

Informe consolidado de seguimiento

1 Gestión Estratégica Comercial

Fecha Programada: 8/04/2025 12:00:00
a. m.

Fecha de ejecución: 6/05/2025 12:00:00
a. m.

Descripción:

Hacer seguimiento a clientes frecuentes, compras y generar promociones personalizadas
Incrementar ventas por medio de clientes regulares con descuentos por volumen o crédito

Avance:

8 DE ABRIL DE 2025

Hacer seguimiento a clientes frecuentes, compras y generar promociones personalizadas

1. Organización de la base de datos de clientes

Se realizó una plantilla en Excel para registro de clientes con Nombre, teléfono, productos más comprados, frecuencia de compra, barrio

2. Seguimiento de hábitos de compra

En la base de datos se deben registrar compras importantes o repetitivas

Se debe hacer revisión quincenal de la base de datos

3. Diseño de promociones personalizadas

Agrupar clientes por tipo de necesidad o producto

Diseñar promociones según el perfil del cliente

Enviar mensajes personalizados por WhatsApp

4. Monitoreo y ajustes

Llevar control simple de cuántos compraron con promoción

Estrategias Promocionales para la Ferretería

Se realizó el diseño y propuesta de estrategias promocionales

LUNES DE REACTIVACIÓN

Objetivo: Incentivar las ventas en un día normalmente lento.

Promoción:

10% de descuento en herramientas manuales (martillos, destornilladores, llaves).

Combo: destornillador + cinta métrica a precio especial.

MARTES DE PINTURA

Objetivo: Rotar stock de pinturas y accesorios.

Promoción:

Compra una galón de pintura, y lleva rodillo o brocha con 50% de descuento.

Combo de pintura + sellador + bandeja a precio promocional.

MIÉRCOLES DE CONSTRUCCIÓN

Objetivo: Aumentar ventas de materiales de obra.

Promoción:

5% de descuento en cemento, mortero o arena por compras mayores a \$100.000.

Por la compra de 10 bultos de cemento, regalo de guantes o tapabocas.

JUEVES DE ELECTRICIDAD

Objetivo: Enfocado en electricistas y remodeladores.

Promoción:

10% de descuento en cables, bombillos, tomacorrientes, herramientas eléctricas.

Combo de instalación: interruptores + bombillos + caja de paso con obsequio.

VIERNES DE PLOMERÍA

Objetivo: Mover productos de baja rotación en plomería.

Promoción:

Combo de conexiones + tubo + teflón con 15% de descuento.

Por compras superiores a \$50.000, regalo de llave de tubo pequeña.

SÁBADO DEL MAESTRO

Objetivo: Fidelizar a los trabajadores de obra.

Promoción:

Todos los maestros de obra registrados reciben un bono del 5% en la próxima compra.

Rifas cada 15 días entre los compradores del sábado (ej. guantes, linternas, bonos de compra).

6 DE MAYO DE 2025

Estrategias para Incrementar Ventas a Clientes Regulares

Descuentos por Volumen

Escalonamiento de descuentos: Establecer rangos de compra mensuales con descuentos progresivos. Por ejemplo:

- Compras entre \$300.000 y \$500.000: 5% de descuento
- Compras entre \$500.000 y \$1.000.000: 10% de descuento
- Más de \$1.000.000: 15% y beneficios adicionales (envío gratis, prioridad en pedidos)

Promociones de línea específica: Por ejemplo, 2x1 en tornillería o combo de herramientas con descuento exclusivo para clientes frecuentes.

Ofertas semanales dirigidas: Enviar promociones personalizadas por WhatsApp o correo según lo que el cliente compra regularmente.

Crédito Controlado y Rentable

Sistema de crédito a clientes calificados: Ofrecer plazos de 15 a 30 días sin intereses para compradores habituales con historial confiable.

Facturación por ciclo: Emitir facturas consolidadas mensualmente, permitiendo control para el cliente y la ferretería.

Descuento por pronto pago: Incentivar el pago anticipado con un 3%-5% de descuento adicional.

Estrategias de Fidelización

Programa de puntos: Cada compra suma puntos que se redimen por productos, servicios técnicos o regalos.

Cliente VIP Ferretero: Crear un club exclusivo para compradores regulares con beneficios especiales (asesoría técnica, muestras gratuitas, prioridad en productos escasos).

Reconocimiento al cliente leal: Entregar diplomas o detalles en fechas especiales a los mejores clientes del año.

Relación Personalizada

Seguimiento personalizado: Llamadas o mensajes para recordar vencimiento de crédito o nuevas promociones.

Sondeos de necesidad: Preguntar a los clientes qué productos desean o qué líneas usan más para ajustar inventarios.

2 Gestión de la Productividad Administrativa y laboral

Fecha Programada: 12/06/2025 12:00:00
a. m.

Fecha de ejecución: 15/07/2025 12:00:00
a. m.

Descripción:

Definir roles y funciones claras del personal Automatizar tareas básicas con herramientas gratuitas (facturación, inventario, control de caja)

Avance:

Definir roles y funciones claras del personal

12 DE JUNIO DE 2025

Se brindó acompañamiento técnico y práctico para mejorar la eficiencia operativa en los procesos clave de la ferretería, como facturación, manejo de inventario y control de caja.

Durante la jornada, se identificaron las tareas que actualmente se realizan de forma manual o con bajo nivel de sistematización, generando tiempos operativos prolongados y mayores márgenes de error. Se exploraron diversas plataformas y aplicaciones gratuitas disponibles en el mercado, tales como Facturador Gratuito DIAN, Google Sheets para control de inventarios y flujo de caja. Se realizó una demostración práctica de su uso, se adaptaron algunos formatos a las necesidades específicas del negocio, y se dejó una hoja de ruta para su implementación progresiva. Además, se discutieron los beneficios de esta automatización, entre ellos, la mejora en la toma de decisiones, la reducción del tiempo administrativo y el fortalecimiento del control interno. Al finalizar, el empresario manifestó interés en continuar con el proceso de digitalización y se acordó un seguimiento para verificar la implementación de las herramientas.

Automatizar tareas básicas con herramientas gratuitas (facturación, inventario, control de caja)

15 DE JULIO DE 2025

La asesoría brindada a la emprendedora de FERRESERVI SALGADO tuvo como objetivo fortalecer la gestión operativa del negocio mediante la automatización de tareas básicas utilizando herramientas digitales gratuitas. Se identificaron procesos manuales que generan pérdida de tiempo y errores recurrentes, especialmente en la facturación, el control de inventarios y el manejo de caja diaria, lo que impactaba la organización y el seguimiento de la información financiera del negocio.

Durante la sesión se recomendaron herramientas gratuitas y de fácil acceso como Excel con macros simples, Google Sheets con formularios y plantillas automatizadas, y aplicaciones móviles para facturación y control de caja. Se enseñó el uso básico de estas herramientas, con el fin de digitalizar los registros de ventas, actualizar inventarios automáticamente y generar reportes básicos de ingresos y egresos. La emprendedora mostró disposición para incorporar estas soluciones, entendiendo los beneficios en términos de eficiencia y control.

Como parte del plan de trabajo, se definieron actividades clave para el mes de julio, incluyendo: la implementación del formato digital para facturación diaria, el ajuste del inventario en una hoja automatizada, la capacitación básica en uso de Google Drive para respaldo y acceso remoto de archivos, y la revisión semanal de caja con formatos estructurados. Estas acciones permitirán a la emprendedora tener una visión más clara del estado financiero de su ferretería, optimizar su tiempo y tomar decisiones informadas para el crecimiento del negocio.

3 Gestión de la Productividad Operacional

Fecha Programada: 11/08/2025 12:00:00
a. m.

Fecha de ejecución: 11/08/2025 12:00:00
a. m.

Descripción:

Medir indicadores simples de productividad (ventas por empleado, rotación de inventario, reclamos de clientes)

Avance:

11 de agosto de 2025

En esta asesoría se enseñó a la empresa cómo **medir indicadores simples de**

productividad para conocer mejor el desempeño del negocio y tomar decisiones que ayuden a mejorar.

Se trabajaron tres indicadores básicos:

1. Ventas por empleado

- Sirve para saber cuánto vende en promedio cada trabajador.
- Fórmula sencilla: **Ventas totales ÷ Número de empleados.**
- Ejemplo: Si en un mes se venden \$30 millones y hay 5 empleados, el promedio es de \$6 millones por empleado.

2. Rotación de inventario

- Mide qué tan rápido se venden los productos y se reponen.
- Fórmula: **Ventas del periodo ÷ Promedio del inventario.**
- Si la rotación es baja, hay mercancía quieta que ocupa espacio y genera costos.

3. Reclamos de clientes

- Indica si los productos o el servicio están generando problemas.
- Fórmula: **Número de reclamos ÷ Número total de ventas**, multiplicado por 100 para sacar el porcentaje.
- Menos reclamos significa más satisfacción del cliente.

Durante la sesión se explicó que **medir estos indicadores cada mes** ayuda a:

- Detectar problemas a tiempo.
- Mejorar la atención y calidad de productos.
- Usar mejor el inventario y el personal.
- Aumentar la rentabilidad.

Se entregaron ejemplos y un cuadro simple para anotar los datos mes a mes, de manera que todo el equipo pueda entenderlos y usarlos para mejorar.

4 Gestión de calidad

Fecha Programada: 3/09/2025 12:00:00
a. m.

Fecha de ejecución: 3/09/2025 12:00:00
a. m.

Descripción:

Política de calidad

Avance:

3 de septiembre de 2025

Durante la asesoría realizada a la empresa **FERRESERVI SALGADO**, ferretería dedicada a la comercialización de insumos, herramientas y materiales para la construcción, se trabajó en la formulación de su **Política de Calidad**.

El objetivo principal fue establecer un lineamiento claro que permita orientar la gestión de la empresa hacia la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, así como la mejora continua de los procesos internos.

En el desarrollo de la sesión se abordaron los siguientes aspectos:

1. **Importancia de la Política de Calidad:** Se explicó cómo este instrumento se convierte en la base del Sistema de Gestión, fortaleciendo la confianza de los clientes y diferenciando a la empresa en el mercado ferretero.
2. **Elementos de la Política de Calidad:** Se identificaron los componentes fundamentales que debe contener: compromiso con la satisfacción del cliente, cumplimiento de requisitos, mejora continua, desarrollo del talento humano y relaciones con proveedores confiables.
3. **Redacción de la Política de Calidad:** Se trabajó en la construcción de un texto claro, breve y aplicable a la realidad de FERRESERVI SALGADO, que refleje su compromiso con la excelencia en el servicio.
4. **Estrategia de socialización:** Se recomendó difundir la política a todo el personal, ubicarla en un lugar visible dentro del establecimiento y usarla como parte integral en los procesos de atención al cliente.

5 Gestión de la innovación / Desarrollo y sofisticación de producto

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

6 Gestión Financiera y Contable

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

7 Gestión Logística

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

8 Gestión de la transformación digital

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

9 Gestión de la Sostenibilidad

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

10 Indicadores de Gestión

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

11 Gestión de la propiedad intelectual

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

12 Índice de productividad

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

13 Otro

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Otro seguimiento a indicadores propuestos

Avance:

14 Concepto final

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance: Se desarrollaron herramientas para mejorar la fidelización y el conocimiento de los clientes: Creación de base de datos en Excel con registro de nombre, contacto, productos más comprados, frecuencia de compra y ubicación. Definición de un seguimiento quincenal para identificar hábitos de consumo y compras repetitivas. Diseño de promociones personalizadas por perfil de cliente, enviadas a través de WhatsApp. Establecimiento de un control de resultados de cada promoción. Se plantearon además estrategias promocionales semanales para dinamizar las ventas: Lunes de reactivación: descuentos en herramientas manuales. Martes de pintura: promociones en pinturas y accesorios. Miércoles de construcción: beneficios en cemento y materiales de obra. Jueves de electricidad: descuentos en cables, bombillos y herramientas. Viernes de plomería: combos y promociones en accesorios de plomería. Sábado del maestro: bonos y

rifas para fidelizar a trabajadores de obra. 2. 6 de mayo de 2025 – Estrategias para incrementar ventas a clientes regulares Se propusieron acciones enfocadas en fortalecer la relación con los compradores frecuentes: Descuentos por volumen con escalonamiento progresivo (5% a 15%). Promociones de línea específica (ej. tornillería y combos de herramientas). Ofertas semanales dirigidas mediante mensajes personalizados. Sistema de crédito controlado con plazos cortos, facturación por ciclo y descuento por pronto pago. Estrategias de fidelización, como programa de puntos, club VIP de clientes frecuentes y reconocimientos. Relación personalizada a través de sondeos de necesidades y recordatorios de crédito o promociones. 3. 12 de junio de 2025 – Automatización de procesos operativos Se brindó acompañamiento técnico para mejorar la eficiencia en facturación, inventarios y caja: Identificación de procesos manuales con alto riesgo de error. Revisión de herramientas gratuitas como Facturador DIAN, Google Sheets y plantillas en Excel. Demostración práctica de uso y adaptación de formatos al negocio. Entrega de una hoja de ruta para la digitalización progresiva, resaltando beneficios como ahorro de tiempo, mayor control interno y mejor toma de decisiones. 4. 15 de julio de 2025 – Implementación de herramientas digitales Se trabajó en la adopción práctica de soluciones digitales para optimizar procesos: Creación de formatos digitales para facturación diaria. Automatización de inventarios con hojas de cálculo. Uso de Google Drive para respaldo y acceso remoto de archivos. Control semanal de caja con reportes estructurados. Estas medidas permiten una visión clara del estado financiero, optimización del tiempo y decisiones más informadas. 5. 11 de agosto de 2025 – Medición de indicadores de productividad Se enseñó a la empresa a calcular y analizar indicadores básicos: Ventas por empleado: medición de desempeño individual. Rotación de inventario: control de productos de alta y baja salida. Reclamos de clientes: evaluación de satisfacción y calidad del servicio. Se entregó un cuadro práctico para el registro mensual de estos indicadores, con el fin de mejorar la toma de decisiones, el servicio al cliente y la rentabilidad. 6. 3 de septiembre de 2025 – Política de Calidad Se construyó la Política de Calidad de FERRESERVI SALGADO, con los siguientes compromisos: Satisfacción del cliente como eje central. Cumplimiento de requisitos legales y normativos. Mejora continua de procesos. Desarrollo del talento humano. Relación con proveedores confiables. Se recomendó su socialización con el equipo de trabajo y su visibilidad dentro del punto de venta. Conclusiones Generales La asesoría integral permitió a FERRESERVI SALGADO: Fortalecer la relación con sus clientes frecuentes mediante promociones, seguimiento y fidelización. Diseñar e implementar estrategias comerciales innovadoras para dinamizar ventas semanales. Iniciar un proceso de digitalización y automatización en la facturación, inventarios y control financiero.

15 Cierre de asesoría

Fecha Programada:

Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance: Durante el proceso de asesoría brindado a FERRESERVI SALGADO entre abril y septiembre de 2025, se trabajó en el fortalecimiento comercial y operativo de la ferretería mediante la creación de una base de datos para el seguimiento de clientes frecuentes, el diseño de promociones personalizadas y semanales para dinamizar ventas, la implementación de estrategias de fidelización y crédito controlado, la automatización de procesos clave como facturación, inventario y control de caja con herramientas digitales gratuitas, la medición de indicadores de productividad para mejorar el desempeño y la toma de decisiones, y la formulación de una Política de Calidad orientada a la satisfacción del cliente, el cumplimiento normativo y la mejora continua, consolidando así bases sólidas para el crecimiento sostenible del negocio.

Informe final de Fortalecimiento Empresarial



Para Imprimir
Oprima "Ctrl+P"

PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

No	Variable	Medición IP a Junio	VALOR	OBSERVACIONES
1	Cantidad Productos/Servicios producidos en 1 mes		1.000	
2	Valor venta 1 Producto/Servicio producido		\$5.000	
N=1*2	Valor obtenido por la venta de los Productos/Servicios		\$5.000.000	
3	Costo Directo de producción de un Producto/Servicio		\$2.000	
4	Costos Indirectos de producción del Producto/Servicio		\$1.000	
D=1*3+4	Costo de producción de los Productos/Servicios		\$2.001.000	
IP=N/D	Indice de Productividad		2,49875	
TP	Tipo de Productividad		Positiva	

No	Variable	Medición IP a Noviembre	VALOR	OBSERVACIONES
1	Cantidad Productos/Servicios producidos en 1 mes		1.500	
2	Valor venta 1 Producto/Servicio producido		\$5.000	
N=1*2	Valor obtenido por la venta de los Productos/Servicios		\$7.500.000	
3	Costo Directo de producción de un Producto/Servicio		\$1.950	
4	Costos Indirectos de producción del Producto/Servicio		\$1.000	
D=1*3+4	Costo de producción de los Productos/Servicios		\$2.926.000	
IP=N/D	Indice de Productividad		2,56323	
TP	Tipo de Productividad		Positiva	
Incr	Incremento porcentual		2,58%	