



Innovación en la industria ferretera

Natalia Ossa Muñoz

Estephany Aguilar Serna

Universidad Icesi

Administración de empresas y economía - negocios internacionales

María Claudia Certuche

Santiago de Cali 2023

Innovación en la industria ferretera

Natalia Ossa Muñoz

Estephany Aguilar Serna

Director del proyecto

María Claudia Certuche

Facultad de ciencias administrativas y económicas

Administración de empresas

Economía-negocios internacionales



Santiago de Cali 2023

Tabla de contenido

Resumen.....4

 Palabras Claves..... 5

Abstract5

 Palabras Claves..... 6

Innovation, Research, Areas of Opportunity, Hardware Industry, Trends.6

Antecedentes.....6

Objetivos de la Investigación.....6

 Objetivo general: 6

 Objetivos específicos: 7

Marco Conceptual.....7

 Innovación..... 7

 Innovación en la industria ferretera: 9

 Tendencias de la industria:10

 La industria ferretera: 10

Marco Competitivo de Ferreterías en Cali..... 12

 Ferreplasticos Cali 14

 Entender la empresa..... 15

Información Financiera..... 16

 Participación por ventas por línea: Año 2022 18

 Análisis de la utilidad bruta - productos con mayor venta y menor venta 18

PROYECTO DE GRADO	4
Percepción de los clientes:	19
<i>Diseño Metodológico</i>	19
FASE 1:	20
FASE 2:	20
Percepción de los clientes: Segundo acercamiento	20
<i>Análisis Segunda Entrevista</i>	22
Marco competitivo	28
Evaluación XXX	28
<i>Áreas de Oportunidad</i>	31
Asesorías	31
Disponibilidad de Producto	32
Domicilios	32
Experiencia en el Punto de Venta	32
Sostenibilidad	33
<i>Conclusiones</i>	33
<i>Referencias</i>	34

Resumen

Este proyecto está enfocado en la investigación de la Industria ferretera, con el propósito de encontrar áreas de oportunidad en la empresa FERREPLASTICOS CALI S.A.S, e innovar en ella. Dada la alta competitividad en el sector, se busca comprender las tendencias y tipos de innovación relevantes para que la empresa pueda adaptarse para

alcanzar un mayor éxito en el mercado. Por lo que se lleva a cabo un análisis en el que se adquirirá información sobre las necesidades de los clientes, las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa y las preferencias que hay en el mercado ferretero. Lo que no solo contribuirá al crecimiento sostenible de la empresa, sino también la proporción de una visión más detallada y estratégica de la industria ferretera, permitiendo que la empresa se mantenga a la vanguardia en un mercado altamente competitivo y se destaque por su continuo mejoramiento, al tomar las áreas de oportunidad que se identificaron dentro de la empresa, y convertirlas en su diferenciador en el mercado.

Palabras claves

Innovación, Investigación, Áreas de Oportunidades, Industria Ferretera, Tendencias.

Abstract

This project is focused on the investigation of the hardware industry, with the purpose of finding areas of opportunity in the company FERREPLASTICOS CALI S.A.S, and innovate in it. Given the high competitiveness in the sector, we seek to understand the trends and types of relevant innovation so that the company can adapt to achieve greater success in the market. Therefore, an analysis is carried out in which information will be acquired on customer needs, growth opportunities within the company and preferences in the hardware market. This will not only contribute to the sustainable growth of the company, but also provide a more detailed and strategic vision of the hardware industry, allowing the company to stay ahead in a highly competitive market and stand out for its continuous improvement, by taking the areas of opportunity that were identified within the company, and turn them into its differentiator in the market.

Palabras claves

Innovation, Research, Areas of Opportunity, Hardware Industry, Trends.

Antecedentes

Esta investigación es realizada, debido a la necesidad de entender el entorno de la industria ferretera, para aplicar innovación a la empresa FERREPLASTICOS SAS.

Esta industria es altamente competitiva y la idea es comprender las tendencias y los distintos tipos de innovación, con el fin de que la empresa se adapte y tenga un mayor éxito en el mercado. Este trabajo nos permitió obtener información sobre las necesidades de los clientes, las oportunidades de crecimiento y preferencias del mercado.

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Definir territorios de oportunidad innovadores para la empresa de FERREPLASTICOS Cali SAS. Con el fin de mejorar su desempeño y destacarse en su sector.

Objetivos específicos:

1. Entender el mercado y las tendencias de la industria ferretera, para la búsqueda de oportunidades.
2. Identificar necesidades actuales respecto al desempeño de la organización alrededor de la innovación.
3. Determinar o conocer expectativas de los clientes respecto a las empresas ferreteras locales.
4. Identificar territorios de innovación para la empresa, que se conviertan en una oportunidad de mejorar su desempeño.

Marco conceptual**Innovación**

La innovación es un proceso de inspiración y creación de nuevas ideas, de donde nacen productos nuevos, servicios o procesos que añaden valor significativo a una empresa, incluyendo a la misma sociedad en general. La innovación ha encontrado formas nuevas y creativas de resolver problemas, mejorando la eficiencia, la efectividad y la calidad de los productos y servicios existentes, aportando valor en el nivel individual, social y organizacional. Cabe resaltar que la innovación es considerada un factor clave para el éxito empresarial y el progreso social, ya que tiene en cuenta la tecnología, la economía, la educación, la ciencia y por supuesto la cultura, con el fin de abordar desafíos escolares, temas de pobreza, salud y medio ambiente, enfocándose en soluciones sostenibles, beneficiando las comunidades para mejorar la calidad de vida de las personas.

La innovación en el ámbito empresarial es la encargada de lograr una diferenciación y adaptación en los cambios de mercado, logrando mantener una ventaja competitiva, ya que permite a las empresas y a la sociedad en general adaptarse a los cambios del entorno y mantenerse competitivos en un mundo de constante evolución. Existen distintos tipos de innovación con enfoques distintos, pero todos estos con el propósito de innovar de forma beneficiosa en la sociedad:

- **La innovación tecnológica:** basada en productos y servicios con avances científicos y tecnológicos que agilicen la satisfacción de necesidades del ser humano.
- **La innovación de productos:** a lo que se les puede cambiar características que mejoran el rendimiento y diseño, para generar nuevos usos, donde se vuelven mayor atractivo para el cliente.
- **La innovación organizacional:** enfocada en mejorar las estructuras internas de una organización, promoviendo la agilidad y la adaptación frente a cambios en el entorno.
- **La Innovación de marketing:** la cual genera técnicas para la comercialización de productos o servicios, como el desarrollo publicitario y nuevos canales de distribución, brindando a los clientes experiencias de alta atracción.

Enfoques de la innovación:

- **El Incremental:** que está encargado de optimizar y perfeccionar las funcionalidades actuales, incrementando el rendimiento, la eficiencia y la calidad, con el fin de evolucionar constantemente en los procesos.
- **El disruptivo:** encargado de radicar soluciones nuevas para la transformación de industrias y mercados completos, creando grandes cambios en las reglas de juego, con el fin de generar la eficiencia de los productos y servicios, logrando impactos beneficiosos en el mercado.

Innovación en la industria ferretera:

La innovación en la industria ferretera se centra en mejorar la eficiencia y la comodidad de los productos, cómo la incorporación de nueva tecnología en herramientas eléctricas más ligeras y duraderas, con el fin de generar mayor productividad en la empresa. Una de estas innovaciones que ha marcado a la industria ferretera ha sido la automatización de gestión en inventario, que genera una eficiencia en el manejo y control de los stocks, logrando reducir errores de productos y costos operativos. Por otro lado, la digitalización y el comercio electrónico, dado que las tienda en línea permiten a los clientes admirar una amplia gama de productos donde puede comprar y hacer comparaciones con los precios y calidades de los productos que necesitan, adaptándose estos a sus necesidades.

A continuación, se mencionan Innovaciones que han sido implementadas en la industria ferretera, con el fin de lograr adaptación al mercado o situación actual del mundo ferretero.

- **Desarrollo de nuevos productos:** creación de nuevos productos que satisfagan las necesidades de los clientes.
- **Tecnologías de la información:** las empresas ferreteras pueden innovar mediante la incorporación de tecnologías en su cadena de suministro y operaciones, cómo la implementación de sistemas de gestión de inventarios, automatización de procesos y la integración de soluciones digitales para la venta y el marketing.
- **Sostenibilidad:** innovación en prácticas sostenibles en el modelo de negocio, implicando el uso de materiales reciclados y ecológicos en la fabricación de productos.
- **Servicio al cliente:** Mejorar la experiencia del cliente en la tienda (asesoramiento, consultorías, integración de soluciones digitales).

Tendencias de la industria:

Las tendencias en la industria son conocidas como los cambios significativos que se han encargado de transformar las áreas empresariales, generando una evolución en la tecnología, beneficiando la evolución del mercado con la atracción que esto le presenta al consumidor. Así que se encontró algunas tendencias como La automatización y robotización, encargada de la realización de distintas tareas en diferentes industrias; La Inteligencia artificial y aprendizaje automático, donde la transformación de las industrias (la salud, la automoción y la industria financiera), están mejorando la eficiencia y la precisión de muchas operaciones, reduciendo los costos y mejorando la toma de decisiones; La Sostenibilidad, encargada de la transformación a energía renovable y materiales reciclados.

Por otro lado, está El comercio electrónico y transformación digital, que están cambiando la forma en la que las personas compran y venden bienes y servicios; La capacitación y formación, donde las empresas están invirtiendo en programas de capacitación y formación para sus trabajadores, con el fin de mejorar su conocimiento y habilidades; Las herramientas más eficientes y ergonómicas, que permiten que el trabajo sea más fácil y cómodo para los trabajadores. Por último, están las innovaciones en seguridad, donde las empresas están desarrollando nuevos productos y tecnologías para mejorar la seguridad de los trabajadores.

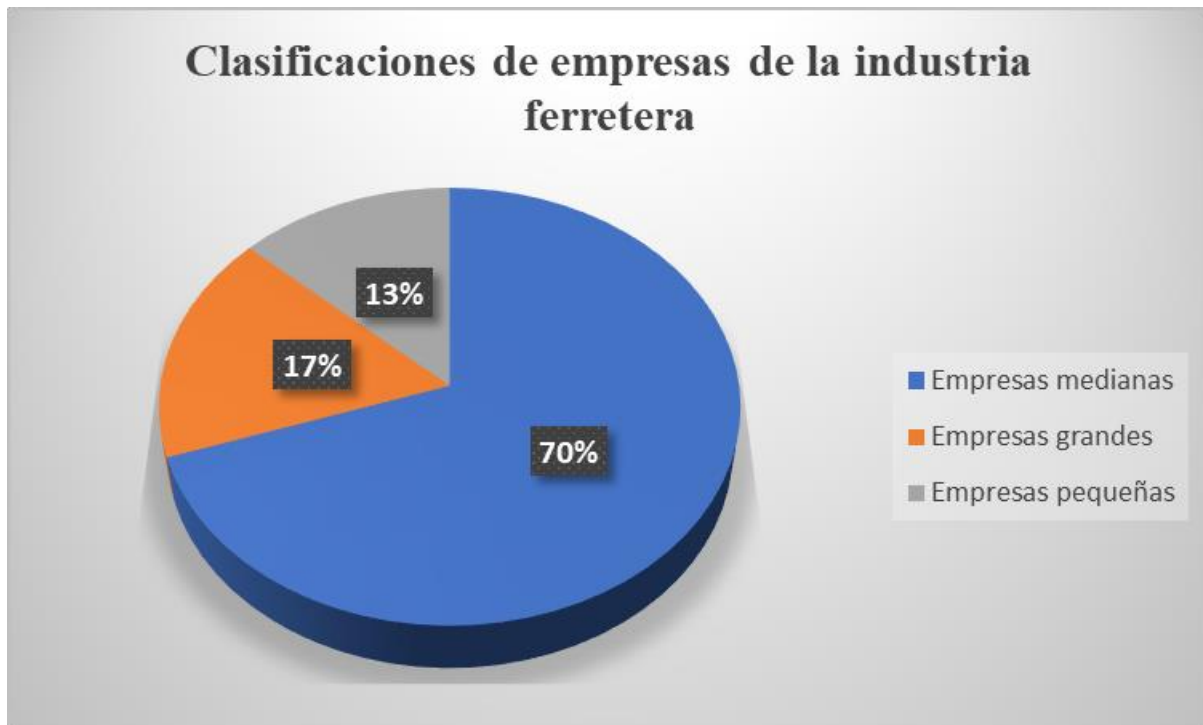
La industria ferretera:

La industria ferretera se centra en la fabricación, venta y distribución de productos en la industria de la construcción, reparación y mantenimiento de estructuras. Estas consisten en

establecimientos especializados dedicados a brindar una amplia variedad de productos como herramientas, materiales de construcción, equipos y accesorios.

En una ferretería, es común encontrar una amplia gama de productos que abarcan diferentes áreas, como carpintería, fontanería, electricidad, pintura y jardinería. Por otro lado, ofrecen una variedad de materiales de construcción, como cemento, arena, ladrillos, pinturas, productos químicos, sistemas de seguridad, componentes de fontanería y electricidad, cerraduras, tornillería, entre otros.

Algunas ferreterías también brindan servicios adicionales, como asesoramiento técnico, corte y medidas personalizadas, alquiler de herramientas y entrega a domicilio. Estas ferreterías atienden a una amplia gama de clientes, que van desde profesionales de la construcción, contratistas, propietarios de viviendas, entusiastas del Bricolaje y jardinería. Por otro lado, una ferretería implica, venta de productos, relaciones comerciales, asesoramiento técnico y aprender a diferenciar las competencias.



Fierros. (2022, noviembre 16). *style="margin-bottom:13x"san style="font-size:11t"san style="line-height:115%"san style="font-family:Calibri,"sans-serif"TOP 10 Ranking Ferretero or tamaño de emresassansansan. Fierros.*

<https://www.fierros.com.co/es/noticias/top-10-ranking-ferretero-por-tamano-de-empresas>

Marco competitivo de ferreterías en Cali

En el marco competitivo tenemos empresas en la industria ferretera que han sido catalogadas como medianas, según el **decreto 957 del 2019** que planteó el **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO Y EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA**, para poder catalogar a las pymes como micro, pequeñas y medianas empresas según el valor de ventas brutas anuales. Las clasificaciones según lo anterior son:

- Las microempresas: Tienen ingresos que ascienden hasta 1.535 millones de pesos colombianos.
- Las empresas pequeñas: Tienen ingresos entre 1.535 hasta 14.781 millones de pesos colombianos.
- Las empresas medianas: Tienen ingresos por actividades anuales desde 14.781 hasta 74.066 millones de pesos colombianos.

Por lo anterior, podríamos clasificar algunas empresas de la industria ferretera de Cali que se catalogan como:

- **Ferreco:** Catalogada como una ferretería integra que ofrece al igual que Homecenter, una amplio y variado catálogo en el que nos ofrece materiales de construcción y herramientas básicas para cualquier reparación en casa. Ellos cuentan con un sitio Web que le permite a las personas indagar en ella y poder encontrar sus productos, los cuales están catalogados como “bajamos los precios”, “productos nuevos” y “los más vendidos”. También podemos encontrar en su página web, información acerca de la empresa, lo que permite un poco de cercanía con el cliente, dándole detallada información sobre los pagos, los envíos, los términos y condiciones, su número de contacto, su ubicación y sus redes de comunicación como el correo. Además, Ferreco le da la posibilidad a las personas de que reciban sus productos rápido y a tiempo, teniendo unos tiempos de envíos de 24 a 48 horas.
- **Ferretería líder:** Catalogada como una empresa con potencial de crecimiento, ya que es muy reconocida en Cali, que le sigue a Ferreco y Homecenter. Esta empresa al igual que Ferreco, ofrece herramientas para construcción, y han sido reconocidos por

su excelente servicio su entrega rápida haciéndola llegar directamente a la construcción. Sin embargo, a comparación de las otras dos grandes ferreterías, su página web está muy incompleta en la parte de su catálogo, lo que obliga a los clientes a ir 100% presencial para comprar.

- **Ferretería el crisol:** Catalogada como una ferretería de calidad. Es exitosamente conocida en Cali y una de las más antiguas en la ciudad. Esta ferretería año tras año se ha ido consolidando con los clientes por ser confiables con la calidad de sus productos, tener una amplia lista de productos de herramientas y materiales de construcción.
- **Ferretería el ingenio:** Catalogada como una empresa en calidad de productos. Es una empresa mediana, que, aunque tiene una amplia y variada lista de productos, precios bajos y abarca distintas categorías como materiales de construcción, artículos para el hogar, accesorios y herramientas de construcción, no ha logrado posicionarse tan alto como ferreco.

Ferreplasticos Cali

Luego de analizar la definición sobre la innovación en el mercado de la industria ferretera, las áreas de innovación en el sector y la competencia que actualmente lideran el mercado en la ciudad de Cali, tomamos toda la información recolectada para ayudar en el crecimiento y el mejoramiento de la adaptabilidad de la empresa FERREPLASTICOS Cali SAS.

Entender la empresa

FERREPLASTICOS CALI SAS fue fundada por dos grandes amigos llamados Alexander Ossa y Jesús Rojas en el 19 de febrero del 2000, por lo que la empresa lleva sirviendo y aportando en el crecimiento económico del país desde hace 23 años. Estamos ubicados en la **Kr 8 # 20 - 27 Cali; Valle del Cauca**, como nuestra única y principal sede.

FERREPLASTICOS nació como el sueño de ambos amigos para tener su propia empresa, puesto generar trabajo y tener un sustento seguro a futuro para su familia.

Actualmente emplean a más de 80 empleados, lo que constituye a que más de 80 familias se sustentan por FERREPLASTICOS CALI SAS. El lema de la empresa que por años ha sido **“El servicio, nuestra mejor herramienta”**, con lo que ellos han podido ser identificados. Además de esto, son conocidos por vender productos de hierro, soldadura, herramientas y ferretería, entre otras cosas. Para la venta de dichos artículos, cuentan con proveedores como: Sika, alúmina, Yale, Abracol, entre otros.

Por otro lado, lo que la diferencia de las demás empresas de la industria es el buen trato con los clientes, los precios accesibles, distintos tiempos de pagos que le permitan al comprador llevarse nuestro producto y pagarlo en el tiempo que le sea posible, siempre y cuando no los perjudique. También son reconocidos por su alta y amplia gama de productos, por su facilidad de transportarlos y hacerlos llegar hasta cada empresa.

Finalmente, en algunas perspectivas que pudimos observar para la empresa es que en el año 2023 trae retos económicos para la administración de la compañía, pues cuenta con una visión de negocio a largo plazo, espera seguir ampliando sus mercados, certificar sus procesos y seguir en la continua mejora del servicio al cliente.

Certificaciones de calidad y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

En los análisis financieros de la empresa del año 2022 que nos brindaron, pudimos evidenciar que FERREPLASTICOS CALI SAS está en busca de adoptar un modelo de administración que le permita estructurar sus procesos y lograr la mejora continua. Por lo que, decidió realizar la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y para el año 2022 se logró implementar al 100% toda la parte documental.

Para el **Sistema de gestión de seguridad y salud en trabajo**, se basaron en la Resolución 0312 de 2019 "**Estándares mínimos**", y lograron obtener el 96% del cumplimiento de dicha resolución. Esto demuestra que la empresa tiene un alto nivel de compromiso con los requerimientos legales; Sin embargo, para finales del 2023 esperan lograr el 100% de cumplimiento. Además de la implementación de esta norma, se basaron en la Resolución 40595 de 2022 del 21 de julio, "**Plan estratégico de seguridad vial**". En ella, se logró cumplir con un 86% el diseño, la implementación y la verificación de este sistema de gestión vial. Sin embargo, la empresa logra una adaptación pertinente a este nuevo sistema y el personal ha demostrado adherencia positiva al mismo, se espera para el año 2023 lograr un porcentaje de cumplimiento del 96%.

Información financiera

La empresa FERREPLASTICOS Cali, junto con las demás empresas ferreteras que se encuentran en el país que son aproximadamente 34.129 empresas de esta industria, realizan un gran aporte en el sector económico del país cerca de un 2,5% del PIB según Fenalco,

representando \$24.000.000.000 al país. Generando cerca de 450.000 empleos. Durante la pandemia, fue uno de los pocos sectores que crecieron económicamente o se mantuvieron estables.

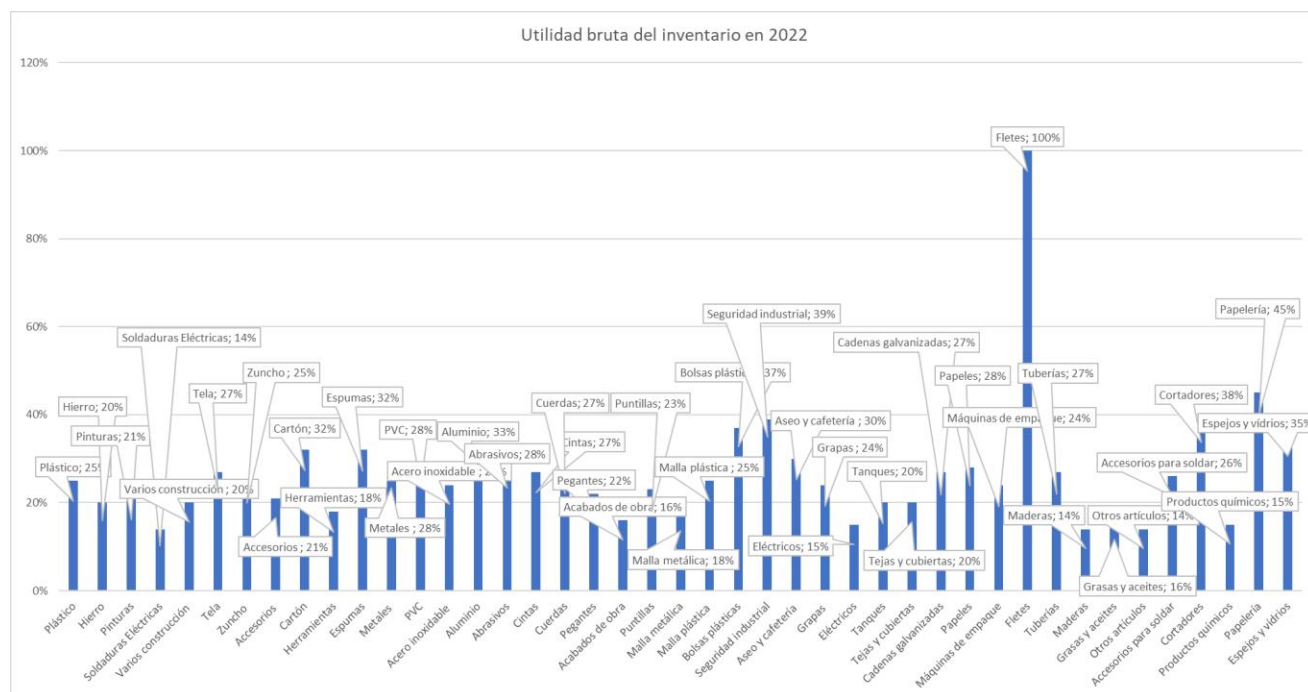


Figura 2: “Utilidad bruta del inventario de ferreplásticos en 2022”

Para otros datos financieros, tenemos la participación de las líneas de inventario en **utilidad bruta** acumulada del año 2022. Lo anterior, nos deja en evidencia los productos que dejan más rentabilidad en la empresa, los cuales están en nuestro top 5 a los fletes con un 100%, la papelería con un 45%, seguridad industrial con 39%, cortadores con 38% y las bolsas plásticas con 37%.

Participación por ventas por línea: Año 2022

Ahora bien, en la siguiente gráfica podemos evidenciar cuales son los productos con mayor participación por línea en la empresa en el año 2022. En el top diez están: las soldaduras eléctricas con 29,05%, el plástico con 7,79%, la tela con 6,01%, el hierro con 5,76%, varios de construcción con 4,86%, las herramientas con 4,31%, metales con 4,10%, los eléctricos con 3,96% y los accesorios con 3,60%.

1	Plástico	7,79%	12	Metales	4,10%	23	Bolsas plásticas	0,50%	34	Maderas	0,02%
2	Hierro	5,76%	13	PVC	1,96%	24	Seguridad industrial	0,57%	35	Grasas y aceites	0,11%
3	Pinturas	2,70%	14	Acero inoxidable	0,71%	25	Aseo y cafetería	0,40%	36	Otros artículos	0,00%
4	Soldaduras Eléctricas	29,05%	15	Aluminio	1,14%	26	Grapas	0,73%	37	Accesorios para soldar	0,67%
5	Varios construcción	4,86%	16	Abrasivos	3,29%	27	Eléctricos	3,96%	38	Cortadores	0,02%
6	Tela	6,01%	17	Cintas	2,78%	28	Tanques	0,49%	39	Productos químicos	0,05%
7	Zuncho	1,70%	18	Cuerdas	2,99%	29	Tejas y cubiertas	0,65%	40	Papelería	0,00%
8	Accesorios	3,60%	19	Pegantes	0,35%	30	Cadenas galvanizadas	0,34%	41	Espejos y vidrios	0,00%
9	Cartón	0,32%	20	Puntillas	2,34%	31	Papeles	0,05%			
10	Herramientas	4,31%	21	Malla metálica	1,56%	32	Máquinas de empaque	0,51%			
11	Espumas	1,53%	22	Malla plástica	1,72%	33	Tuberías	0,11%			

Tabla 1: “ Participación por venta en Ferreplasticos, por línea en 2022”

Análisis de la utilidad bruta - productos con mayor venta y menor venta

En este análisis podemos ver como los productos que más se venden no son los que dejan mayor utilidad. Como ejemplo tenemos las soldaduras eléctricas con un 29,05% en venta y utilidad bruta de 14%, los plásticos con un 7,79 % en venta y utilidad bruta de 25%, las telas con 6,01% en venta y utilidad bruta de 27%, el hierro con un 5,76% en venta y una utilidad bruta de 20%, varios construcción 4,86% en venta y utilidad bruta de 20% y metales 4,10% en metales y utilidad bruta 28%. Por otro lado, productos como espejos y vidrios, papelería, cortadores, bolsas plásticas, seguridad industrial, que son los de menor venta, no bajan la utilidad bruta de un 45% y un 35%.

Analizando los datos anteriores, podemos observar que es importante tener en cuenta algunas estrategias rentables y funcionales que le permitan a FERREPLASTICOS Cali SAS, aumentar las ventas de los productos con mayor rentabilidad. Además de esto, sería una gran ventaja que la empresa pueda conocer cuáles son los precios que los clientes están dispuestos a pagar por algún producto y cuáles serían las razones por las que no, así, le daría a la empresa más oportunidades para mayores ventas y mejores alcances con los clientes.

Percepción de los clientes:

A través de una fase exploratoria se logró detectar que los clientes creen que:

- La empresa debería tener un servicio virtual, que les permita saber de todos los productos, los descuentos, la información completa de la empresa, los métodos de pago, etc.
- La empresa debería realizar una mejor entrega en sus pedidos, con una guía de los pedidos para cada cliente y así ellos pueden ir rastreando su pedido.
- La empresa debería tener un tipo de convenio especial en los precios de los productos, o métodos de pago; pero que este convenio sea distinto para cada cliente, tanto para el frecuente, como para el regular.

Diseño metodológico

FASE 1:

El objetivo de esta fase es entender las oportunidades de mejora para FERREPLASTICOS y entender la percepción de la industria en Cali. Con el fin de establecer la metodología de las siguientes fases.

GRUPO OBJETIVO	TÉCNICA	MUESTRA
Clientes actuales	ENTREVISTA PERSONAL	15

FASE 2:

el objetivo es validar y ampliar la información y precisar la información, de la fase exploratoria.

GRUPO OBJETIVO	TÉCNICA	MUESTRA
Clientes actuales	Entrevistas en profundidad	12
Potenciales	Entrevistas en profundidad	4
Empleados	Entrevistas en profundidad	6 divididos en distintas áreas

Percepción de los clientes: Segundo acercamiento

Para este segundo acercamiento abordaremos preguntas más específicas, con el fin de obtener información que nos ayude para nuestra búsqueda de objetivos. Tardamos dos días realizando las encuestas y estuvimos aproximadamente dos horas por día realizando el cuestionario para recolectar información.

Analizando las respuestas de los clientes que visitaban FERREPLASTICOS nos encontramos con que la mayoría de los clientes van a la empresa por materiales de construcción, ya sea por soldaduras, mallas, plásticos para cubrir alguna obra, entre otros. Otros clientes solo iban para hacer pequeños arreglos o remodelaciones en sus casas y negocios. Así mismo, los clientes que son irregulares en la empresa van dos veces al mes o simplemente era la primera vez en ir. Mientras que los otros clientes que son bastantes regulares, van a la empresa de dos a tres veces por semana, lo que nos da un total de aproximadamente de 8 a 12 visitas por mes. De la misma manera, algunos clientes nos comentaban que las ferreterías que conocían de la ciudad de cali son la **Ferretería Barbosa, CYRGO SAS, WESCO, Ferrocortes, Abracol, El Crisol, El Líder, FERREPLASTICOS** y otras pequeñas ferreterías de barrio. Ahora bien, los clientes que visitaron FERREPLASTICOS en ese lapso de tiempo que estuvimos, nos dijeron que tienden a visitar ferreterías que se encuentren cerca de sus casas o trabajos, pero en ocasiones visitan ferreterías grandes y conocidas como las anteriormente nombradas.

Agregando a lo anterior, los clientes entrevistados nos dijeron que creían que el desarrollo en esta industria en la ciudad de Cali está un poco vieja, puesto que algunas no han cambiado de acuerdo al mercado al volverse más sostenibles e innovadoras, simplemente plantean una propuesta pero nunca la ejecutan en su totalidad. Finalmente, nos dejaron saber que ellos, al visitar una ferretería, quieren encontrarse con un buen servicio, con un acompañamiento en cada paso que el cliente dé en el proceso antes de la compra, durante y después, como lo hace la ferretería líder Homecenter. Además, les gustaría información mucho más completa de los productos, ya que algunos no se han capacitado correctamente para saber utilizar adecuadamente el producto y algunas ferreterías solo se dedican a cumplir con el objetivo de vender.

Preguntas realizadas:

1. ¿Para qué van a una ferretería?
2. ¿Qué compran cuándo van a la ferretería y cada cuanto lo hacen?
3. ¿Qué ferreterías conocen en la ciudad de Cali?
4. ¿Qué ferreterías tienden a visitar más frecuentemente?
5. ¿Cómo cree que está el desarrollo de la industria ferretera en la ciudad de Cali?
6. ¿Qué te motiva al ir a una ferretería a comprar?

Preguntas por la empresa a sus clientes:

7. ¿Qué les gustaría encontrar en nuestra ferretería?
8. ¿Qué les hace falta al visitar nuestra ferretería?
9. ¿Qué podemos mejorar cómo ferretería?
10. ¿Qué es lo que más le gusta de nuestra ferretería?

Análisis segunda entrevista

Cabe resaltar que una ferretería es vista como un lugar donde se encuentra una variedad de materiales y herramientas. Adquiriendo elementos necesarios para llevar a cabo tareas de reparación y construcción, ya sean de pequeña o de gran alcance. Esto demuestra que las ferreterías son consideradas como centros de abastecimiento de recursos para trabajos de bricolaje y construcción.

"Experiencia de compra en ferreterías: frecuencia, productos y expectativas de servicio"

Durante la entrevista, para ambas personas, jurídicas y naturales, evidenciamos que hacen referencia a la calidad y durabilidad de los materiales disponibles en las ferreterías. La persona natural y la persona jurídica destacan la importancia de la seguridad y la calidad de los materiales en sus proyectos, ya sean domésticos o profesionales. Esto indica que las ferreterías desempeñan un papel fundamental en proporcionar productos confiables y de alta calidad. También, la tranquilidad que brinda encontrar todo lo que se necesita en una ferretería, adaptado al uso específico que se le dará a los materiales, genera la comodidad y la satisfacción del cliente al saber que pueden obtener lo que buscan en un solo lugar. Por último, resaltan el buen servicio optado por las ferreterías. La calidad de atención al cliente es un factor importante, lo que hace que las personas valoren la experiencia de compra en los establecimientos.

Para la persona natural, la frecuencia de compra en una ferretería varía según la necesidad. Un grupo de entrevistados (3 de 16), compra pintura cada dos años para el mantenimiento o remodelación de sus hogares. El restante de los entrevistados (6 de 16), acude cuando surge una necesidad en el hogar, con compras que pueden ocurrir en intervalos de hasta 6 meses o un año. Estas personas compran productos relacionados con el bricolaje, pintura y elementos de fijación, de acuerdo con sus proyectos y manualidades. También, una persona de cada 16 compra productos químicos para jardinería. En este grupo, se observa una cierta flexibilidad en la frecuencia de compra, adaptándose a las necesidades específicas del consumidor. Reflejando una relación más personal con las ferreterías, donde la compra se ajusta al uso de los materiales en proyectos personales.

Por otro lado, la persona jurídica, en este caso, un constructor, compra materiales en ferreterías con mucha más frecuencia durante la semana debido a lo demandante que puede

ser su trabajo. Esta persona como constructor, adquiere materiales de construcción como pintura, cemento y fraguas, entre otros, según las necesidades de sus proyectos de reparación y construcción. 1 de cada 16 entrevistados, compra mensualmente debido a la realización de manualidades en madera, Adquiriendo madera y barnices. Este grupo cuenta con un patrón de compra más constante y predecible debido a su profesión, lo que requiere un suministro continuo de materiales de construcción.

No obstante, la persona natural, destaca la importancia de un excelente servicio al cliente. Lo que incluye la cortesía, la rapidez de la atención y la disposición para resolver cualquier inquietud o problema. La experiencia de compra y la atención personalizada son aspectos esenciales para estos clientes. También valoran la ubicación de la ferretería y sus horarios convenientes para poder acceder a los productos cuando los necesitan. Por otro lado, entre las personas naturales y jurídicas, comparten las expectativas comunes sobre la gama de productos y la calidad. Sin embargo, la Jurídica no menciona la importancia de un servicio al cliente excepcional o la ubicación y los horarios convenientes. Debido a las necesidades de una empresa, como los constructores, pueden estar más centrados en la funcionalidad y la disponibilidad de productos que en la experiencia del cliente porque ya cuentan con un alto conocimiento.

“Ventajas de comprar en la ferretería: soluciones y beneficios del proveedor”

La amplia gama de productos disponibles es un beneficio compartido para las personas naturales como jurídicas, lo que refleja la importancia de la versatilidad en la elección de herramientas y materiales para la variedad de sus proyectos. También, la calidad de los productos es destacada por ambos grupos, pues esto sugiere una preocupación compartida por la fiabilidad y la durabilidad de los materiales y herramientas adquiridos. Por

otro lado, estas dos personas destacan los precios competitivos y las promociones frecuentes, lo que indica que ambas partes buscan obtener un buen valor por su inversión y aprovechar las ofertas disponibles en la ferretería.

Ahora bien, observamos que para la persona natural la asesoría experta por parte del personal de la ferretería es un beneficio importante, lo que indica que valoran la orientación y el conocimiento de los empleados al seleccionar los productos adecuados para sus proyectos. La conveniencia de la ubicación es mencionada por algunos entrevistados naturales, lo que resalta la importancia de que la ferretería esté cerca y accesible para facilitar sus compras. Algunas personas naturales también valoran la posibilidad de apoyar a los negocios locales al comprar en una ferretería. Lo que muestra una preocupación por el respaldo a la comunidad y los comercios locales. Por último, la disponibilidad de servicios de entrega a domicilio y horarios de atención flexibles que se ajustan a sus necesidades es un beneficio esencial para la persona jurídica. Esto se relaciona con la conveniencia y la eficiencia en la compra de materiales de construcción para proyectos comerciales.

Seguidamente, tenemos que para las personas naturales como jurídicas, la asesoría constante y confiable es un aspecto crucial, lo que hace referencia a la importancia de contar con orientación experta para seleccionar productos y resolver problemas relacionados con proyectos de construcción y reparación. Las garantías ofrecidas también son valoradas y generan confianza en la calidad y durabilidad de los productos adquiridos. Por otro lado, la posibilidad de pedir productos específicos es otro beneficio que el proveedor ofrece desde ambas perspectivas, lo que permite personalizar las compras según las necesidades del consumidor.

Finalmente, para el resto de las personas naturales, los talleres de capacitación son valorados, pues les facilita la adquisición de conocimientos y habilidades para proyectos de bricolaje y mejoras en el hogar. También la disponibilidad de múltiples canales de compra, incluyendo opciones en línea, son destacadas para la comodidad y la accesibilidad en la compra de productos de ferretería.

"Desafíos al comprar en ferreterías: proceso de búsqueda y contacto con proveedores"

Hay personas que se encuentran sin experiencia en productos ferreteros, y la variedad que podemos encontrar en ellas y las funciones de cada producto, pueden resultar abrumadoras y dificultar la toma de decisiones a la hora de hacer las compras. Muchos productos requieren conocimientos técnicos y habilidades específicas para darle el manejo correcto. Por lo anterior es que es importante la asesoría dentro de las instalaciones, que permita orientar a los clientes en la toma de decisiones. También, la percepción de costos altos en los productos en una ferretería puede ser barrera para ciertos clientes, especialmente para los que cuentan con presupuestos ajustados. Es por esto que se pueden generar distintas opciones y descuentos en distintos productos que refuercen una relación calidad y precio. Es importante que la empresa destaque la transparencia y genere una información efectiva sobre los productos que ofrece la ferretería, pues la falta de información sobre marcas y productos puede generar desconfianza sobre la calidad de ciertos productos, lo que puede ocasionar una indecisión en la compra.

Por otro lado, es importante tener en cuentas la distancia que hay entre el hogar, el lugar de trabajo con la ferretería y los horarios de atención que no se ajustan a la

disponibilidad de los clientes, Pues esto también cuenta como barrera a la hora de acercarse a una. Por tal motivo, se sugiere ser estrategia en la ubicación de las ferreterías para maximizar la accesibilidad y el alcance de ellas y crear distintos accesos que le permitan a los clientes obtener sus productos. Para finalizar es importante tener en cuenta que la falta de variedad de productos es de alto deterioro para la empresa, pues esto ocasiona una limitación a la hora de volver a la tienda, por falta de inventario que ocasiona la satisfacción a las necesidades del cliente.

Las personas naturales utilizan métodos de búsqueda en línea como Google Maps para encontrar ferreterías cercanas, lo que nos muestra la importancia de presenciar la empresa en línea para atraer clientes nuevos. También desarrollan la exploración física, el desplazamiento por las calles de un lugar a otro, permite la visibilidad de las tiendas físicas. Para finalizar, cabe resaltar que las recomendaciones de personas cercanas de su entorno influyen en su decisión de compra. por lo que la reputación de la empresa debe ser cuidada satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Las personas jurídicas se confían de las reseñas sobre diferentes ferreterías para ver cuáles de ellas tienen mejor referencia de parte de los clientes, lo que indica la importancia de mantener una buena reputación en línea. Por último, estas personas hacen uso de las redes sociales (LinkedIn, Facebook, Instagram) para conocer su futuro proveedor, lo que refleja la importancia de tener una buena influencia en redes sociales.

Marco competitivo

Analizando las respuestas de los entrevistados, encontramos que tienen unas ferreterías de su preferencia, como Homecenter, ferreterías de barrio o cercanas a su lugar de trabajo, ferreterías en el centro de Cali y las que se encuentran en línea. Se destaca mucho en la entrevista a Homecenter como “un lugar que tiene todo lo que uno busca, en un solo sitio” esta empresa ofrece buenas políticas de devolución, mientras que las ferreterías de barrio o las cercanas al trabajo, son convenientes por su ubicación. Todas las empresas mencionadas anteriormente, cuentan con beneficios para los clientes, según dicen los entrevistados. Estos beneficios son: facilidad de parqueo, amplia variedad de productos, servicio a domicilio, garantías, promociones, excelentes precios, servicios en línea y costos bajos. En conclusión, podemos analizar que el entrevistado valora mucho la accesibilidad y la comodidad que las empresas ferreteras le puedan dar al momento de la compra.

Evaluación FERREPLASTICOS

FERREPLASTICOS Cali SAS es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de productos plásticos, en la ciudad de Cali. La empresa ha estado en funcionamiento desde hace más de 24 años y cuenta con una amplia experiencia en el sector. Entre los servicios que ofrece se encuentran la fabricación de productos plásticos a medida, la asesoría técnica en el diseño y desarrollo de productos, así como la venta y distribución de productos plásticos de alta calidad. Todos sus productos están diseñados para cumplir con los estándares de calidad y satisfacer las necesidades específicas de sus clientes.

La empresa se destaca por su compromiso con la excelencia en el servicio al cliente, la calidad de sus productos y su capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes del

mercado. FERREPLASTICOS Cali SAS se ha posicionado como un referente en el sector plástico en la región, brindando soluciones confiables a sus clientes.

Líneas de negocio:

1. Construcción.
2. Industria de fábricas.
3. La industria Avícola.
4. Licitaciones con el estado.
5. Comercio.

En la entrevista evaluamos el conocimiento y fidelidad del cliente, con respecto a FERREPLASTICOS. Se resalta mucho la diferencia de años en los cuales conocen y compran a la empresa. Por un lado, están las personas jurídicas, ellas destacan que conocieron a la empresa de manera ocasional mientras buscaban otros productos, cerca al lugar o a través de amigos y conocidos que los recomendaban. Por otro lado, están las personas naturales, las cuales conocieron a FERREPLASTICOS mientras buscaban artículos específicos para hacer algún trabajo o reparación en su hogar o su negocio, pero al igual que las personas jurídicas, conocieron a FERREPLASTICOS por alguna recomendación. Ambas personas (jurídicas y naturales) evidencian que les satisface mucho la amplia variedad de productos y su calidad para todo tipo de trabajo, como ensamblajes, jardinería, construcciones, entre otros. Además de esto, uno de los valores agregados de la empresa era su buen servicio al cliente junto con el acompañamiento y asesoramiento adecuado que los trabajadores les brindaban.

Sin embargo, evidenciamos algunos aspectos por mejorar de FERREPLASTICOS, que ayudarían a obtener una satisfacción completa de los clientes y que los escojan como

proveedores principales en productos ferreteros. Estos aspectos incluyen, mejorar la estrategia publicitaria del lugar físico de la ferretería, siendo llamativa para los clientes nuevos y para que sea mucho más fácil de llegar. También deben mejorar su presencia y su actividad en las redes sociales, para que los clientes nuevos de cualquier generación, pueda adquirir los productos y se interese por escoger a FERREPLASTICOS. Finalmente tenemos la velocidad de entrega de los pedidos. Estas sugerencias ayudarían a que FERREPLÁSTICOS brinden una mejor experiencia a los clientes ocasionales y frecuentes.

Por otro lado, en la entrevista se destacan dos aspectos, que, según los clientes entrevistados, más le llamó la atención de FERREPLASTICOS, los cuales son: el alto compromiso que tiene FERREPLASTICOS por mejorar cada día en la satisfacción del cliente. Esto se puede observar al momento de realizar las ventas hacia el consumidor, puesto que la empresa no solo se preocupa por cumplir unas metas de ventas, sino que se asegura de que cada cliente se vaya con el producto correcto y de la mejor calidad. El segundo aspecto que más le llamó la atención a los entrevistados, es la rapidez y la eficacia que la empresa les brinda, cuando se presenta un problema.

Así mismo, los entrevistados mencionan aspectos que les baja un poco la satisfacción al cliente en el proceso de compra del producto. Entre ellos están: los horarios de atención al cliente. Esta observación la hacen refiriéndose a que en horarios específicos como entre las 11:00 am a 1:00 pm y de 5:00 a 6:pm, no hay un orden para atender a los clientes y se siente un poco de caos. Además de esto, algunos trabajadores 3 de 9 no son tan cálidos durante la venta, lo que hace que el proceso no sea tan cómodo y satisfactorio. Aunque estos aspectos pueden ser mejorados por FERREPLASTICOS, es importante destacar que son

comentarios de solo algunos clientes entrevistados que son 5 de 16 entrevistados y no representan necesariamente la experiencia de todos los usuarios de la empresa.

En conclusión, estas propuestas de valor son importantes para los clientes y pueden influir en su elección de proveedor. La atención al cliente y la calidad de los productos son aspectos esenciales para garantizar una experiencia satisfactoria para el cliente. La ubicación conveniente y la disponibilidad de stock también son factores importantes para facilitar la compra de los clientes. Además, los servicios adicionales y el conocimiento del personal pueden ser una ventaja competitiva para FERREPLASTICOS. En general, estos valores agregados pueden ser una forma en que la empresa se pueda diferenciar de su competencia y generar lealtad en sus clientes, si mejoran y lo potencializan cada vez más.

Áreas de oportunidad

Asesorías

- Para innovar en las asesorías, se evaluaría la opción de tener un catálogo virtual. En él, les permitirá a las personas conocer el producto de cerca y si lo desea, solicitar asesoría con cualquiera de nuestros vendedores. Para la elección de ellos, será mediante una foto del vendedor, con los datos necesarios para que el cliente lo escoja a su gusto. Esta área de oportunidad va dirigida a las personas naturales o clientes potenciales/nuevos.
- Otra herramienta para poder potencializar las asesorías de la empresa es implementar un Chatbot (basado en inteligencia artificial que sostiene conversaciones reales por texto de voz) dentro de la tienda, para que cada cliente que entre consulte lo que necesite acerca del producto que necesita en tiempo real.

Disponibilidad de producto

- Para la innovación en la disponibilidad del producto, se contará con un sistema basado en la inteligencia artificial, donde se identifique cuáles son los productos con más stock y cuáles son los que no cuentan con mucha disponibilidad o no hay. Así mismo, se identificará en cada compra si el cliente es una persona natural o jurídica, con el fin de identificar cuál es el producto que más compra y revisar el stock del producto a solicitar. Esta área de oportunidad va dirigida a las personas naturales o jurídicas.

Domicilios

- Para la innovación de los domicilios, se hará una alianza con plataformas ya existentes que ofrecen este servicio como DiDi. Esta alianza se hará con el fin de llegar a todo tipo de cliente que quiera obtener nuestro producto sin la necesidad de desplazarse hasta FERREPLASTICOS, evitando trancones, ahorrando tiempo y economizando. Esta área de oportunidad va dirigida solo a las personas naturales, ya que la cantidad que se podrían para los domicilios, serían mínimas, poco pesadas y de fácil transporte.

Experiencia en el punto de venta

- Aquí se tendrá en cuenta la comodidad del cliente para mejorar su satisfacción en el proceso de compra, se les ofrecerá alguna bebida mientras esperan su turno con un ticket y podrán ver cuál es el siguiente sin que otras personas les quiten el turno. Además de esto, se tratará de ubicar algunas sillas para que puedan esperar su turno y

descansar del ajetreo de la calle. Esta área de oportunidad va dirigida tanto para las personas naturales como las jurídicas.

Sostenibilidad

- Para innovar en la sostenibilidad de FERREPLASTICOS, se implementará un método en el cual los clientes lleven artículos de reciclaje, y por cada cantidad de reciclaje que lleven a la empresa, se les dará un bono o descuento según sea posible. Esta área de oportunidad va dirigida a las personas jurídicas.

Conclusiones

Durante la investigación en innovación en la industria ferretera, pudimos encontrar el significado de una ferretería para los clientes, donde aparte de ello escuchamos sus expectativas dirigidas a FERREPLASTICOS CALI SAS.

Con base a las entrevistas dirigidas a los clientes actuales y potenciales de la empresa FERREPLASTICOS CALI SAS, tienden a escoger empresas que les brinde buen servicio, precios favorables y en especial, una amplia gama de productos para todo tipo de trabajos; desde jardinería y arreglos en casa, hasta productos de construcción.

Por otro lado, nos enfocamos en áreas de oportunidad con el fin de darle a los clientes y a la empresa FERREPLASTICOS CALI SAS nuevas experiencias y mejor rendimiento a la hora del servicio y las compras.

Referencias

- Analitik, V. (2022, 24 julio). El sector ferretero creció el 30% en mayo de 2022. *Valora Analitik*. <https://www.valoraanalitik.com/2022/07/24/el-sector-ferretero-crecio-el-30-en-mayo-de-2022/>
- FERRECO - Ferretería en Línea. (s. f.). ▷ *Ferretería en línea, todo en herramientas y hogar* | Ferreco. <https://ferreco.com/>
- ferreteria lider. (2022, 31 octubre). *Ferretería Líder – Ferretería grande en Cali*. Ferreteria Lider. <https://ferreterialider.com/ferreteria-grande-en-cali/>
- Fierros. (2020, 10 diciembre). Claves de la innovación ferretera. *Fierros*. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/claves-de-la-innovacion-ferretera>
- Fierros. (2022, 16 noviembre). *TOP 10 ranking Ferretero or tamaño de emresassansansan*. *Fierros*. <https://www.fierros.com.co/es/noticias/top-10-ranking-ferretero-por-tamano-de-empresas>
- *Innovación y desarrollo en la industria de la ferretería*. (2001, 1 enero). <https://www.altosempresarios.com/noticias/innovacion-en-la-industria-ferretera>
- *Revista Fierros ed. 12*. (2023, 17 marzo). Issuu. <https://issuu.com/axiomapruebas/docs/ed-12>
- Stage-Gate international.(2023).¿que es el proceso de innovación?.Stage-Gate. <https://www.stage-gate.la/que-es-proceso-innovacion/>
- Sydle. (2023, 10 noviembre). *Tipos de innovación: ¿Cuáles son y cómo aplicarlos en tu empresa?* Blog SYDLE. <https://www.sydle.com/es/blog/tipos-de-innovacion-619541bf351e93287c42a7de>