

PLAN DE MEJORA PARA EL PROCESO DE APLICACIÓN DE VOUCHERS EN LINIO S.A.S

KEVIN DAVID PALENCIA CUBILLOS



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ

2021

**PLAN DE MEJORA PARA EL PROCESO DE APLICACIÓN DE VOUCHERS EN
LINIO S.A.S**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL
TITULO DE PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

KEVIN DAVID PALENCIA CUBILLOS

TUTOR:

MIGUEL ANTONIO ALBA SUAREZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

BOGOTÁ D.C.

2021

Resumen

El objetivo del presente plan de mejora es poder agilizar el proceso de la aplicación de Vouchers en Colombia, Perú y Chile, por medio de la correcta sistematización de procesos de la compañía, puesto que me fue posible identificar un conjunto de desaciertos de la compañía, que de cierta manera ralentizan la efectividad diaria de la contabilidad de la empresa.

Todos los días salen en alrededor de 500 vouchers de Colombia por aplicar, esto significa que entre el COE ANALYST y yo (COE ANALYST ASSISTANT) debemos hacer la aplicación de estos en la plataforma Netsuite. Al finalizar el día, cada uno de éstos Vouchers debe ser aplicado de una manera eficaz y concreta, verificando todo tipo de posibles situaciones en el proceso como posibles reembolsos, notas crédito, cupones de descuento, ajuste al peso, que posea ordenes anteriores sin aplicar, entre muchas más variables que se pueden encontrar a la hora de hacer estas aplicaciones. Para dar solución a lo anterior, se plantea implementar una adaptación en el sistema que sea capaz de brindar una mayor información y facilidad a la hora de ejercer esta tarea, de una manera digital y automatizada, mejorando el proceso y la productividad de la empresa.

De esta manera se haría una inversión a corto y mediano plazo en la cual la automatización de este proceso le ahorre muchos gastos y tiempo a la empresa a la hora de ejecutar su contabilidad, no solo en Colombia sino en los demás países como Perú y Chile.

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecerle a Dios que me ha mostrado el camino correcto, la disciplina y ha abierto las puertas del conocimiento en mi cabeza, ha estado en las dificultades y ahora en los logros.

Posteriormente un agradecimiento a mis padres especialmente a mi madre, que ha sido un apoyo y un constante recordatorio de las cosas que están bien y mal, a ella le debo gran parte de este logro por su perseverancia y amor.

A mi padre que así este a una gran distancia, siempre me ha demostrado su apoyo y me ha brindado grandes consejos que los he aplicado para llegar a este punto.

A mi hermano, que siempre estuvo conmigo a pesar de ser una persona de pocas palabras las que me dijo siempre fueron un gran aporte a mi vida emocional como profesional.

A mi familia en especial a abuelos, tíos y primos que a pesar de no estar en un frecuente contacto han sido de gran ayuda sus palabras, consejos y apoyo emocional.

Por último y no menos importante a mis compañeros con los cuales hemos compartido muchas cosas y de las mejores experiencias de mi vida, algunos se quedaron en el camino, pero solo los verdaderos amigos continuaron conmigo hasta el final y más que unos compañeros de carrera, los llevo en el corazón; hicieron muchas cosas por mí y se los agradezco bastante, son un gran apoyo y una gran felicidad contar con ustedes.

Introducción

En la actualidad, los mercados digitales y las compras online vienen creciendo de una manera exponencial y sobre todo se han convertido en una tendencia global, **LINIO S.A.S** se ha posicionado en más de 4 países como lo son Colombia, Argentina, Ecuador y Perú con su plataforma digital impulsando la economía, la tecnología y dando un paso hacia el futuro.

La compañía **LINIO S.A.S**, presta el servicio de market place en la cual compañías reconocidas y empresas privadas pueden mostrar, promocionar y vender sus productos en esta plataforma, haciendo que las compras estén al alcance de tu móvil.

Tabla de contenido

Linio S.A.S.	7
1.1 Aspectos generales	7
1.1.1 Misión:	7
1.1.2 Visión:	7
1.1.3 Valores:	8
1.2 Ubicación Geográfica:	8
1.3 Estructura Organizacional:	8
1.4 Análisis DOFA:	10
Planteamiento Del Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales	11
2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales:	11
2.2 Limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales:	12
2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales:	12
2.3.1 Objetivos específicos:	13
Contenido Plan De Mejora	13
3.1 Propuesta plan de mejora:	13
3.2 Conclusiones:	14
3.3 Bibliografía:	15
Seguimiento Practica Profesional	16
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización:	16
4.2 Cumplimiento de objetivos:	16

Linio S.A.S.

1.1 Aspectos generales

LINIO S.A.S, Nace en 2012, con el apoyo de Rocket Internet “Linio”, que significa en línea en el idioma Esperanto, en el mes de Mayo inicia en el negocio con México y Colombia; En 2013 Linio implementa el modelo de Marketplace, lanza su app y abre oficinas en China; En 2014 llega Linio a Argentina, Chile, Panamá y Ecuador, En 2015 abre Marketplace Internacional y las oficinas de Linio en Miami; En 2016 Linio recibe financiación por los fondos de inversión mexicanos LIV Capital y Northgate Capital, junto con Kinnevik y finalmente en 2018 Linio empezó a formar parte de Grupo S.A.C.I. Falabella.

1.1.1 Misión:

Somos un equipo de 1300 personas en 10 países, trabajando apasionados todos los días desde hace 5 años, buscando hacer la vida de los latinoamericanos un poco más fácil a la hora de hacer sus compras. Crear la mejor experiencia de compra para nuestros clientes y ayudar a nuestros aliados a crecer, es nuestra misión. (Comunicación interna, Linio, s.f.)

1.1.2 Visión:

Tenemos una cultura de empoderamiento y horizontalidad, ideal para gente apasionada por crear, aportar y crecer. Trabajamos por resultados, lo cual nos permite ser flexibles en ciertos temas del día a día, y por lo tanto, poder hacer mejor y disfrutar más nuestro trabajo. Somos gente diversa, llena de energía y ¡amamos la tecnología! (Comunicación interna, Linio, s.f.)

1.1.3 Valores:

- Compromiso
- Calidad de servicio
- Liderazgo
- Integridad

1.2 Ubicación Geográfica:

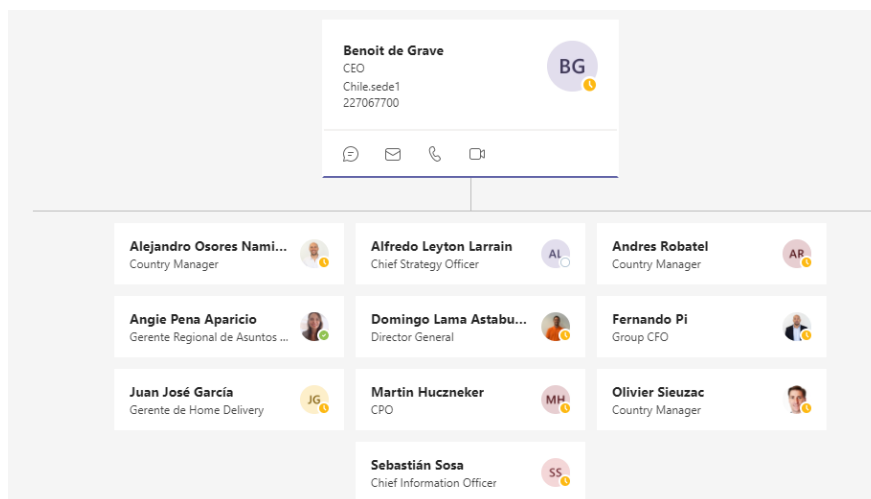
Como mencionaba anteriormente **LINIO S.A.S** tiene oficinas en Miami y en China. Posteriormente está ubicado en México, Colombia, Argentina, Chile, Panamá y Ecuador.

En Bogotá, **LINIO S.A.S**, en donde actualmente estoy ubicado y se maneja gran parte de sus operaciones, queda en el edificio de la calle 100, más específicamente en Cl. 99 #14-49 piso 9.

1.3 Estructura Organizacional:

Inicialmente al ser una organización tan grande y con tantos campos de acción analizaremos desde los altos mandos de la compañía los cuales estan a la cabeza del CEO Benoit de Grave.

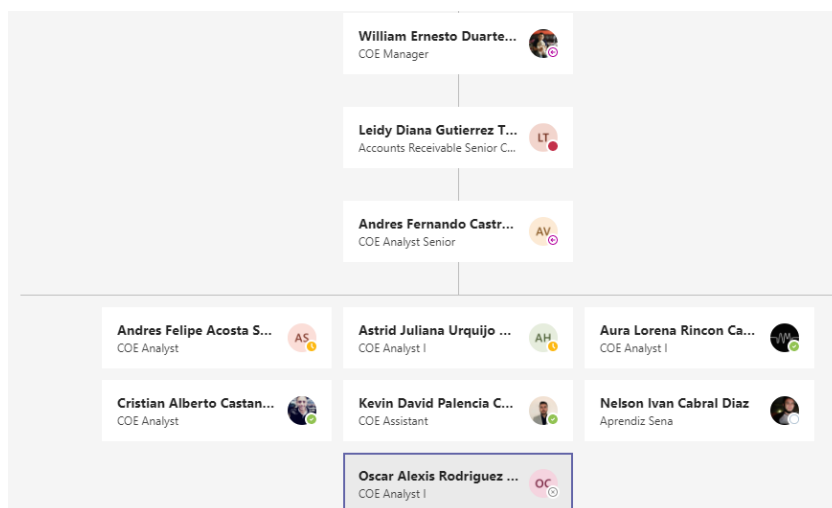
Figura 1 Estructura organizacional



Nota: Tomado de *Organización*, de Linio S.A.S., s.f., Microsoft Teams. [Intranet]

En la Figura 1 podemos observar la estructura organizacional de la compañía a nivel específico; en el cual se encuentra el equipo del COE que se encarga de terminar de ejecutar la contabilidad de la compañía; mi rol se desempeña dentro de esta área, la cual está conformada por los analistas que están a cargo del COE Manager.

Figura 2 Estructura organizacional del área del COE



Nota: Tomado de *Organización*, de Linio S.A.S., s.f., Microsoft Teams. [Intranet]

1.4 Análisis DOFA:

Tabla 1 Análisis DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Posicionamiento en el Market place Efectividad en sus procesos Innovación y adopción de las tecnologías 4.0 Trabajo en equipo con el cliente Sistemas de contabilidad modernos	Sistematización de los procesos Mejor proceso de atraer al cliente Mayores ventas online Optimización de recursos Enlace con Falabella
DEBILIDADES	AMENAZAS
Demoras en proceso de entregas y devoluciones Falta de confianza de algunos proveedores y clientes Entregas ineficientes Falta de darse a conocer	Empresas competidoras con procesos y publicidad muy influyente Malas calificaciones a muchos productos y quejas Aumento en el volumen de devoluciones y reembolsos

Planteamiento Del Plan De Mejora Respecto A Las Prácticas Profesionales

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales:

Al iniciar el día cada analista descarga una base correspondiente a la tarea que está encargado cada uno, como lo son reembolsos y vouchers de varios países, en mi caso se descarga una base de Vouchers en Colombia la cual se tarda de 10 a 30 minutos en descargar, la cual trae alrededor de 400 Vouchers por aplicar

Al ser este un proceso tan analítico y a la vez tan mecánico, se genera una serie de conflictos a la hora de aplicar, dado que existen varias opciones y maneras de analizar estos vouchers y esto causa un poco de confusión a la hora de hacer estas aplicaciones; también cuenta con 3 programas intercomunicados en los cuales se deben revisar varios ítems para lograr crear un efecto cero entre las cuentas crédito y débito, y de esta manera lograr hacer la aplicación verificada y correcta de cada uno de los vouchers generados; estos programas son **BOB, WMS, NETSUITE.**

Este trabajo tiene una periodicidad de un mes en el cual, se tiene que llevar a cabo un cierre de todo el equipo del COE, por eso se lleva un registro diario de las actividades, la productividad de cada persona y una estadística rigurosa de cada país en cuestiones de reembolsos y vouchers; de esta manera se lleva un control y se solucionan errores o problemas con colaboración de todos los participantes del COE; ejecutado de una manera óptima los cierres mensuales de todas las actividades mencionadas, siendo así un equipo íntegro y capaz de solucionar cualquier complejidad que surja en estos procesos.

2.2 Limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales:

El proceso de la aplicación de vouchers consiste en la aplicación de estos en la plataforma de **NETSUITE**, para de esta forma llevar un registro contable de este tipo de transacción que se genera cuando el cliente devuelve su pedido por cualquier motivo, en el cual se genera este voucher con el dinero de precio de compra más un 10% de extra amount para que nuestro cliente vuelva a hacer una compra o en su defecto pida un reembolso del dinero.

Cada día se descarga una base correspondiente a la tarea que se realizará, actualizada a la fecha, estas bases traen consigo unos errores ya sea que vienen duplicados algunos vouchers, algunos ya están aplicados, por otro lado la digitalización de este proceso está formada por el programa **NETSUITE**, en el cual se hace la aplicación, y de otros dos programas de información (**WMS, BOB**), en los cuales encontramos información más precisa que por algunas razones no llegan a comunicarse entre estos programas, de esta manera se pierde bastante tiempo específicamente en el país de Colombia, dado que la plataforma no permite muchas facilidades a la hora de aplicar sino que la persona laborante tiene que investigar entre estas 3 plataformas para así verificar cada orden de venta y poder aplicar cada voucher de la manera correcta ya sea, por un Depósito, una Nota crédito, un Extramount, un cupón de descuento de marketing, entre otras variables.

2.3 Objetivo general del informe de prácticas profesionales:

Automatizar aún más el proceso de la aplicación de vouchers, unificando las plataformas de Netsuite, BOB y WMS solucionando errores del sistema y mejorando la interactividad y efectividad en la plataforma.

2.3.1 Objetivos específicos:

- Generar un proceso menos arduo y manual a la hora de ejercer las aplicaciones de vouchers.
- Reducir tiempos y mejorar productividad.
- Mejorar la interactividad en la plataforma, de tal forma que el trabajador se sienta a gusto al navegar en el sistema y que no haya inconsistencias en este.
- Certificar que se finalizó o se realizó de una manera correcta cualquier tarea hecha por cualquier trabajador, para evitar retrasos y errores humanos en los cierres.

Contenido Plan De Mejora

3.1 Propuesta plan de mejora:

LINIO SAS, Es un Marketplace regional que opera en cuatro países: Chile, Colombia, México y Perú, siendo una gran empresa con una amplia ramificación entre sus áreas, en una de ellas se encuentra el equipo del COE al cual pertenezco; en el cual mi plan de mejora va encaminado a la estandarización, Automatización y mejora de las plataformas **Netsuite**, **WMS**, **BOB** para que de esta manera se disminuyan los tiempos en la capacitación y el ejercicio de aplicar vouchers en Colombia y otros países, mejorando así la productividad y más que todo en este momento que hacemos parte del grupo Falabella y se van a incrementar exponencialmente la cantidad de este tipo de cupones.

Por otro lado, se busca la disminución errores humanos y que la persona tenga que entrar a la plataforma no deba tener un proceso tan extenso, sino que en la misma plataforma pueda revisar, aplicar y verificar cada orden asignada; supervisando cada detalle y de estar

manera asignar más tiempo a casos especiales como fraudes, dobles reembolsos y posibles inconvenientes que puedan surgir en esta área.

3.2 Conclusiones:

LINIO SAS, y especialmente el equipo del COE se caracterizan por ser puntuales y eficientes con sus entregas, de tal manera que una mejora en los sistemas para estandarizar la supervisión y aplicación de vouchers, entre otra decena de procesos de la que se encarga el equipo del COE estaría perfecto; agilizando, mejorando y perfeccionado los procesos contables de esta área.

Dado que se hizo una alianza con “Falabella potenciará a esta empresa, aportándole las capacidades propias del retail: logística, red de tiendas, acceso a sus proveedores y surtido de productos, conocimiento del cliente y facilidad de medios de pago”(Falabella, 2018); esto provocará que haya una mayor fuerza de trabajo y que se realicen diferentes mejoras en cada área para así optimizar el rendimiento y funcionamiento correcto de la organización cumpliendo los tiempos establecidos y rompiendo las metas propuestas.

En conclusión, de acuerdo con el plan de mejora establecido se eliminarán y corregirán algunos errores humanos en la digitalización y aplicación de vouchers, además de agilizar el proceso y generando una mejor experiencia al trabajador para que de esta manera se optimicen tiempos de inducción y de aplicación

3.3 Bibliografía:

Linio Colombia S.A.S. (s.f.). ¿Quiénes Somos?. Recuperado el 03 de agosto de 2021 de

<https://www.linio.com.co/sp/historia>

Falabella. (2018). SACI Falabella informa adquisición del 100% de Linio y anuncia aumento de capital [Comunicado de prensa].

https://s22.q4cdn.com/351912490/files/doc_news/spanish/2018/FalabellainformaadquisiciondeLinioyanunciaaumentodecapital.pdf

Seguimiento Practica Profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización:

Al iniciar el día a las 7:00 se reporta en la aplicación Microsoft teams el estado de salud mía y de mi familia, posteriormente prosigo con la revisión del correo y del workplace para estar al tanto de cualquier reunión o información necesaria para la empresa y estar al día con temas de la empresa.

A las 7:30 habitualmente el COE analyst me envía una base de Excel con todos los vouchers por analizar que varían entre 200 y 350 diarios, de esta manera empiezo con el proceso de aplicación de esta base de datos en el programa de Netsuite en el cual se rastrea la información de WMS Y BOB, este proceso de análisis de datos puede variar entre toda la jornada laboral o incluso tardarme menos tiempo dependiendo de la cantidad necesaria por aplicar; en algunos casos concluyo esta actividad a las 2 de la tarde hora de la que regresamos de almorzar; en este caso continuo con la ayuda de analizar vouchers de otros países u otras actividades que requieran de mi ayuda o que estén muy congestionadas como ejemplo la edición en cuentas de reembolsos en Perú entre otras; finalmente a las 5 debo ingresar a la plataforma GLPI para añadir mi base de datos concluida y de esta manera medir mi productividad y de esta manera legalizar las horas trabajadas en la empresa.

4.2 Cumplimiento de objetivos:

Ciclo 1:

- **Fechas:** 12/02/2021 – 01/03/2021
- **Actividades:** capacitación y explicación del funcionamiento de la empresa, estructura organizacional y manejo de plataformas

- **Logros:** Conocimiento del proceso de la aplicación y revisión de temas de vouchers, entendimiento de la estructura y funcionamiento de la empresa, manejo de las plataformas y aplicaciones de la empresa como: la app de Linio, correo de linio, uso de Microsoft teams, Netsuite, BOB, WMS.
- **Dificultades:** Entender completamente el funcionamiento del equipo del COE, de las plataformas y retomar el uso de Excel por medio virtual debido a la pandemia.

Ciclo 2:

- **Fechas:** 01/03/2021 – 01/05/2021
- **Actividades:** Creación de usuarios en cada plataforma y aplicación de manera individual de los vouchers
- **Logros:** Entendimiento de los programas, de los procesos y tareas establecidas
- **Dificultades:** El completo entendimiento de los procesos y la agilidad en estos

Ciclo 3:

- **Fechas:** 01/05/2021 – 01/06/2021
- **Actividades:** Aplicación de Vouchers en Colombia y posteriormente en Chile y Perú
- **Logros:** mayor control, entendimiento y agilidad en los procesos de Vouchers
- **Dificultades:** Alcanzar metas diarias de aplicaciones en la cantidad de Vouchers

Ciclo 4:

- **Fechas:** 01/06/2021 – 12/08/2021
- **Actividades:** Revisión y aplicación de base de datos que contienen Vouchers

principalmente en Colombia y colaboración en Chile y Perú con aplicaciones de Vouchers y otros procesos en el Área de reembolsos

- **Logros:** Perfeccionamiento del proceso y disposición cognitiva para el entendimiento de otros procesos
- **Dificultades:** Aprendizaje de nuevos procesos.