

INFORME FINAL EMPRESA TIENDAS DE BICICLETAS MILLER S.A.S ZOMAC



JAIME EDUARDO MENDEZ CACERES



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES VILLAVICENCIO

2021

INFORME FINAL EMPRESA TIENDAS DE BICICLETAS MILLER S.A.S ZOMAC

JAIME EDUARDO MENDEZ CACERES

Informe de práctica profesional presentado como requisito para optar el título de Profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

JULIO ANDRES RAMIREZ MORALES

Mg. Prevención en riesgos laborales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES VILLAVICENCIO

2021

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCIA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios
Internacionales

JULIO ANDRES RAMIREZ MORALES

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENNA SILVA MANRIQUE

Jurado

Villavicencio, febrero de 2021

Contenido

Glosario.....	8
Introducción.....	9
Justificación	10
Objetivo general.....	11
Perfil de la empresa	12
Misión.....	13
Visión	13
Organigrama de la empresa.....	14
Descripción de las tiendas	15
Tienda principal granada meta:	15
Tienda acacias meta:	17
Tienda Villavicencio meta:	18
Respaldo Y Garantía.....	20
Shimano:.....	20
Bicicletas Scott:.....	20
Gw:	21
Portafolio De Productos Y Servicios.....	22
Infantil	22
Junior.....	22
Cross.....	23
Todo Terreno.....	24
Montaña.....	25
Ruta	25

Caminadoras.....	26
Linea fitness	26
Servicio Mecánico Especializado.....	27
E - commerce.....	28
Cargo a desempeñar.....	30
Funciones asignadas.....	30
Aportes personales.....	36
Conclusiones.....	37
Recomendaciones	38
Referencias	39

Lista de imágenes

Figura 4. Exterior tienda secundaria – Acacias, imagen, fuente propia -----	17
Figura 5. Interior tienda secundaria – Acacias, imagen, fuente propia. -----	17
Figura 6. Exterior tienda secundaria – Villavicencio, imagen, fuente propia. -----	18
Figura 7. Interior tienda secundaria – Villavicencio, imagen, fuente propia. -----	18
Figura 8. Interior tienda secundaria – Villavicencio, imagen, fuente propia. -----	19
Figura 9. Shimano, principal proveedor mundial de componentes para el ciclismo. -----	20
Figura 10. Scott Sports SA -----	20
Figura 11. Gw Patrocinadores de Mariana Pajón, deportista Colombiana ganadora de los juegos olímpicos en BMX de Brasil 2016. -----	21
Figura 12. Mariana Pajón, deportista Colombiana ganadora de 2 medallas de oro olímpico. ----	21
Figura 13. Bicicletas de equilibrio y motos eléctricas importadas. -----	22
Figura 15. Bicicletas nacionales e importadas de 16 pulgadas con ruedas auxiliares y freno de disco. -----	23
Figura 16. Bicicletas Cross importadas marca GW y Piranha con rines de 20 pulgadas. -----	24
Figura 17. Bicicletas todo terreno de 26 pulgadas con marco rígido y con suspensión de amortiguador delantero y trasero. -----	24
Figura 18.-Méndez, J. 2021, Bicicletas de montaña. -----	25
Figura 19. Bicicletas de ruta. -----	25
Figura 20. Caminadoras trotadoras. -----	26
Figura 21. Artículos de entrenamiento funcional con pesas. -----	26
Figura 22. Taller de servicio mecánico especializado. -----	27
Figura 23. Diseño de la interfaz de GW-----	28
Figura 24. Diseño de la interfaz de GW. -----	29
Figura 25. Diseño de la interfaz de GW.-----	29
Figura 26. Proceso de compra de mercancías a proveedores. -----	31
Figura 27. Proceso de venta de mercancía a clientes corporativos -----	32
Figura 28. Proceso de entrega de mercancía desde bodega principal a tiendas y clientes corporativos. -----	33

Glosario

Proceso administrativo:

Proceso administrativo es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas con el objetivo de aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de otro tipo, con los que cuenta la organización, para hacerla efectiva, para sus stakeholders y la sociedad. (Cuartas, 2008)

Habilidades gerenciales:

Las habilidades gerenciales son aquellas que permiten que se gestione de manera óptima una empresa u organización. La toma de decisiones, la comunicación efectiva y fluida, la solución de problemas, la correcta planificación y organización, la capacidad de dar voz al resto del equipo, son solo algunas de las capacidades que conforman las habilidades gerenciales. (Maldonado, 2016) **Punto de equilibrio:**

El punto de equilibrio, punto muerto o umbral de rentabilidad, es aquel nivel de ventas mínimo que iguala los costes totales a los ingresos totales. El punto de equilibrio no es más que ese mínimo necesario para no tener pérdidas y donde el beneficio es cero. A partir de él, la empresa empezará a obtener ganancias. Este concepto es esencial para saber cuál es el mínimo vital para poder sobrevivir en el mercado. (Artola, Galante, Pascual, Morettini, & Mallo, 2004)

IVA generado:

El IVA que el comerciante cobra al cliente o consumidor. Este IVA se debe declarar y pagar, porque es un impuesto que el responsable del IVA cobra en nombre del Estado y que después tiene la obligación de transferirle. (Rodríguez, 2007)

Introducción

En el presente informe se describe el proceso desarrollado como práctica profesional realizada en la empresa TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC con Número de Identificación Tributaria NIT 9013184, con sede principal ubicada en la ciudad de Granada Meta en la Carrera 13 # 23-24 barrio Alcaraván Granada Meta y sucursales en la ciudad de Acacias y Villavicencio Meta, dirigidas por el señor Miller Iván Londoño en el cargo de Gerente general y la representante Legal la señora María Angélica Marroquín Castillo.

TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC cuenta con una experiencia de más de 20 años en todo lo referente a la compra y venta de bicicletas, accesorios y además con amplia experiencia en el servicio técnico especializado; uno de los principales objetivos organizacionales es suplir y brindar la mejor asesoría especializada en todo lo referente al ciclismo como deporte y entrenamiento funcional en la región del meta y zonas cercanas.

Adicionalmente TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC ofrece el servicio posventa en la gestión de garantía ante los proveedores de los artículos vendidos bajo normas técnicas según el artículo, sin ningún costo adicional en el trámite de las garantías por desperfectos o relacionados a la calidad.

Justificación

Este informe tiene como fin describir las actividades y la empresa TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC en la que se realiza el periodo de prácticas profesionales de Jaime Eduardo Méndez Cáceres utilizando conocimientos basados en los conceptos teóricos aprendidos sobre administración, costos, logística, análisis financiero y estrategias de mercadeo aplicables en el ámbito empresarial de mencionada organización.

La opción de grado en prácticas profesionales fue tomada al finalizar el pensum académico en el 2020-1 de la facultad de negocios internacionales y dando inicio a esta etapa practica en octubre de 2020 como practicante en el cargo de auxiliar administrativo y contable en la empresa TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC en el área contable y administrativa, con el fin de crear nuevos procesos administrativos y aplicar las habilidades gerenciales como el control y evaluación mediante la revisión documental contable en el desempeño de cada una de las sucursales de la empresa mencionada.

Objetivo general

Apoyar a la gerencia en actividades de gestión de carteras, procesos administrativos relacionados a la logística y planificación de pagos a proveedores.

Objetivos específicos

- Optimización de procesos administrativos necesarios con base en habilidades gerenciales que han sido establecidos verbalmente con anterioridad por parte de gerencia.
- Planeación y ejecución de plan de pagos de tesorería a proveedores.
- Apoyo en la recolección de datos contables para la construcción de estados financieros de cada una de las tiendas.

Perfil de la empresa

TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC identificada con el NIT: 9013184; es una empresa 100% llanera que tiene como objeto social la compra y venta de artículos relacionados con el deporte y el ciclismo al cliente final y como proveedores de pequeñas empresas dedicadas a la misma actividad; su historia se remonta al trabajo constante y de calidad del señor Miller Iván Londoño en sus inicios como mecánico de bicicletas, oficio al que llegó hace más de 20 años por azares de la vida y las pocas oportunidades que se presentaban en su pueblo natal San Juan de Arama Meta. Once años después de darse a conocer en la ciudad de Granada Meta como uno de los mejores talleres de servicio técnico mecánico en bicicletas de la región, surge en el corazón de este guerrero la llama del emprendimiento para independizarse y ampliando así su visión de expandirse también al servicio de ventas y asesoría en esta industria.

Sus comienzos como comerciante no fueron fáciles, debido a que para empezar se hicieron con dineros prestados y poca mercancía, pero con el buen nombre de once años de excelencia en el servicio mecánico y ganas de salir adelante.

Tiempo después su tutor e inicialmente jefe años atrás, le brinda la oportunidad de continuar con el legado de Bicicletas León Especial de más de 30 años de experiencia y servicio a los granadinos, el señor Miller Londoño lo arriesga todo ya que no tenía la solvencia económica para cumplir con los acuerdos de pago pero sus deseos de superarse eran más grandes. Pocos meses después de realizar dicho trato, el almacén donde había empezado lamentablemente sufrió un incendio en horas de la madrugada, donde las pérdidas ascendieron a más del 90% del inmueble de los activos corrientes, herramientas e incluso archivos de acreedores en ese momento. Pero dicho por el mismo, no podía sentarse a llorar sobre la leche derramada, si no que tomó fuerzas y partió esa misma mañana a la ciudad de Bogotá y Medellín en busca de nuevas alianzas comerciales estratégicas que le permitieron levantarse y seguir adelante.

Actualmente TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC se ha expandido a las ciudades de acacias en donde está a punto de abrir sus puertas a su segunda tienda y primera franquicia de Bicicletas de alta gama de la marca icono en el mercado SCOTT SPORTS y

Villavicencio Meta donde adquirió la franquicia de la marca colombiana GW *made for winners*; su sede principal está ubicada en la ciudad de Granada Meta Carrera 13 # 23-24 barrio Alcaraván Granada Meta y cuenta con numerosas alianzas comerciales con pymes en la región del meta y otras ciudades del país.

Londoño Miller I 2021, narración gerente general Tiendas de bicicletas Miller SAS Zomac.

- Teléfono: 310 871 0119 / 300 389 91 21
- Correo electrónico: tiendasdebicicletasmillersas@gmail.com
- Jefe inmediato en la empresa: Miller Iván Londoño
- Cargo: Gerente general

(Londoño, 2021)

Londoño, M. 2021, historia de la empresa – Granada, Narración, fuente gerencia.

Misión

TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC tiene como misión comercializar y brindar la mejor asesoría especializada en bicicletas y accesorios en la región del Meta, haciendo fuerte presencia y participando en el desarrollo de los diversos tipos de deportes relacionados al ciclismo como parte importante de nuestra cultura colombiana.

Visión

Para el 2030 TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC será agente importador directo, abarcando gran parte del mercado de las bicicletas a nivel nacional; con una red de tiendas estratégicamente ubicadas en las principales ciudades y ciudades pioneras en turismo ciclistico; además contará con alianzas especiales con centros de servicios de mecánica especializada para brindar un servicio completo y una experiencia de deporte y esparcimiento integral al cliente final.

Organigrama de la empresa

Figura 1. Organigrama Tiendas de Bicicletas Miller SAS Zomac



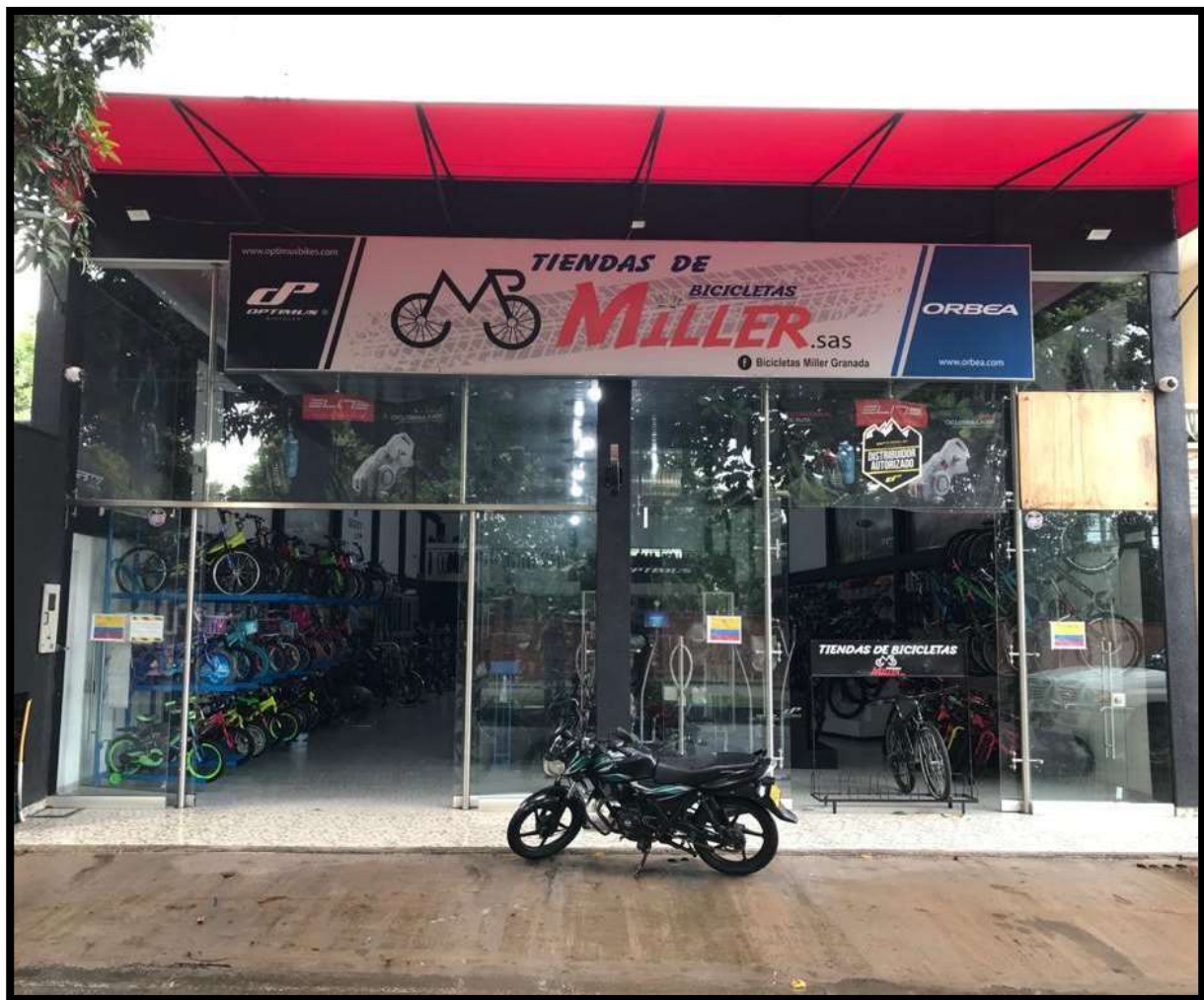
Nota: Organigrama, por Méndez, J, 2021.

Descripción de las tiendas

Tienda principal granada meta:

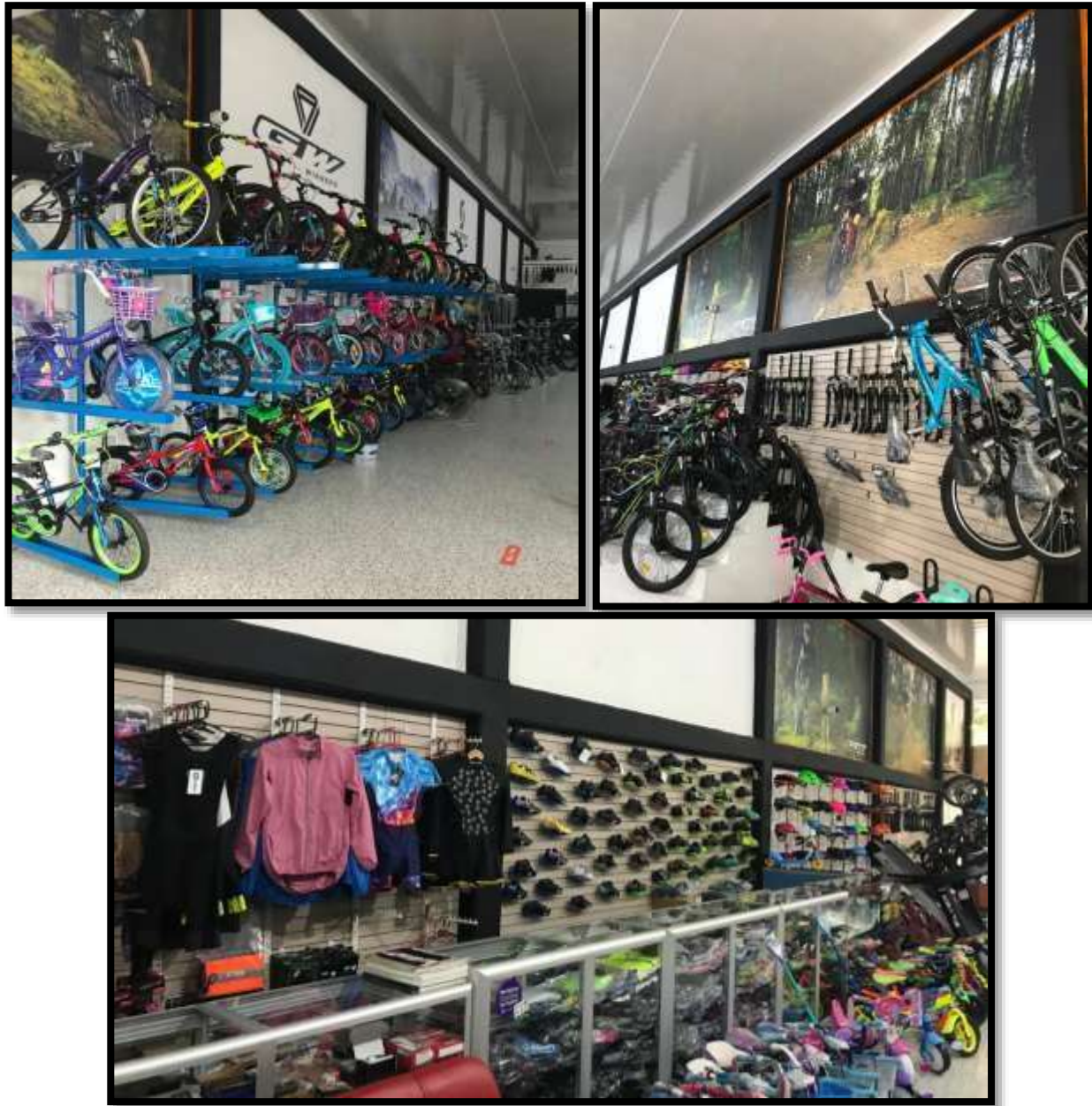
Ubicada en la Carrera 13 # 23-24 barrio Alcaraván Granada Meta, cuenta con cinco empleados para ofertar sus productos y servicios.

Figura 2. Exterior tienda principal – Granada



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Figura 3. Interior tienda principal – Granada



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Tienda acacias meta:

Ubicada en la Calle 14 N°21 – 79 barrio cooperativo de la ciudad de Acacias Meta, cuenta con cinco empleados para ofertar sus productos y servicios.

Figura 1. Exterior tienda secundaria – Acacias



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Figura 2. Interior tienda secundaria – Acacias



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Tienda Villavicencio meta:

Ubicada en la Carrera 40 · 26c – 59 barrio 7 de agosto de la ciudad de Villavicencio Meta y cuenta con cuatro empleados para ofertar sus productos y servicios.

Figura 3. Exterior tienda secundaria – Villavicencio



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Figura 4. Interior tienda secundaria – Villavicencio



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Figura 5. Interior tienda secundaria – Villavicencio



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Respaldo Y Garantía

TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC cuenta con el respaldo de años de trayectoria y liderazgo en el mercado de las principales marcas que comercializa:

Shimano:

Fabricante japonés de componentes para ciclismo, aparejos de pesca y equipos de remo. La historia de la empresa se remonta a 1921. En 2019, las ventas de Shimano constituyeron del 70 al 80% del mercado mundial de componentes para bicicletas en valor. (Todomarcas, 2021)

Figura 6. Shimano, principal proveedor mundial de componentes para el ciclismo.

The Shimano logo is displayed in a large, bold, blue sans-serif font.

Bicicletas Scott:

Scott Sports SA (anteriormente Scott USA) es una marca de origen suizo dedicada a la fabricación de bicicletas, equipos para deportes de invierno, equipos para motociclismo, ropa deportiva y calzado para el *running* y el *trail*. La gama de bicicletas Scott te ofrecen tecnología para el ciclismo en una amplia serie de modelos en bicicletas Scott MTB, bicicletas Scott de ruta y otras disciplinas dentro del ciclismo y transporte. (Guevara, 2021)

Figura 7. Scott Sports SA



Gw:

Marca colombiana creada por Jorge Hernán Aristizabal, fundador de HA Bicicletas principal importadora de partes, bicicletas y todo lo referente al ciclismo y deportes de acondicionamiento físico y funcional; Bicicletas GW fue la respuesta a la fuerte demanda Nacional de bicicletas de gama baja y media alta a bajo costo, diseñadas en Colombia, fabricadas en Asia y ensambladas en Medellín Antioquia. HA Bicicletas se involucró junto con la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín en el diseño del marco de la bicicleta de Mariana Pajón para optimizar el marco en materiales, forma de los tubos y estructura, y así ajustarla de la mejor manera a sus condiciones físicas para las Olimpiadas de Rio 2016, donde conquistó su segunda medalla de oro en la categoría BMX. (Arcila, 2019)

Figura 8. Gw Patrocinadores de Mariana Pajón, deportista Colombiana ganadora de los juegos olímpicos en BMX de Brasil 2016.



Figura 9. Mariana Pajón, deportista colombiana ganadora de 2 medallas de oro olímpico.



Portafolio De Productos Y Servicios

TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC cuenta con una amplia gama de productos relacionados con el ciclismo y el deporte que se dividen en varias líneas:

Infantil

Bicicletas de impulso sin pedales para niños con edades entre los 2 y 4 años, juguetes tripulados como motocicletas eléctricas con ruedas auxiliares para menores de 4 años de edad.

Figura 10. Bicicletas de equilibrio y motos eléctricas importadas.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Junior

En esta línea hacen parte las bicicletas para niños con edades entre los 2 años de edad hasta los 12 años de edad como las bicicletas de llanta de goma con ruedas auxiliares que le permitirán al niño iniciarse en el ciclismo con independencia y seguridad; bicicletas nacionales e importadas tamaño 12" y 16" con ruedas auxiliares o en su defecto sin ellas que les darán las mejores experiencias en su desarrollo y crecimiento integral.

Figura 14. Bicicletas Nacionales e importadas con llantas 12 pulgadas.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Figura 11. Bicicletas nacionales e importadas de 16 pulgadas con ruedas auxiliares y freno de disco.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Cross

Bicicletas Cross nacional e importadas con rin talla 20" ideales para el deporte BMX y el esparcimiento urbano, especial para todas las edades con diferentes niveles de calidad o características según la exigencia de uso.

Figura 12. Bicicletas Cross importadas marca GW y Piranha con rines de 20 pulgadas.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Todo Terreno

Bicicletas todo terreno para dama y caballero, rin talla 26" ideal para pasear y transportarse dentro y fuera de la ciudad, con cambios de velocidades de 6 a 7 velocidades o de piñón fijo según la preferencia y el presupuesto del cliente final.

Figura 13. Bicicletas todo terreno de 26 pulgadas con marco rígido y con suspensión de amortiguador delantero y trasero.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Montaña

Bicicletas especiales para terrenos exigentes y ruta de montaña, bicicletas con rin talla 27,5" y 29" con suspensión delantera sencilla, bloqueo al hombro o manual y bloqueo remoto, algunas vienen con marco rígido o con suspensión de aire en material a base en acero, aluminio o carbono, grupos básicos de cambio de velocidades desde 7 velocidades hasta grupos especializados de competición de mono plato y 12 velocidades.

Figura 14.-Méndez, J. 2021, Bicicletas de montaña.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Ruta

Bicicletas especiales para largos recorridos, competencias y entrenamiento atlético competitivo, llanta rin número 700 x 25 o 28, con marcos rígidos en aluminio o carbono, con diferentes características en sus componentes según el presupuesto y desempeño deseado por el cliente final.

Figura 15. Bicicletas de ruta.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Caminadoras

Esta línea se especializa en artículos para el ejercicio en casa, como caminar, trotar o correr en cinta mecánica, con panel de control para medir estadísticas de desempeño, quema de calorías y tiempo de ejercicio.

Figura 16. Caminadoras trotadoras.



Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Línea fitness

En esta línea se encuentran artículos de varios usos para el ejercicio en casa como lo son mancuernas de poco peso para ejercicio básico de fuerza o combinación con posturas de yoga, pesas especiales de diferente medida en libras para ejercitar la fuerza en músculos de extremidades superiores, barras y discos de pesas de diferentes medidas en kilogramos para ejercicios de fuerza en torso, espalda y brazos, balones de levantamiento con medidas diferentes de peso para entrenamiento funcional y/o crossfitt; además de tapetes para yoga y máquinas de ejercicio funcional de abdomen, extremidades inferiores y espalda con peso corporal.

Figura 17. Artículos de entrenamiento funcional con pesas.

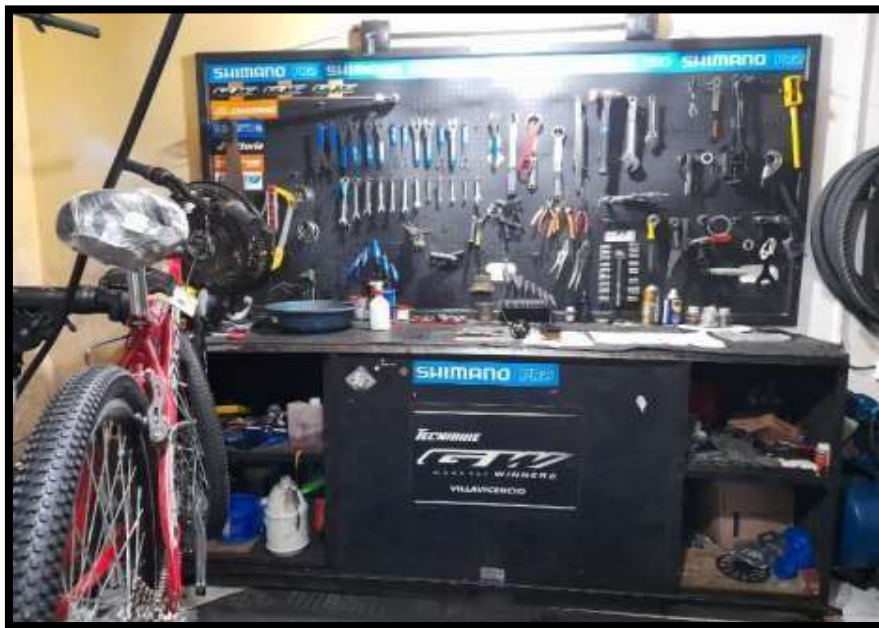


Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

Servicio Mecánico Especializado

El servicio de mecánica cuenta con los más altos estándares técnicos y especializados en mantenimiento correctivo y preventivo de todos los artículos o productos de la línea de bicicletas y maquinas mecánicas o electrónicas de la línea de caminadoras y línea fitness.

Figura 18. Taller de servicio mecánico especializado.



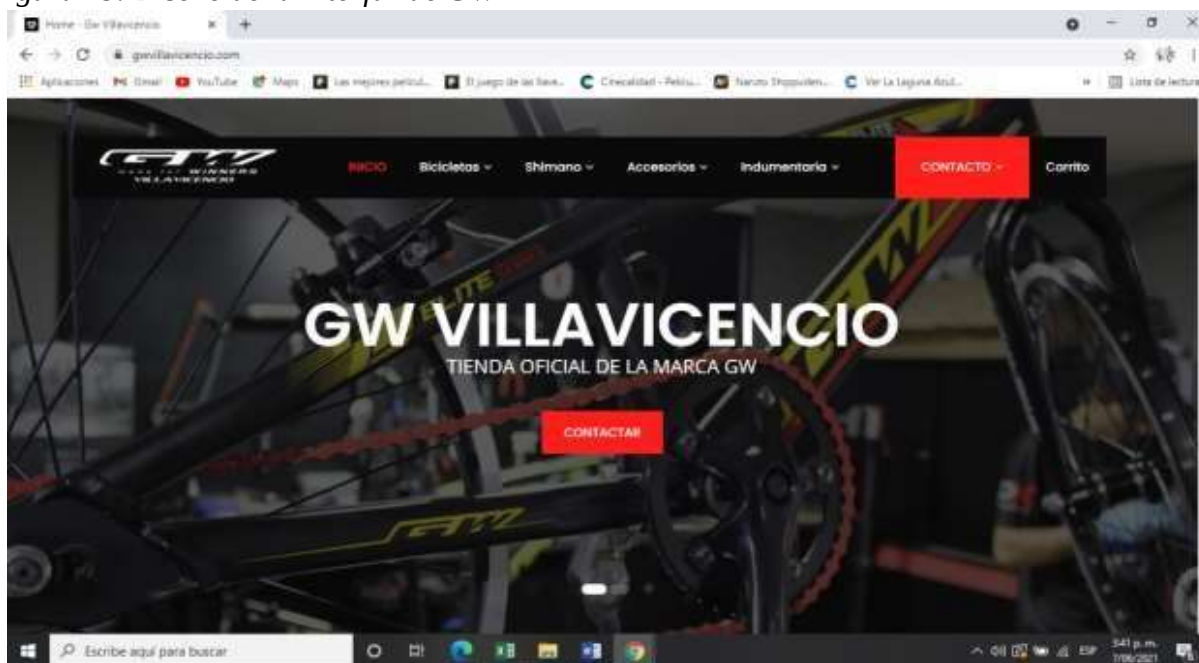
Nota: Fotografía tomada por Méndez, J, 2021.

E - commerce

TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC se ha dado cuenta de la importancia del mercado virtual y las posibilidades que este ofrece al estar al alcance de clientes potenciales en todo el territorio Nacional, es por esta razón que hace menos de 6 meses se ha iniciado el proyecto de construcción y/o creación de la página web con la franquicia de GW en la ciudad de Villavicencio debido al respaldo y seguridad que ofrece esta marca por la cláusula de exclusividad y prioridad en la región del Meta a TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC, permitiéndole una mayor cuota de participación en esta región y por supuesto extenderse al resto del país.

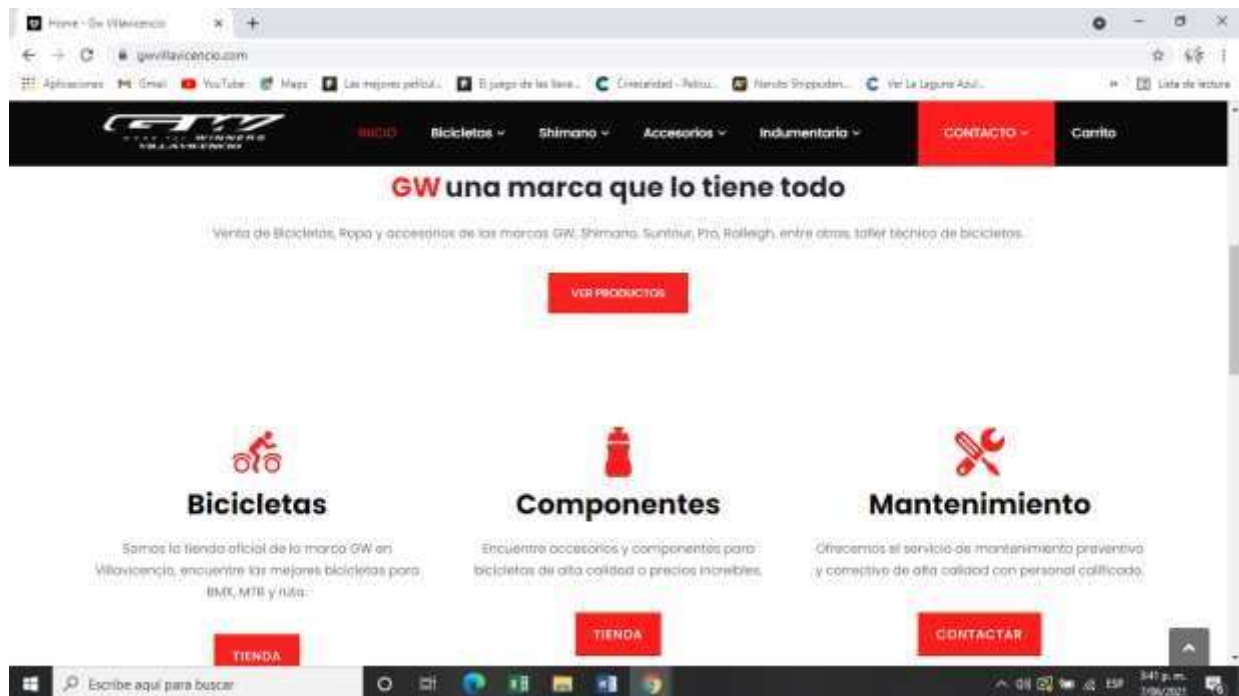
Debido a la importancia de este mercado virtual se están gestando diversas propuestas y estrategias de publicidad para manejar en la red 2.0 principalmente en aplicaciones tan conocidas a nivel social como lo son Facebook e instagram, además de explorar otras aplicaciones y formas de dar a conocer los productos y servicios de TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC a través de la franquicia Bicicletas GW por medios virtuales.

Figura 19. Diseño de la interfaz de GW



NOTA: Fuente Pagina Web GW Villavicencio, recuperado de <https://www.gwvillavicencio.com/>

Figura 20. Diseño de la interfaz de GW.



NOTA: Fuente Pagina Web GW Villavicencio, <https://www.gwvillavicencio.com/>

Figura 21. Diseño de la interfaz de GW.



NOTA: Fuente Pagina Web GW Villavicencio, recuperado de <https://www.gwvillavicencio.com/>

Cargo a desempeñar

Las funciones y cargo a desempeñar inician desde el 28 de septiembre de 2020 hasta el 30 de abril de 2021 como Auxiliar contable y administrativo dentro del marco de prácticas profesionales como requisito de opción de grado.

Funciones asignadas

Las funciones son las siguientes:

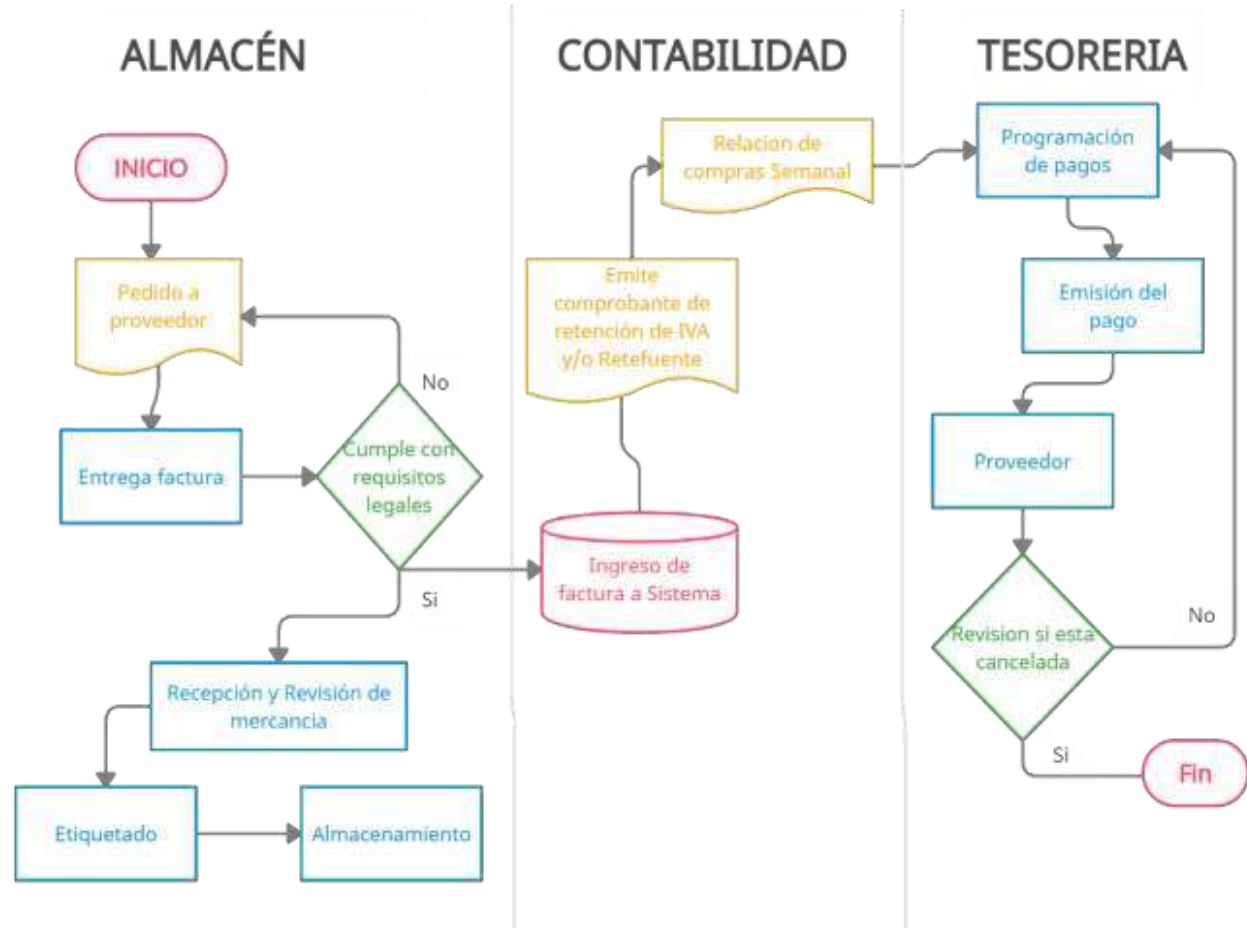
1. Optimización de procesos administrativos necesarios con base en habilidades gerenciales que han sido establecidos verbalmente con anterioridad por parte de gerencia.

Se analizan los procesos que ya están en marcha, se identifican los errores que pueden haber dentro de los mismos, se procede a hacer el diseño y grafico de un nuevo proceso mediante los diagramas de flujo en aplicaciones digitales disponibles en internet; luego se socializa con gerencia el nuevo proceso administrativo para autorizar su uso o realizar cambios, posterior a su aprobación se socializa con las personas de las áreas involucradas en el proceso; y por último se evalúa cada 30 días el nuevo proceso si funciona sin errores o por defecto es necesario aplicar cambios.

A continuación unos ejemplos de los procesos establecidos y optimizados:

- Proceso de compra de mercancía a proveedores instaurado verbal y empíricamente por gerencia. En este proceso se presentaban algunos errores ya que no se tenía clara la secuencia y los departamentos involucrados en el mismo. Aunque el proceso solo se replicó digitalmente para establecer una guía para las cinco personas involucradas, se evidencio una mejora operacional y de comunicación entre los departamentos.

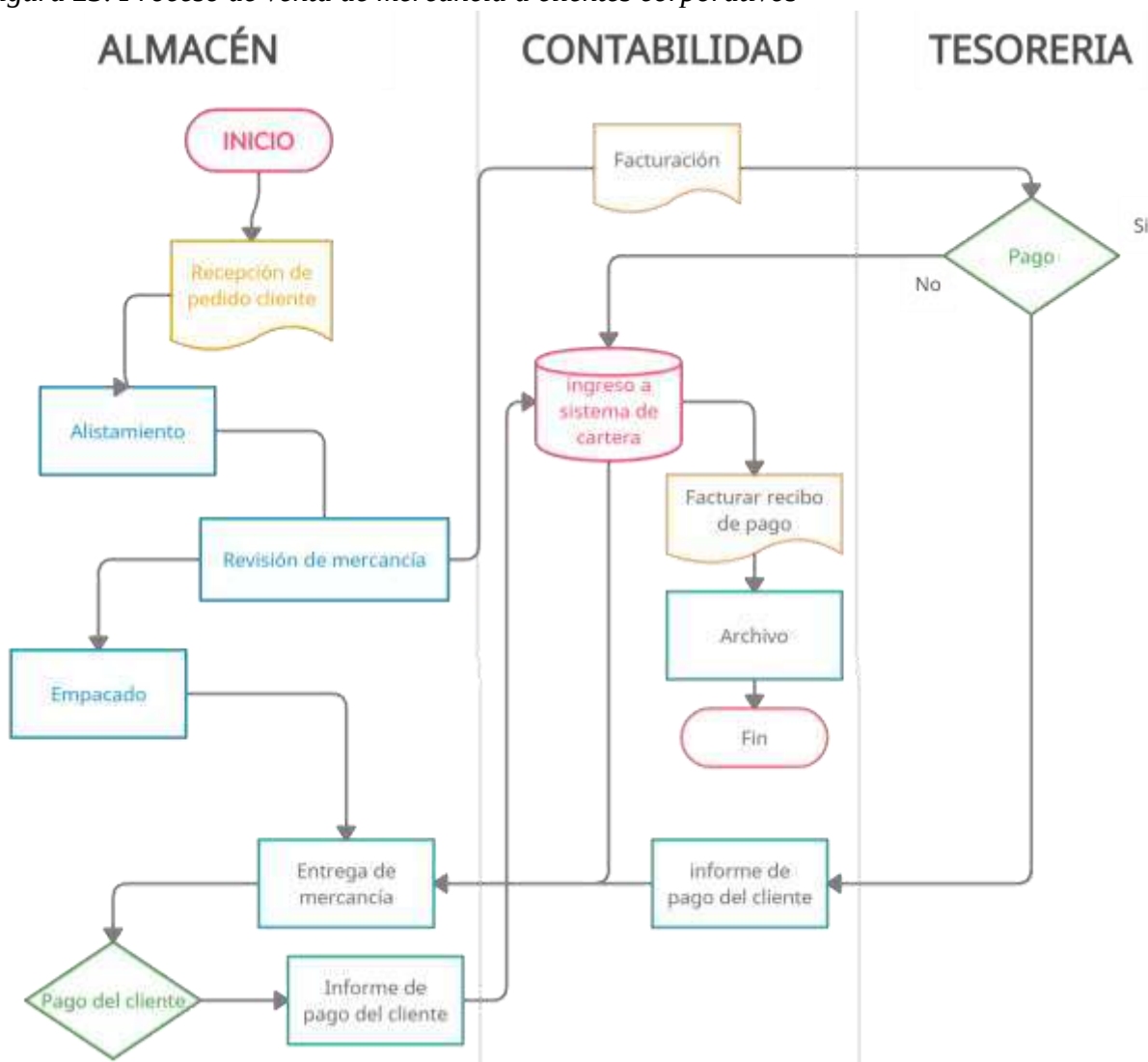
Figura 22. Proceso de compra de mercancías a proveedores.



Nota: Diagrama de flujo, por Méndez, J, 2021.

- Proceso de venta de mercancía a clientes corporativos, instaurado verbal y empíricamente por gerencia. En este proceso se presentaban algunos errores ya que no se tenía clara la secuencia y los departamentos involucrados en el mismo, para realizar esta función con ayuda de herramientas ofimáticas o digitales fue necesaria la contratación del auxiliar contable y administrativo, quien estableció el proceso administrativo entre las áreas involucradas, digitalizó y controló el estado de cuenta de los clientes corporativos, proceso que se llevaba manualmente en pequeños factureros sin secuencia numérica o cronológica en bodega de almacenamiento.

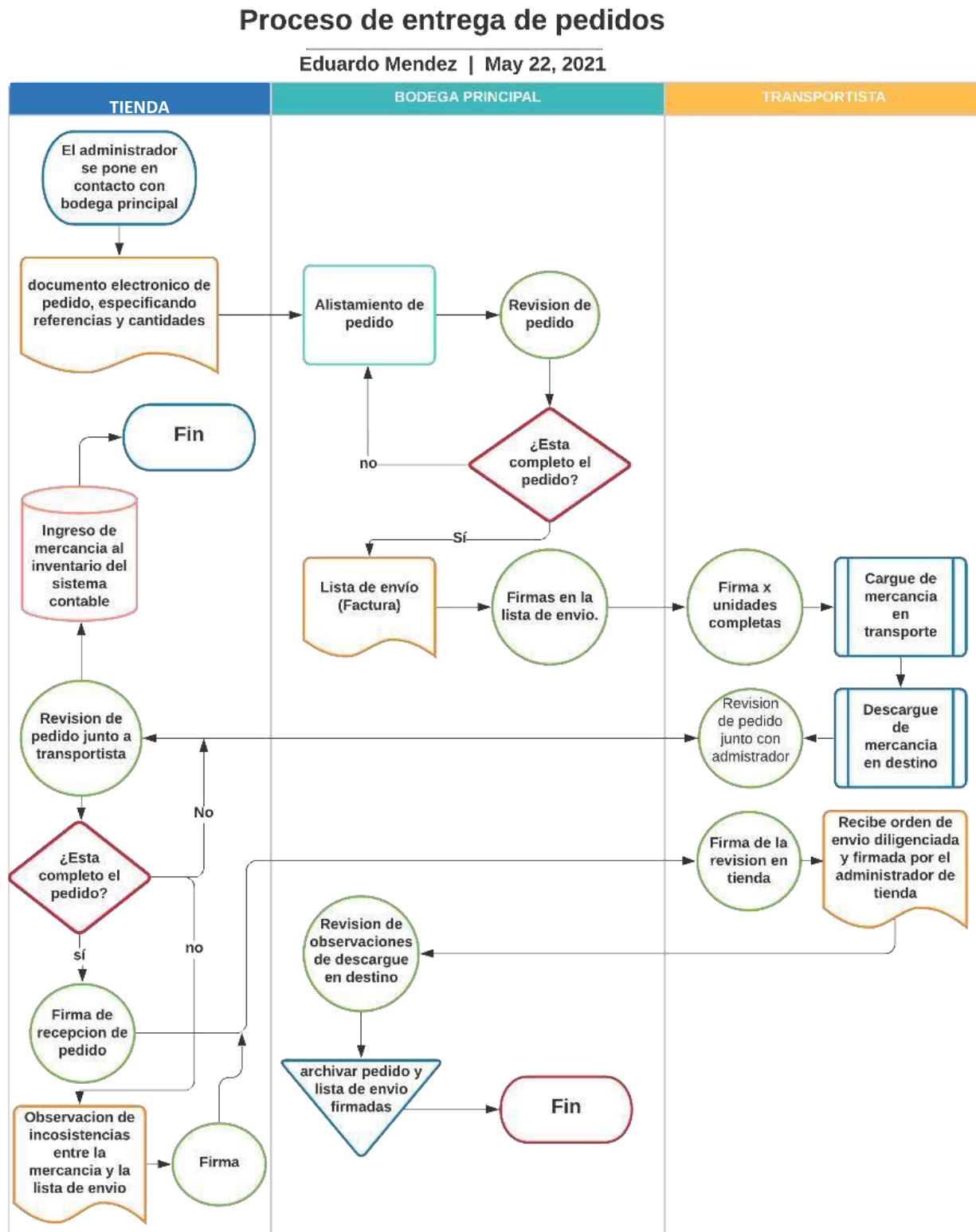
Figura 23. Proceso de venta de mercancía a clientes corporativos



Nota: Diagrama de flujo, por Méndez, J, 2021.

- Proceso de entrega de pedidos a tiendas secundarias, instaurado verbal y empíricamente por gerencia. En el proceso se presentaban algunos errores ya que no se tenía clara la secuencia y las personas involucradas en el mismo, proceso que fue instaurado y/o optimizado debido a la falta de control en el descargue y recepción de mercancías en tiendas secundarias, ya que en ocasiones no se veía reflejado el envío exactamente como se despachó desde la tienda principal en las entradas de inventario del sistema contable de las tiendas secundarias.

Figura 24. Proceso de entrega de mercancía desde bodega principal a tiendas y clientes corporativos.



Nota: Diagrama de flujo, por Méndez, J, 2021.

Realizar capacitaciones al personal o fuerza de ventas en servicio al cliente.

Cada vez que se presentaba alguna situación negativa o de duda en el proceso de ventas se hacía una retroalimentación de cada servicio y se discutían aspectos importantes a mejorar con el fin que los asesores optimizaran su servicio al cliente; además de preparar para una posterior programación, una capacitación con ayuda audiovisual acerca de los entornos de venta, tipos de clientes, y la mejor forma de llevar a cabo el proceso de venta y servicio postventa según el caso.

2. Asesoría en la creación de la página web y el desarrollo de marketing digital y ventas por canales electrónicos.

La página web de la franquicia **GW made for winners** propiedad de Tiendas de Bicicletas Miller SAS ZOMAC en la ciudad de Villavicencio Meta, aún se encuentra en proceso de desarrollo aunque en fase final; con la persona encargada del proyecto se definieron algunos aspectos importantes en cuanto a los colores, diseño de botones, proceso de compra, lista de favoritos y demás con el fin de mostrar una interfaz más interactiva y llamativa para el cliente al momento de realizar una compra por este canal digital.

3. Planeación y ejecución de plan de pagos de tesorería a proveedores.

El control del plan de pagos fue un proceso en el que se optimizó la ejecución del mismo establecido anteriormente; mediante la herramienta de programación de alertas cronológicas en el programa de hoja de cálculo de Microsoft office “Excel”; con el arribo de la mercancía a la bodega principal en la ciudad de granada, se hacía la respectiva revisión de las unidades o cajas con la lista de envío y posteriormente la revisión de las unidades por código de cada artículo, luego las facturas son remitidas al área de contabilidad y con tesorería se ingresaban al formato de alertas cronológicas en el plan de pago según disponibilidad de dinero en efectivo y en cuentas bancarias; posteriormente se realizan las respectivas consignaciones antes de la fecha de vencimiento de las mismas y según las condiciones y modos de pago establecidos con los proveedores. La información de esta función es considerada sensible por lo tanto no se pueden adjuntar evidencias.

4. Revisión contable y auditoria documental en facturación y gastos en cada una de las tiendas del año en curso y del año inmediato anterior (2020).

Esta función o proceso no estaba bajo revisión más allá de las labores del contador con fines de declaración tributaria, y no se estaba llevando el control de indicadores de desempeño comercial de las tiendas, análisis financiero, control y revisión de la correcta entrega de dineros en efectivo recogidos por cada una de las tiendas.

Con la labor del auxiliar contable y administrativo se estandarizo en cada tienda el registro de las operaciones contables diarias en libros de Excel así como un registro documental físico para su respectiva revisión. El auxiliar contable y administrativo debe procesar dicha información y presentar un informe a gerencia en donde se evidencie el total de ventas mensuales, número de artículos vendidos, revisión de correcta facturación dentro de los estándares permitidos según políticas de la empresa, total de ingresos especificados según el modo de pago y corroborar que el dinero en efectivo entregado o consignado a las cuentas de la empresa fuese el que debían entregar según la revisión de cuadros de caja diarios.

5. Apoyo en la recolección de datos contables para la construcción de estados financieros de cada una de las tiendas.

Con la ayuda del contador de la empresa apoyados en los datos del software contable *Contapyme*, registros contables diarios en Excel y soporte documental se procede a elaborar los estados financieros de la empresa, evaluando mediante el análisis financiero de desempeño de cada tienda y confirmando que superen el punto de equilibrio, calculando así las utilidades del ejercicio mensualmente.

6. Registro y control de ventas a crédito a clientes corporativos y control de la cartera de clientes finales.

Optimización del proceso anteriormente establecido por gerencia de forma verbal y empírica mediante la digitalización del archivo físico de facturas de clientes finales y corporativos; con dicha digitalización en los formatos diseñados, puede realizarse el cálculo en tiempo real de los estados de cuenta de dichos clientes, respectivos intereses impuestos por compras a crédito según políticas de la empresa y un mejor manejo de cartera mediante alertas cronológicas de los acuerdos de pago y abonos mensuales.

Aportes personales

La práctica profesional fue un proceso que permitió el desarrollo y mejora en diferentes procesos en la vida personal como la adaptación del practicante al entorno laboral, a las dinámicas interpersonales con compañeros de trabajo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, resolución de problemas, confianza en el desarrollo de labores asignadas y responsabilidad en las mismas.

En la empresa TIENDAS DE BICICLETAS MILLER SAS ZOMAC se evidenciaron mejoras en diferentes procesos como los siguientes:

- Mejora en manejo de cartera de clientes finales
- Mejora y control en cartera de clientes corporativos
- Establecimiento de procesos administrativos en logística y control del flujo de mercancía.
- Revisión y control contable de las tiendas mediante indicadores de desempeño.
- Mejora de la dinámica en el proceso de venta con clientes finales.
- Control y manejo de tesorería en plan de pagos de facturas a proveedores antes de su fecha de vencimiento mediante alertas cronológicas.

Conclusiones

Con las prácticas profesionales realizadas en la empresa Tiendas de Bicicletas Miller Sas Zomac aplicando los conocimientos en negocios internacionales adquiridos durante la etapa formativa en la Universidad Santo Tomas se evidencia el crecimiento profesional del practicante en el ámbito laboral de una empresa comercializadora de productos terminados con sedes en otras ciudades con lo que esto conlleva en comunicación, logística y control administrativo desde la tienda principal en la ciudad de Granada Meta.

Además de esto se concientiza acerca de la importancia de las relaciones comerciales y alianzas con empresas importadoras exclusivas de las marcas más influyentes en el mercado de las bicicletas y el deporte. En este tiempo de emergencia sanitaria mundial debido al COVID 19, este mercado ha incrementado su demanda ya que las personas han empezado a ser más consientes en cuanto al cuidado de la salud, aumento del deporte y la recreación, lo que ha permitido el crecimiento de la empresa y la optimización de sus procesos a través de las habilidades gerenciales y la administración.

Recomendaciones

La empresa Tiendas de Bicicletas Miller Sas Zomac se encuentra en expansión y optimización de procesos en las diferentes áreas involucradas de su cadena de valor, se recomienda hacer más uso de las herramientas digitales para el manejo de información en tiempo real lo que podría aumentar la capacidad de respuesta en procesos logísticos y de servicio al cliente, terminar de estructurar la empresa según el organigrama y definir funciones y responsabilidades específicas según el departamento como también terminar de definir mejores relaciones laborales con los empleados o colaboradores a través de reconocimientos e incentivos monetarios y motivacionales.

Referencias

- Acosta Rodríguez, D. (2007). Impuestos al valor agregado (IVA). <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11788/100000218.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcila, A. (30 de Julio de 2019). *El paisa que se convirtió en el mayor fabricante de bicicletas de Colombia*. <https://www.las2orillas.co/el-paisa-que-se-convirtio-en-el-mayorfabricante-de-bicicletas-de-colombia/>
- Artola, A., Galante, M., Pascual, M., Morettini, M., & Mallo, E. (2004). *Análisis de Costo Volumen-Utilidad bajo*. Tandil: XXVII Congreso Argentino de profesores. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00172.pdf>
- Cuartas, D. H. (2008). *Principios de Administración*. Medellín-Colombia: Instituto tecnológico metropolitano. <https://catalogo.itm.edu.co/gpd-principios-deadministracion.html>
- Guevara, J. (2021). *Todo lo que debes saber sobre las bicicletas scott*. <https://labicikleta.com/todo-lo-que-debes-saber-sobre-scott/>
- Londoño, M. I. (2021). Narracion historica. Granada Meta: Gerente, Tiendas de bicicletas Miller SAS ZOMAC.
- Reyes Maldonado, K. (2016). Habilidades gerenciales y desarrollo. organizacional. [Trabajo de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>
- Todomarcas. (2021). *Significado e historia de shimano*. <https://1000marcas.net/shimano-logo/>