



MEJORES EN TODO

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

INFORME DE PRÁCTICAS FERRETERÍA QUINTERO LA GRAN ESQUINA S.A.S

LAURA VANESSA TORRES GONZALEZ

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
AGUACHICA - CESAR

2024_2

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

INFORME DE PRÁCTICAS FERRETERÍA QUINTERO LA GRAN ESQUINA S.A.S

LAURA VANESSA TORRES GONZALEZ

INFORME PRACTICAS EMPRESARIALES

YAQUELINE QUINTERO JIMENEZ

DIRECTORA PRÁCTICAS

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AGUACHICA - CESAR

2024_2

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

DEDICATORIA

Dedico esta práctica a todas las personas que han sido parte fundamental de mi formación profesional y personal durante este proceso de prácticas. En especial, a mi familia, cuyo apoyo incondicional ha sido clave en mi desarrollo, A mis compañeros por su paciencia y orientación. A mi amada universidad popular del cesar, seccional Aguachica y su alma mater por su gran acompañamiento en este camino de formación profesional, A mí misma porque a pesar de algunos obstáculos no me he rendido y sigo de pie, por este sueño que ya casi es una realidad. Esta experiencia ha sido invaluable para mi crecimiento profesional

Laura Vanessa Torres González

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a DIOS por darme la oportunidad de emprender este camino profesional. Gracias por iluminar mi mente, por darme la fortaleza para superar obstáculos y por bendecir cada uno de mis proyectos con su guía y sabiduría.

También Agradezco profundamente a **Wilder Quintero Hernández**, por brindarme la oportunidad de realizar mis prácticas en su empresa **Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S**, Al auxiliar contable **Juan Diego Chacón** por su gran orientación y apoyo constante pude aprender y desarrollarme en el entorno laboral.

Mi más sincero agradecimiento a mi directora de prácticas **Yaqueline Quintero Jiménez**, Por su dedicación, paciencia y valiosos consejos durante toda mi práctica, Gracias a su orientación pude lograr realizar con satisfacción este proyecto.

Laura Vanessa Torres González

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1.....	2
1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA	2
1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.....	3
1.2 MISIÓN.....	4
1.2.1 ANÁLISIS DE LA MISIÓN.....	4
1.2.2 MI PROPUESTA	4
1.3 VISIÓN	5
1.3.1 ANÁLISIS DE LA VISIÓN.....	5
1.3.2 MI PROPUESTA.....	5
1.4 POLÍTICAS.....	6
1.5 VALORES.....	7

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.6	ORGANIGRAMA	8
1.7	ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA	9
CAPITULO 2.....		10
2.	ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL	10
2.1	NOMBRE DEL TRABAJO	10
2.2	DIAGNOSTICO.....	10
2.2.1	infraestructura	11
2.2.2	Tecnología	12
2.2.3	procesos.....	12
2.2.4	Diagnostico- análisis Matriz Foda	12
2.3	Justificación.....	14
2.3.1	Justificación desde el punto de vista teórico.....	14
2.3.2	Justificación desde el punto de vista práctico.....	15
2.3.3	justificación desde el punto de vista social	16
2.4	OBJETIVOS	17
2.4.1	Objetivo general	17
2.4.2	Objetivos específicos.....	17

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES.....	18
CAPITULO 3.....	19
3. DESARROLLO DE LA PRACTICA.....	19
3.1 Desarrollo Del Objetivo Especifico 1	20
3.2 Desarrollo del objetivo específico 2	22
3.3 desarrollo del objetivo específico 3	23
4. CONCLUSIONES.....	25
5. RECOMENDACIONES	26
6. BIBLIOGRAFÍA.....	28
7. ANEXOS.....	31

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

LISTA DE GRÁFICOS

Lista de figura 1. Organigrama.....	8
Lista de figura 2. Matriz dofa	12
Lista de figura 3. Plan de actividades	18

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

Fotografia 1.....	31
Fotografia 2.....	32
Fotografia 3.....	33

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

GLOSARIO

SINERGIA

Es el resultado de trabajar de manera conjunta y cooperativa entre las áreas o miembros de una empresa. Cuando existe sinergia, los resultados son mejores que si se trabaja por separado.

CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Sistema de gestión de relaciones con los clientes. Se utiliza para administrar la información sobre los clientes y sus interacciones con la empresa, con el fin de mejorar la comunicación y el servicio al cliente.

STAKEHOLDERS

Grupos o personas interesadas en las actividades de una empresa, como empleados, clientes, proveedores, inversionistas, y la comunidad en general.

ANÁLISIS FODA

Herramienta de análisis estratégico que permite identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de una empresa. Es un análisis de los factores internos y externos que afectan a la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

INTRODUCCIÓN

Las practicas curriculares ofrecen una oportunidad invaluable para que los estudiantes se integren de manera directa a los procesos de gestión, toma de decisiones y operaciones de una organización, permitiendo que el estudiante adquiriera una visión integral de su campo profesional y afronte los retos y dinámicas propias del entorno empresarial.

Este presente informe tiene como objetivo exponer mi experiencia en las distintas actividades realizadas, los desafíos enfrentados, las estrategias implementadas y los conocimientos obtenidos durante mi periodo de prácticas, basada en el programa de administración de empresas. En la empresa ferretería quintero la gran esquina S.A.S, en Aguachica, cesar. Donde tuve la oportunidad de involucrarme de manera activa en el área administrativa.

El objetivo de estas prácticas es aplicar mis conocimientos teóricos obtenidos en las aulas, generar aprendizajes en ese entorno laboral, vivir la experiencia de cómo es en realidad una empresa y los desafíos que afronta a diario. Aparte hacer un diagnóstico en el área asignada por la empresa para un plan de mejora que pueda ayudar aún más a esta.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

CAPITULO 1

1. ASPECTOS BASICOS DE LA EMPRESA

En el año 2003, Ferretería quintero la gran esquina S.A.S fue fundada por Wilder quintero Hernández, quien después de dejar su trabajo en una ferretería por problemas personales, decidió crear una solución para su desempleo. Con una inversión modesta de veinte cinco (25.000) millones de pesos y una visión clara de ofrecer un buen servicio a la comunidad, el negocio comenzó en un pequeño local y dos vitrinas en Aguachica, cesar. A lo largo de los primeros años, logró posicionarse un poco en el mercado con un enfoque único. Hoy, ***Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S*** se ha convertido en la favorita de muchos, generando más de cincuenta y cinco (40) empleos y al día de hoy cuenta con una (1) sede en curumani, cesar y una (1) sociedad en san Martín, cesar.

Es una empresa que se dedica a la venta y comercialización de productos y materiales de ferretería, Su sede principal está ubicada en la calle 4 25-68 barrio la sabanita en el municipio de Aguachica, cesar. Su representante legal, Wilder Quintero Hernández comerciante con más de 21 años de experiencia en el sector ferretero.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La actividad económica de *Ferretería quintero la gran esquina S.A.S* se dedica principalmente a la venta y comercialización de productos y materiales para la construcción, reparación, pinturas, herramientas y decoración de hogares, oficinas y otros tipos de espacios, Al mayor y al detal. Está constituida bajo la cámara de comercio como una sociedad por acciones simplificada e identificada con código G4752 y G4663. con número de identificación tributaria (NIT) 901256880-2.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es MEDIANA EMPRESA, cuenta con 12 empleados directamente.

El ámbito de operación de Ferretería quintero la gran esquina S.A.S está centrado en el mercado local del municipio de Aguachica cesar, pero también está en las regiones del sur del cesar y sur del bolívar.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.2 MISIÓN

Proveer soluciones con materiales y herramientas de ferretería para la construcción civil, pequeña industria y el hogar, manejando un surtido completo y permanente que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio competitivo. Ofrecer la mejor atención posible a sus clientes a través de un personal altamente capacitado, eficiente y responsable.

1.2.1 ANÁLISIS DE LA MISIÓN

Realizando el respectivo Análisis de la misión de la empresa ferretería quintero, cubre algunos aspectos muy importantes, pero creo que se deben hacer unos pequeños ajustes y tener una mayor claridad en el enfoque hacia la innovación, involucrando la sostenibilidad y la comunidad local.

1.2.2 MI PROPUESTA

Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S, se dedica a proporcionar productos de ferretería de la más alta calidad junto con un servicio al cliente excepcional, satisfaciendo las necesidades específicas de nuestros clientes. Nos comprometemos a ofrecer soluciones eficientes y confiables, promoviendo la sostenibilidad, apoyando el desarrollo y crecimiento de la comunidad local. Adicionalmente buscamos integrar la innovación en nuestros productos y servicios, incorporando tecnologías y tendencias que mejoren la experiencia y eficiencia en la empresa.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.3 VISIÓN

Ser una empresa líder en sector ferretero a nivel regional por medio de la estandarización de las operaciones. Enfocada a ofrecer precios y servicios competitivos a través de la capacitación profesional de nuestro personal. Así mismo, ser una empresa sustentable que contribuya a la comunidad.

1.3.1 ANÁLISIS DE LA VISIÓN

Realizando el respectivo análisis de la visión de la ferretería quintero, la visión es sólida y cubre aspectos importantes, pero necesitamos agregar en cuanto tiempo se logrará ese objetivo y enfocarnos más hacia el futuro

1.3.2 MI PROPUESTA

Para el año 2026, Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S se posicionará como la ferretería líder en el sur Cesar y sus alrededores, distinguiéndose por nuestra excelencia en el servicio, innovación en productos y un compromiso inquebrantable con la satisfacción del cliente. Consolidándonos como la opción preferida de nuestros clientes y estableciendo un estándar de calidad y confiabilidad en la región.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.4 POLÍTICAS

La empresa no tiene políticas, mi propuesta es la siguiente:

- **De control de Calidad**

Asegurar que los productos y servicios cumplan con altos estándares mediante controles rigurosos.

- **De Seguridad y Salud**

Como empresa es importante que Garantice un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo con normativas y realizando formaciones y revisiones periódicas.

- **De Ética y Cumplimiento**

Que Opere con integridad y en conformidad con todas las leyes y regulaciones, siguiendo un código de ética y promoviendo prácticas empresariales justas.

- **De vacaciones**

Como empresa es importante cumplir con este mecanismo, que permitan que los empleadores disfruten sus beneficios según lo estipulado por la ley y puedan recargarse de energía.

- **De transparencia**

Que Tengan la Disponibilidad para que las personas puedan acceder a la información real de la empresa, para nuestros inversores, clientes o trabajadores puedan tomar decisiones informadas y sin asimetría de información.

- **De permiso**

Los empleados tengan derecho a solicitar permisos por motivos personales, como tramites importantes, asuntos familiares entre otros.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.5 VALORES

La empresa no tiene valores, mi propuesta es la siguiente:

- **Compromiso**

Como empresa debe satisfacer las necesidades de nuestros clientes y a superar sus expectativas.

- **Integridad**

Que Opere con honestidad y transparencia en todas las acciones.

- **Responsabilidad**

Que Actúe de manera responsable con los empleados, clientes y la comunidad.

- **Trabajo en Equipo**

Que Fomente un ambiente colaborativo y de apoyo entre los empleados para lograr objetivos comunes y resolver problemas de manera eficiente.

- **Sostenibilidad**

Que como empresa Adopten prácticas empresariales responsables con el medio ambiente, buscando reducir un impacto ecológico y promover la sostenibilidad.

- **Flexibilidad**

Como empresa que se adapten a los cambios y necesidades del mercado, siendo ágiles en las operaciones y receptivos a las demandas de los clientes.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.6 ORGANIGRAMA

Lista de figura 1. Organigrama



FUENTE: elaboracion propia (2024) Figura 1 organigrama

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1.7 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

He sido ubicada en la oficina, ejerciendo la función de auxiliar administrativa. Donde tengo como tareas administración de datos, actualización de información, atención al cliente, este se encuentra directamente bajo la supervisión del representante legal **WILDER HERNANDEZ QUINTERO**, quien es el jefe inmediato de la empresa.

la oficina está compuesta por tres personas **el jefe inmediato, el auxiliar contable y auxiliar administrativo**. Por lo regular esto ofrece numerosos beneficios, incluyendo la diversidad de perspectivas que enriquece la toma de decisiones, una mayor eficiencia al distribuir tareas y responsabilidades, y una mejora en la comunicación que facilita la coordinación y el intercambio de información. Además, la colaboración permite el desarrollo de habilidades interpersonales, reduce errores mediante la supervisión conjunta, y proporciona apoyo mutuo, lo que incrementa la motivación y el compromiso del equipo.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

CAPITULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA PRACTICA PROFESIONAL

2.1 NOMBRE DEL TRABAJO

Mejora en la comunicación interna y externa en la ferretería quintero la gran esquina S.A.S

2.2 DIAGNOSTICO

Ferretería quintero la gran esquina S.A.S es una empresa que se dedica a la venta de productos y herramientas relacionadas con la construcción, reparación, mantenimiento y mejoras del hogar u otros espacios, ofreciendo muchas variedades de productos de alta calidad. Se encuentra ubicada en la calle 4 #25-68 la sabanita, en Aguachica, cesar.

A nivel interno la empresa se identifica con varias falencias, no hay una buena funcionalidad En el servicio de atención al cliente, se encuentra desorden dentro del mismo. Los empleados tienen múltiples responsabilidades, pero no existe una clara delimitación de funciones.

Por otro lado, la empresa cuenta con un equipo de trabajo que son, 1 administrador, 1 auxiliar de personal, 1 auxiliar contable, 1 auxiliar de caja, 1 secretaria, 1 jefe de bodegas,

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

1 conductor, 1 practicante y 7 auxiliares de ventas. pero no se encuentran dentro de los mismos un área de recursos humanos quien dirija. A esto se le da una deficiencia en la atención al cliente o a no una identificación de valores, no tener claro las funciones y sus procesos.

A nivel externo relacionado con el mercado extenso que maneja y guiándose como una líder dentro del municipio y sus alrededores la ferretería maneja ventas al por mayor y al detal con precios muy bajos y asequibles para los clientes.

2.2.1 infraestructura

Ferretería quintero presenta un espacio amplio y bien organizado, cuenta con 3 bodegas lo que permite un almacenamiento eficiente de la mercancía y 1 local amplio facilita una amplia exposición de los productos y 1 oficina. Este tipo de distribución no solo optimiza el uso del espacio, sino que también crea un ambiente cómodo y accesible para los clientes. La amplitud del lugar asegura que los productos sean fácilmente visibles. Además, un espacio bien aprovechado también favorece a la empresa

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

2.2.2 Tecnología

En cuanto equipos tecnológicos y de oficina la empresa cuenta con 10 computadores completos, 2 ubicados en la oficina, 7 en el mostrador, 1 en caja. También cuenta con 6 sistemas de código de barra con su facturador. Y una impresora. Aparte tiene 6 sillas cómodas y 4 escritorios.

2.2.3 procesos

La ferretería cuenta con una buena estructura y procesos establecidos, pero aun así no tienen claro como son los pasos de estos procesos, pero existen oportunidades de mejora como la automatización del inventario, la optimización de la atención al cliente, y la agilidad en el proceso de ventas y entregas

Figura 2. Análisis FODA

2.2.4 Diagnostico- análisis Matriz Foda

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

FACTORES INTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
• maneja precios competitivos • variedad de productos • su ubicación estratégica • ventas al por mayor • posicionamiento local	• falta de organización interna • ausencia de recursos humanos • proceso de atención al cliente deficiente • falta de comunicación interna y externa
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• crecimiento en el mercado de construcción • expansión geográfica • alianzas estratégicas •	• Competencia • Cambios en la demanda del mercado • Problemas de logística • Crisis económica

Lista de figura 2. Matriz dofa

FUENTES: elaboración propia (2024)

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

2.3 JUSTIFICACIÓN

Las practicas curriculares son tan fundamentales para que nosotros los estudiantes comprendamos de por qué estas son tan esenciales en nuestra formación académica, particularmente para experimentar como es un mundo laboral real y aplicar lo aprendido en las aulas y así mismo generar aprendizajes para afrontar la vida laboral.

El presente proyecto se centra en el diseño de un mapa de procesos para la Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S., con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones clave de la empresa. La identificación, documentación y evaluación de los procesos actuales permitirá detectar áreas de mejora y optimización, lo que contribuirá a aumentar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la satisfacción del cliente.

2.3.1 Justificación desde el punto de vista teórico

Las practicas curriculares son una de las metodologías mas importante en el contexto educativo, ya que esta representa una conexión directa entre la teoría y la práctica. Ya viéndolo desde una perspectiva teórica, las practicas curriculares se justifican por su capacidad para permitir que los estudiantes no solo adquieran conocimientos conceptuales en las aulas, sino que también demuestren y desarrollen habilidades y competencias a través de la experiencia directa en entornos laborales.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

La Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan sostiene que las personas aprenden mejor cuando tienen autonomía, competencia y relación. Este enfoque es crucial para el aprendizaje motivado y duradero.

Las prácticas curriculares permiten que los estudiantes experimenten un nivel adecuado de autonomía en su aprendizaje, tomando decisiones relacionadas con tareas y proyectos. Además las prácticas permiten que los estudiantes experimenten una sensación de competencia al enfrentar desafíos reales, lo que refuerza su confianza en sus habilidades.

2.3.2 Justificación desde el punto de vista práctico

Los practicantes como administradores de empresas futuros requieren mejorar a fondo todo lo relacionado con el área administrativa de las empresas, revisando que la empresa este maximizando la eficiencia, productividad y rentabilidad de esta. Mientras se satisfacen las necesidades de los clientes, empleados y stakeholders.

Por eso es muy importante que exista un acercamiento en la práctica del área administrativa en la FERRETERIA QUINTERO, con el objetivo de aprender acerca de cómo se llevan los procesos y procedimientos en esta.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

De este modo en la realización de las prácticas empresariales aprovechamos para aplicar todos los conocimientos aprendidos durante nuestra formación académica y así contribuirle algo a la empresa y obtener experiencia siendo esto un proceso constructivo y enriquecedor para nuestra vida laboral.

2.3.3 justificación desde el punto de vista social

Estas prácticas son vistas como una herramienta fundamental para el desarrollo profesional de los estudiantes, mejorando la empleabilidad, fomentando el aprendizaje práctico, y proporcionando una transición más fluida entre la educación y el mundo laboral. Sin embargo, también hay desafíos importantes que deben abordarse, como la desigualdad en el acceso, las condiciones laborales y la conexión entre la formación teórica y las necesidades del mercado. En general, las prácticas curriculares siguen siendo una experiencia única.

La teoría del aprendizaje social, desarrollada por (Albert Bandura), subraya la importancia del aprendizaje por observación y la interacción social. Según Bandura, las personas aprenden observando a otros, imitando comportamientos, y recibiendo retroalimentación social, lo cual es clave para el desarrollo de habilidades y competencias.

Las prácticas curriculares permiten a los estudiantes trabajar directamente con profesionales experimentados, lo que facilita el aprendizaje social. En este contexto, los estudiantes pueden observar cómo los profesionales aplican teorías y toman decisiones en

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

situaciones reales. Además, al interactuar con colegas y supervisores, los estudiantes tienen la oportunidad de recibir retroalimentación directa sobre su desempeño, lo que favorece el proceso de aprendizaje

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Mejorar la comunicación interna y externa EN LA FERRETERIA QUINTERO LA GRAN ESQUINA S.A.S

2.4.2 Objetivos específicos

- Implementar unas charlas referentes al tema de comunicación interna y externa para todo el personal de la ferretería.
- Aplicar una encuesta al personal de la ferretería quintero sobre el aspecto comunicativo
- Direcccionar a los empleados con los objetivos y la visión de la empresa para fortalecer la alineación organizacional.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Lista de figura 3. Plan de actividades

FASES	ACTIVIDADES	MES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
1	Inducción	SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Inducción de las prácticas universidad																	
	Inducción y conocimiento de la empresa																	
	Análisis de las funciones y áreas de la empresa																	
2	Capítulo I																	
	Desarrollo del primer capítulo del informe																	
	Realizar las actividades asignadas por la empresa																	
	Entrega del primer capítulo																	
3	Capítulo II																	
	Mejorar la misión, visión de la empresa																	
	Crear las políticas y valores de la empresa																	
	Desarrollo del segundo capítulo del informe																	
	Visita de la docente a la empresa																	
	Entrega del segundo capítulo																	
4	Capítulo III																	
	Realización de las charlas en la ferretería sobre la comunicación interna y externa																	
	Realización de la encuesta en la ferretería																	
	Socialización de los objetivos y la misión, visión de la empresa a los empleados																	
	Sustentación de practicas																	
	Entrega final del informe																	

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRACTICA

En el desarrollo de este proyecto para lograr entender la comunicación interna y externa de la ferretería se fijaron 3 objetivos con fin de alcanzar a cumplir el objetivo general, el cual es mejorar la comunicación interna y externa en la ferretería quintero la gran esquina. Lo que se quiere lograr con esto es que haya un clima organizacional muy bueno.

Estos objetivos buscan abordar las deficiencias de comunicación que pueden estar afectando tanto las relaciones internas (entre los empleados, supervisores y directivos) como externas (con clientes, proveedores y otras partes interesadas). Mejorar la comunicación en estos dos ámbitos será clave para optimizar los procesos operativos y crear un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente.

Durante la realización de este proyecto, se realizó una metodología participativa en la que se trabajó de la mano con los empleados y clientes de la empresa para garantizar que todas las perspectivas sean tomadas en cuenta. se utilizó la técnica de observación directa, charlas y encuestas.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

3.1 Desarrollo Del Objetivo Especifico 1

- *Implementar unas charlas referentes al tema de comunicación interna y externa en la ferretería quintero*

El objetivo de implementar charlas es educar y sensibilizar a todo el personal sobre la importancia de la comunicación efectiva en todos los niveles de la empresa. Estas charlas servirán como una herramienta de formación para mejorar la calidad de la comunicación interna y externa, proporcionando a los empleados conocimientos y habilidades prácticas para comunicarse de manera más clara, asertiva y eficiente.

Comunicación Interna: Herramientas de comunicación efectiva, canales de información, retroalimentación constructiva, y cómo resolver conflictos de manera profesional.

Comunicación Externa: Técnicas de atención al cliente, gestión de quejas, uso adecuado de canales como correo electrónico, teléfono y redes sociales, y la importancia de la coherencia en los mensajes enviados a los clientes.

Métodos de enseñanza: Presentaciones interactivas, videos, dinámicas de grupo.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Impacto esperado: Los empleados mejorarán su capacidad para comunicarse de manera efectiva, lo que se traducirá en una mayor eficiencia en las operaciones diarias y una mejor experiencia para los clientes.



Fotografía

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

3.2 Desarrollo del objetivo específico 2

- *Aplicar una encuesta al personal de la ferretería quintero sobre el aspecto comunicativo*

Este objetivo busca evaluar el estado actual de la comunicación dentro de la empresa mediante la aplicación de una encuesta que permita identificar fortalezas y áreas de mejora. La encuesta se dirigirá a medir la percepción que tienen los empleados sobre la comunicación interna y externa, y proporcionará datos valiosos sobre cómo mejorar los procesos de información y relación tanto dentro como fuera de la empresa.

Áreas clave a evaluar en la encuesta

Comunicación Interna: Claridad de la información que se recibe, satisfacción con los canales de comunicación, percepción sobre la transparencia de la dirección, frecuencia y efectividad de las reuniones y comunicaciones formales.

Comunicación Externa: con la atención al cliente, coherencia de los mensajes enviados a los clientes, uso de canales de comunicación externos (redes sociales, llamadas telefónicas, correos electrónicos), y la gestión de relaciones con proveedores.

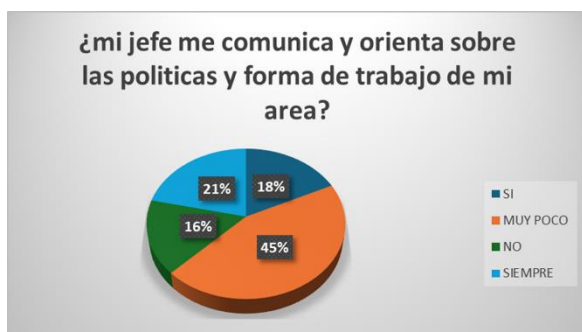
Metodología: abiertas (para recoger sugerencias y comentarios).

- Análisis de los resultados para identificar áreas específicas que requieren atención y mejoras.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Impacto esperado:

- Identificar áreas críticas donde la comunicación puede mejorarse y tomar decisiones informadas sobre cómo ajustar los procesos de comunicación tanto internos como externos.



Pruebas de algunas preguntas con sus respuestas

3.3 desarrollo del objetivo específico 3

- ***Dirigir a los empleados con los objetivos y la visión de la empresa para fortalecer la alineación organizacional.***

Este objetivo busca asegurar que todos los empleados estén alineados con los objetivos, visión y misión de la Ferretería Quintero. Una correcta alineación de los empleados con la visión organizacional es fundamental para que todos trabajen hacia los mismos fines y contribuyan de manera positiva al éxito de la empresa. La comunicación de estos objetivos será crucial para fomentar un sentido de propósito y motivación en el personal.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Actividades específicas:

- Realización de reuniones periódicas (mensuales, trimestrales) para compartir los objetivos a corto, medio y largo plazo de la empresa.
- Asegurar que cada empleado comprenda cómo su trabajo contribuye a los objetivos generales de la empresa.
- Comunicación constante y actualizada de los logros de la empresa en relación a los objetivos planteados.

Métodos de comunicación:

- Carteles visibles en áreas comunes, boletines internos y reuniones de equipo.

Impacto esperado

Los empleados estarán más comprometidos con la visión de la empresa y se sentirán motivados al saber cómo su trabajo impacta en el logro de los objetivos generales de la Ferretería Quintero.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

4. CONCLUSIONES

La Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S. ha identificado la necesidad de fortalecer la comunicación tanto interna como externa para mejorar el clima organizacional, optimizar la atención al cliente y garantizar una relación más eficaz con los proveedores. Para lograr este objetivo, se han establecido estrategias claras y medibles que incluyen la implementación de charlas formativas sobre comunicación, la aplicación de una encuesta interna para evaluar la percepción de los empleados y la alineación de estos con los objetivos y visión de la empresa.

La realización de las charlas permitirá a los empleados adquirir herramientas prácticas para mejorar la comunicación dentro del equipo y hacia el exterior, promoviendo una cultura organizacional más abierta, transparente y colaborativa. La alineación de los empleados con la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa contribuirá a fortalecer su sentido de pertenencia y compromiso, incrementando su involucramiento en el logro de metas organizacionales. A través de estas acciones, la Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S. no solo mejorará la calidad de su comunicación, sino también la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la competitividad en el mercado.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

5. RECOMENDACIONES

- **Capacitación y Sensibilización Constante**

La comunicación es una habilidad que puede mejorarse con la práctica. Es recomendable seguir ofreciendo programas de capacitación continua para todo el personal, no solo en temas técnicos, sino también en habilidades comunicativas, como la escucha activa, el asertividad y la empatía.

Implementación, Realizar charlas periódicas o talleres interactivos sobre comunicación efectiva, adaptados a las necesidades de diferentes grupos dentro de la empresa (por ejemplo, personal administrativo, personal de ventas, etc.).

- **Mejorar la Comunicación Externa con Clientes y Proveedores**

La coherencia y calidad en la comunicación con clientes y proveedores es clave para construir relaciones duraderas y de confianza. Asegúrese de que todos los mensajes que se envían hacia el exterior estén alineados con la imagen y los valores de la empresa.

Implementación, Establecer guías o protocolos de comunicación para las interacciones con clientes y proveedores, asegurando que el personal esté entrenado para mantener la coherencia en

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

los mensajes. Esto también incluye mantener una actitud profesional y cortés en todos los canales de comunicación, ya sea en línea o cara a cara.

- **Fomentar la Comunicación Bidireccional y Abierta**

Además de proporcionar información de manera clara y consistente, es fundamental crear un ambiente en el que los empleados se sientan cómodos expresando sus opiniones y sugerencias. Establecer canales de retroalimentación continuos, como reuniones regulares de equipo, buzones de sugerencias o encuestas periódicas, fomentará una comunicación más fluida.

Implementación, Incluir en las charlas y talleres el valor de la comunicación bidireccional y promover la cultura de escuchar activamente.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

6. BIBLIOGRAFÍA

De, E. (2017, septiembre 14). Valores Empresariales. Enciclopedia Significados.

<https://www.significados.com/valores-empresariales/>

¿Qué son políticas de una empresa? (definición, tipos y ejemplos). (2023, abril 17).

CreceNegocios.

<https://crecenegocios.com/politicas-de-una-empresa/>

Ferretería Quintero La Gran Esquina S.A.S - Aguachica - Ferreterías CO. (s/f).

Ferreterías en Colombia. Recuperado el 16 de noviembre de 2024, de

<https://ferreteriascolombia.com/ferreteria-quintero-la-gran-esquina-s-a-s-aguachica/>

Comunicación interna y externa: claves y diferencias. (2022, junio 8). Esic.edu; ESIC.

<https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/comunicacion-interna-y-externa-diferencia-y-claves>

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

7. ANEXOS

Fotografía 1.



Anexo 1. Información de empleados y proveedores

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Fotografía 2.



Anexo 2. Plasmar la misión, visión, valores, políticas.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	PRÁCTICAS CURRICULARES	

Fotografía 3.



Anexos 3. charlas con los empleados



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

PRÁCTICAS CURRICULARES

