muy competitivo.

A pesar de que por áreas existe un buen ambiente laboral, en algunas ocasiones se siente un ambiente pesado entre los trabajadores, no se evidencia un apoyo al desarrollo de ciertas actividades, logrando generar un mal ambiente laboral y en algunos casos un desistimiento del puesto de trabajo por los empleados.

Muchas veces se generan charlas o reuniones donde se habla de trabajo en equipo, pero esto no se ve reflejado en la empresa o llega a ser reflejado entre compañeros que se conocen por mucho tiempo y tienen una buena relación, a pesar de que es una empresa buena en el sector ferretero y cumplida con las obligaciones de tener un trabajador activo en (salarios, comisiones, seguridad social, etc) pero no es una empresa donde se logre alcanzar un crecimiento profesional.

Adicional para el tema de la publicidad, la empresa contrata un persona freelance para que apoye el diseño de las piezas graficas al momento de ofrecer los productos o dar información relevante en los medios sociales y el diseño publicitario de los camiones que tiene la empresa.

Públicos

D&A Insumos Ferreteros SAS ofrece sus productos a tres públicos diferentes, entre los que encontramos: las personas entre 25 a 60 años que buscan la necesidad de mejorar algo en su vivienda o buscan alguna herramienta que les funcione para dicha actividad, por otro lado las personas microempresarias que tienen una ferretería de barrio y buscan productos a un mejor precio y buena cantidad y por ultimo como mercado fuerte de la empresa encontramos las constructoras, clientes que llevan tiempo con la compañía y siempre son una opción para buscar un buen precio, un buen servicio y marcas de calidad, con esto la empresa logra segmentar bien a sus clientes y puede cumplir la necesidad de cada uno, brindando un precio diferente que se adapte a la necesidad de cada cliente.

5. Formulación del problema

Durante toda la trayectoria desde el año 2009 D&A Insumos Ferreteros SAS ha enfrentado dificultades para lograr destacar en un mercado tan competitivo como lo es el sector ferretero, a pesar de contar con tres sedes estratégicamente ubicadas, incluida la recién inaugurada en Rio Negro-Antioquia, la empresa enfrenta desafíos significativos en términos de posicionamiento y reconocimiento de marca.

En el transcurso de la práctica, evidencie que la compañía cuenta con un nivel bajo de posicionamiento en el mercado ya que su actividad comercial está expuesta a una gran competencia y se logran evidenciar en el mercado empresas que están más posicionadas.

Por esto es de suma importancia lograr una lealtad con el cliente y lograr que sean más reconocidos en el mercado a diferencia de la competencia, dentro de este análisis encontramos varias falencias por mejorar para lograr una mejor interacción con sus clientes y ser posicionados en el mercado, abordando algunas áreas de mejora con estrategias claras y acciones concretas, la empresa podrá fortalecer su presencia en el mercado y competir de manera más efectiva.

6. Justificación

La solución del problema a nivel académico se ofrece una buena oportunidad practica para mejorar habilidades en la interacción con el cliente para conocer y entender sus opiniones, aplicando herramientas de mercadeo que le permitirán tomar decisiones a la empresa para lograr una fidelización. A nivel organizacional permitirá tener una mejor segmentación de los clientes y asegurar conseguir un mejor posicionamiento en el mercado, identificando y ajustando las falencias que son detectadas por las opiniones y así mismo lograr una estabilidad empresarial a largo plazo en el sector y a nivel social tener mejor posicionamiento en el mercado puede hacer crecer la empresa satisfaciendo las necesidades de los clientes y de la misma forma lograr generar mayor empleo.

No obstante, para poder lograr una solución al problema es de suma importancia implementar el área de mercadeo ya que esta nunca ha existido en la empresa, con el fin de lograr conocer las percepciones que tiene los clientes sobre nosotros y saber que procesos se pueden mejorar para satisfacer más a los clientes.

7. Objetivo general y específicos

Objetivo General

Desempeñar en los tiempos determinado las tareas establecidas según corresponda con lo adquiridos en la unidad, aplicando las habilidades y conocimientos que permitan favorecer a la empresa en el área de mercadeo, y así generar resultados eficientes en el crecimiento de la empresa desde su posicionamiento

Objetivos Específicos

- Analizar la competencia en las ciudades principales y el potencial que estos representan.
- Implementar el mercado enfocando en la percepción del cliente.

8. Resultados

Compras diarias.

Durante el tiempo en que se fue definiendo el plan de trabajo, como practicante, inicie en el proceso de familiarización de los productos que la compañía ofrece.

Inicie y desarrolle mis practicas durante 5 meses y medio en el área de inventarios donde debía informar diariamente la mercancía que ingresaba a la compañía, en este informe se revisaba precio, cantidad y calidad de los productos, este proceso de igual manera me asociaba directamente con los proveedores ya que debía informar si todo estaba acorde con lo solicitado o a solicitar algún documento pendiente.

FECHA DE ENTREGA GERENCIA		7/03/2024							
		SI							
NIT	NOMBRE	FECHA FACTURA	NUMERO DE FACTURA	NC PROVEEDOR	ENTRADA	ORDEN DE COMPRA	ENTREGA GEREN	VALOR	
900.937.674	95 24 COLOMBIA S.A.S	6/03/2024	FEB2-1970697	0	E1-119415	Y3-17608	SI	\$ 934.649	
830.060.231	AQUAMONFER S.A.S	5/03/2024	FEAQ-8535	0	E1-119381	Y1-34368	SI	\$ 153.090	
830.089.219	ASPINTURAS S.A.S	5/03/2024	CR-27564	0	E1-119380	Y1-34364 Y1-34358	SI	\$ 86.279	
830.089.219	ASPINTURAS S.A.S	2/03/2024	CR-27470	0	E1-119261 E1-119394	Y1-34300 Y1-34300	SI	\$ 168.807	
860.009.826	ASSA ABLOY COLOMBIA S.A.S	6/03/2024	JDE-4010	0	E1-119393	Y1-34360	SI	\$ 718.538	
900.040.359	BODEGA DE TRIPLEX LA TRECE S.A.S	7/03/2024	FE-5059	0	E1-119395	Y3-17582	SI	\$ 756.303	
860.075.208	COMERCIALIZADORA CALYPSO S.A.S	6/03/2024	E011-63143	0	E1-119417	Y1-34375	SI	\$ 1.280.267	
900.341.830	CENTRAL DE DERRAMES Y CONSULTORIA AMBIEN	6/03/2024	FE-32504	0	E1-119410	Y3-17604	SI	\$ 340.000	
800.242.586	CENTRAL DE DOTACIONES LTDA	6/03/2024	FE3-40490	0	E1-119376	Y3-17697	SI	\$ 804.706	
79.348.711	CAVIDES RODRIGUEZ JORGE ENRIQUE	6/03/2024	FVE-226	0	E1-119390	Y1-34396	SI	\$ 900.000	
860.501.682	CODIFER S.A.S	6/03/2024	FAV-224512	0	E1-119321	Y1-34327	SI	\$ 11.998.090	
890.900.223	CAMILO ALBERTO MEJIA Y CIA SA	5/03/2024	1306658	0	E1-119397	Y1-34332	SI	\$ 728.457	
900.045.995	CONSERPLAST HL S.A.S	5/03/2024	FEC-2073	0	E1-119179	Y1-34198	SI	\$ 60.000	
900.045.995	CONSERPLAST HL S.A.S	5/03/2024	FEC-2072	0	E1-119180	Y1-34193	SI	\$ 220.000	
900.971.848	FERRETERIA CYC S.A.S	6/03/2024	FCC-1858	0	E1-119375	Y1-34347	SI	\$ 800.000	
901.056.207	FOTO NEW YORK COMPANY S.A.S	6/03/2024	FE-7648	0	E1-119411	Y3-17612	SI	\$ 113.445	

Fuente: (Elaboración propia)

Control de memorandos.

Adicional a esto desarrolle un archivo en Excel, donde se lleva el registro de los memorandos que son documentos que hacen referencia a las devoluciones de las mercancías generadas por el cliente, este proceso facilita más a fondo saber la razón del reintegro de los productos, para así llevar el control de la mercancía en el área de inventarios, la nueva salida del material, la facturación y cartera en el área de contabilidad.

PORCENTAJE	TOTAL	RESPONSABLES
12%	34	LOGISTICA
58%	165	CLIENTE
15%	42	ASESOR
9%	26	CALIDAD
2%	5	DIGITACIÓN
2%	7	GARANTIA
1%	4	NO ESTA
100%	283	TOTAL

CONSECUTIVO	FECHA	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS	CANTIDAD	REMISION	RESPONSABL	ESTAD	ASESOR	LOGISTIC
133	5/03/2024	GRAVILLA MONA #2 BILTO X20KL	1	22603	LOGISTICA	OK	LORENA L	
134	5/03/2024	GRAVILLA PIEDRA 1/2 LONADA	1	2-003-1399	CALIDAD	OK	JUAN MANUEL	MUESTRA
135	5/03/2024	COPA DIAMANTADA DOBLE CARRIL 4 1/2 DRAGO	60	322161	CLIENTE	OK	CRISTIAN C	
136	5/03/2024	ICOPOR LAMINA A1X1X10CM	30	2-003-1383	CLIENTE	OK	SERGIO L	
137	5/03/2024	CANECA METALICA GRUESA 55GL C TAPA	1	2-003-1396	CLIENTE	OK	JUAN MANUEL	
138	5/03/2024	LLAVERO PLASTICO	6	322098	LOGISTICA	OK	CRISTIAN C	PENDIENTES
139	8/03/2024	TEJA FIBROCEMENTO PROTEJAN #5	11	322446	CLIENTE	OK	YENY P	
140	8/03/2024	PLOMADA TOPOGRA 16 ONZAS JAGUAR	3	2-003-1406	CALIDAD	OK	LORENA L	
141	8/03/2024	BLANQUEADOR FULLER 2000 CC	2	322448	CLIENTE	OK	SERGIO L	
142	8/03/2024	HIBROLAVADORA KARCHER 1500 PSI 110V HD 585	1	2-003-1403	GARANTIA	OK	LORENA L	
143	8/03/2024	ROTA CUIERO GRIS DOTACION DYD AGRO TALLA 4	2	321273	CLIENTE	OK	CRISTIAN C	

Fuente: (Elaboración propia)

Registro plataforma SICOQ.

En mi proceso también lleve a cabo el control del thinner, este químico es supervisado por el Ministerio de Justicia y del Derecho mediante una página que se llama SICOQ debido a esto cada entrada y salida de este producto debía ser informado a la entidad que lo controla, se descargaba un movimiento diario del sistema contable SIIGO y se subía la información a esta plataforma para tener actualizado el saldo del Thinner.



Fuente: (Sicoq)

Traslado de mercancía entre bodegas.

En ocasiones me encargaba de realizar los traslados de mercancías entre bodegas, se generaba un soporte contable donde se evidenciaba los

productos que salían para otra sede de la empresa, con el fin de llevar el control del inventario y cumplir con las necesidades de los clientes, logrando entregar el producto solicitado.

Finalmente apoye en la semana de inventario que se realiza al finalizar cada año para empezar con datos reales de mercancía el siguiente año en el sistema contable SIIGO.

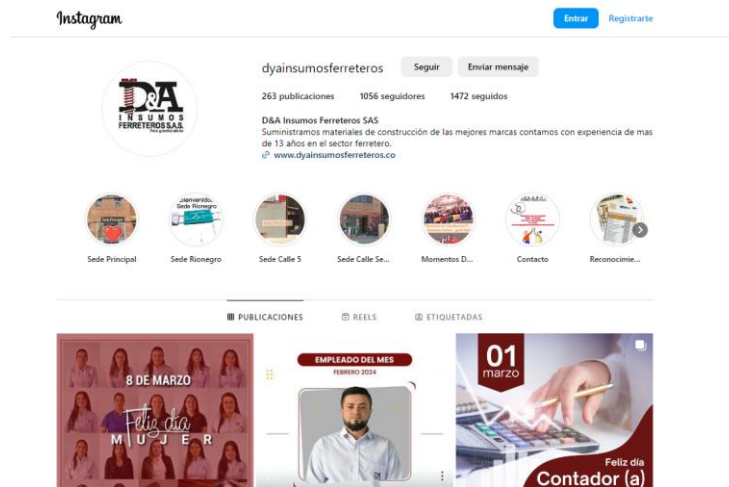
9. Actividades próximas para desarrollar en el área de Mercadeo

Dado que la compañía no cuenta con un área encargada del mercado, ofrecí ideas de inicio a proyectos que ayudaran como estrategia para el crecimiento de la empresa, cabe aclarar que estos procesos llevan aproximadamente 20 días y debido a esto aún no se cuenta con datos ni resultados reales.

Algunas funciones planteadas como opción primordial con el área de gerencia fueron:

Marketing Digital y Publicidad





- **Página web:** <https://dyainsumosferreteros.co/>
- **Instagram:** @dyainsumosferreteros
- **Facebook:** D&A Insumos Ferreteros SAS

D&A Insumos Ferreteros SAS, cuenta con una persona externa para la creación del contenido digital, este es suministrado en las diferentes redes sociales y WhatsApp corporativos de los colaboradores, con el fin de llegar al cliente y tener más comunicación directa con cada uno de ellos, mi aporte a esto fue controlar que los celulares corporativos cumplieran con publicar las piezas digitales en sus estados y en los días que se enviaban según el cronograma que ya estaba establecido.

Adicional empecé a publicar las mismas piezas graficas en grupos de Facebook destinados al comercio ferretero, logrando más visualización de nuestros productos en descuento, promoción o el producto del mes.

Encuestas de Satisfacción con Clientes:

Realice dos tipos de encuestas, una para conocer la opinión del clientes respecto a la atención al cliente que se brinda por los asesores y otra para conocer cuál es el NPS de la empresa y entender según la opinión del cliente porque no existe una lealtad a la marca (empresa), estas dos encuestas nos

permitirán contar con información que ayudara con el mejoramiento continuo de la compañía, en las encuestas se encontrara información como calificación en la calidad del producto, entregas, precios y atención brindada, con estos resultados trataremos de reconocer las falencias que la compañía tiene bajo la visión de nuestros clientes y poder mejorar estas falencias.

Análisis de Base de Datos:

La empresa cuenta con el programa contable SIIGO, esto me permitirá utilizar bases de datos para generar informes mensuales que identifiquen clientes potenciales, nuevos y frecuentes con la ayuda de programas como Power Bi o Spss.

Con esta información se pretende junto a la dirección general (Gerente general y gerente comercial) realizar ajustes en la segmentación de clientes, ofreciendo mejorar en precios y mejoras en estrategias de ventas, teniendo en cuenta la competencia y los nuevos productos del mercado, para lograr llegar más al cliente.

Control de Página Web y Redes Sociales

Mi función era realizar un seguimiento y un control en la página web y las redes sociales de la mano con la persona encargada de la publicidad. realizando un monitoreo constante de pedidos y productos que se realizaran por esos medios sociales con ayuda de la herramienta meta. Implemente el Google Business ya que este no tenía toda la información completa, actualizada y necesaria de la empresa para tener una mejor visualización en herramientas Google.

Con lo anterior se pretende tener más Interacción en Redes Sociales planificando y ejecutando una estrategia por la persona encargada de la publicidad ofreciendo contenido variado en redes sociales, incluyendo videos, felicitaciones en fechas especiales, descuentos y promociones. información útil, etc.

Se pretenden fomentar la participación y el engagement con los seguidores a través de concursos, encuestas y contenido interactivo.

10. Oportunidades de mejora

Entre las áreas de mejora que logre identificar se encuentran:

- Estrategias de marketing insuficientes: La empresa carece de un área y una estrategia de mercado sólida que promueva su marca y sus productos de manera efectiva. Esto incluye la poca presencia en línea, campañas publicitarias deficientes y una estrategia de medios sociales poco desarrollada.
- Experiencia del cliente: Es fundamental mejorar la experiencia del cliente en todas las interacciones con la empresa, desde el proceso de compra hasta el servicio postventa. Esto puede implicar capacitación adicional para el personal, implementación de sistemas de retroalimentación del cliente y mejoras en la atención al cliente.
- Diferenciación de la competencia: D&A Insumos Ferreteros SAS debe identificar y comunicar claramente sus ventajas competitivas para destacarse en un mercado saturado. Esto podría incluir la calidad superior de sus productos, precios competitivos, servicios adicionales o una atención personalizada al cliente.
- Estrategias de fidelización de clientes: La empresa debe implementar programas de fidelización efectivos para cultivar relaciones a largo plazo con sus clientes existentes y fomentar la repetición de negocios. Esto podría incluir descuentos para clientes frecuentes, programas de recompensas o eventos exclusivos para clientes.

11. Logros

Durante los 6 meses de mi práctica profesional, estuve 5 meses en el área de inventarios donde adquirí muchos conocimientos como los procesos para el manejo de los productos en una bodega, el almacenamiento, el control, precios, costos para obtener ganancia, medidas, empaques, etc.

También durante mis prácticas un reto entender el área ferretero, conocer los tipos de productos y las medidas específicas de algunos y entender la compra y la venta de estos

Logré ejecutar a tiempo las funciones que me fueron asignadas cumpliendo con los informes y los resultados esperados para el área, empecé con una única función que fueron las compras diarias y al pasar el tiempo me fueron soltando más responsabilidad.

12. Conclusiones

En conclusión, es una empresa que tiene un bajo posicionamiento en el mercado, pero se sostiene porque tiene los clientes fijos que siempre compran, aunque podría mejorar en muchas cosas como tiempos de entrega, mejor atención al cliente, etc.

Evidencie algunas oportunidades de mejora para la empresa ya que el área de inventarios debe estar en constante comunicación con el área comercial que es el pilar fundamental de la empresa junto al área de despachos o la bodega.

Como recomendación para la empresa se sugiere implementar un área de mercadeo en la empresa para identificar los pros y los contras que hay como compañía con el fin de enfocarse en la percepción del cliente porque en mi tiempo de prácticas varios clientes se quejaron por tiempos de entrega, calidad en algunos productos y por los despachos a veces incompletos o en ocasiones no era lo solicitado por el cliente.

13. Bibliografía

- Bernal, J. (2023, junio 16). ¿Por qué es importante el marco legal de una ferretería? Fierros. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/normatividad-bajo-la-manga-para-los-ferreteros>
- Portafolio. (s/f). Los productos en ferreterías suben más del 20% en 2022. Portafolio.co. Recuperado el 10 de noviembre de 2023, de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/los-productos-en-ferreterias-suben-mas-del-20-en-2022-562549>
- Revista. (2023, mayo 15). Sector ferretero: así crece el mercado latinoamericano. Fierros. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/sector-ferretero-asi-crece-el-mercado-latinoamericano>
- Revista. (2021, marzo 25). Servicio al Cliente: Clave para la competitividad. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/servicio-al-cliente-clave-para-la-competitividad>
- UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO. (s/f). Elogim.com. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://emis.utadeoproxy.elogim.com/php/companies/index?pc=CO&cmpy=3403847>
- Fierros. (2022, octubre 31). Top Regional Ranking Ferretero. Fierros. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/top-regional-ranking-ferretero>
- Importancia del Sector Ferretero en Colombia. (n.d.). Mundialdetornillos.com. Retrieved March 12, 2024, from <https://www.mundialdetornillos.com/noticias/importancia-del-sector-ferretero-en-colombia>
- Factory Suite/Process Suite. (s/f). Gov.co. Recuperado el 12 de marzo de 2024, de <https://sicoq.policia.gov.co/factorysuite/seguridad/FSLogin.aspx>

- Castro, R. (2023, septiembre 6). Ferreteros: así se mueve el sector que tiene más de 100 años en Colombia. RTVC Noticias. <https://www.rtvnoticias.com/colombia-sector-ferretero-pais-economia>
- Fierros. (2021, noviembre 3). La tecnología como factor de éxito en las ferreterías. Fierros. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/la-tecnologia-como-factor-de-exito-en-las-ferreterias>
- Castro, R. (2023a, septiembre 2). El impacto de la digitalización en la vida del profesional ferretero. RTVC Noticias. <https://www.rtvnoticias.com/impacto-digitalizacion-vida-ferretero>
- (S/f). Camacol.co. Recuperado el 30 de marzo de 2024, de https://camacol.co/sites/default/files/descargables/TENDENCIA%20ED%2023%20-%20JUNIO%2010%20DE%202022-1-DE%20BAJA_compressed.pdf

14. Anexos



Fuente: Revista Ferreteros edición 40 año 2021