

Informe de Práctica Empresarial TUGÓ

Santiago Ramírez Peña

**Informe final de Práctica Empresarial presentado para optar el título de
Profesional en Negocios Internacionales**

Director

Henry Giovanni Moran Cuan

Magister en Administración de Empresas

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2025

Dedicatoria

A mis padres, por ser mi mayor fuente de apoyo, amor y fortaleza, y por acompañarme incondicionalmente desde el primer día. A mis amigos, por compartir conmigo momentos de alegría, esfuerzo y aprendizaje que hicieron de este camino una experiencia inolvidable. Y a mis profesores, por su guía y compromiso durante todo este proceso formativo, dejando en mí valiosas enseñanzas para el futuro.

.

Contenido

Introducción	13
1.Informe de práctica empresarial realizado en la empresa TUGÓ	14
1.1 Contexto de la práctica empresarial	14
1.2 Justificación.....	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
2. Perfil de la empresa.....	16
2.1 Razón social de la empresa	16
2.2 Objeto social de la empresa.....	17
2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa	17
2.4 Estructura organizacional.....	18
2.4.1 Misión de la empresa.....	18
2.4.2 Visión de la empresa.....	18
2.4.3 Organigrama de la empresa	18
2.5 Aspectos económicos	19
2.5.1 Entorno macroeconómico	20
2.5.2 Entorno Microeconómico	22
2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa	24
2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa	27
3. Cargo y funciones desempeñadas	28
3.1 Cargo desempeñado	29

3.2 Funciones asignadas	29
3.3 Procesos y herramientas	38
4. Marco conceptual y normativo	40
4.1 Marco conceptual	40
4.1.1 Cuello de botella	40
4.1.2 Industria mobiliaria	40
4.1.3 Área comercial	41
4.1.4 Optimización	41
4.1.5 Flujo de trabajo	42
4.2 Marco normativo	42
4.2.1 Decreto 1929 de 2007	42
4.2.2 Ley 1480 de 2011	43
4.2.3 Ley 1581 de 2012	43
5. Aportes	44
5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa	44
5.1.1 Identificación de la situación problémica	45
5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa	45
5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo	46
5.3 Plan de mejora	47
5.3.1 Aspectos a mejorar	47
5.3.2 Metas	47
5.3.3 Acciones	48
5.3.4 Indicadores	51

5.3.5 Hacer y verificar	52
5.3.6 Responsable	53
5.3.7 Recursos.....	53
5.3.8 Cronograma	54
6. Conclusiones y recomendaciones	55
Referencias.....	57

Lista de tablas

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas* 29

Tabla 2. *Cronograma del plan de mejora*..... 54

Lista de figuras

Figura 1. <i>Logo de muebles Tugó</i>	17
Figura 2. <i>Organigrama de Tugó S.A.S.</i>	18
Figura 3. <i>Análisis PEST</i>	20
Figura 4. <i>Matriz de Porter</i>	23
Figura 5. <i>Matriz Ansoff</i>	27
Figura 6. <i>Ejemplo Lispen</i>	30
Figura 7. <i>Ejemplo facturación diaria contra presupuesto</i>	30
Figura 8. <i>Ejemplo Claped</i>	31
Figura 9. <i>Ejemplo tablas dinámicas</i>	31
Figura 10. <i>Ejemplo formato de cambio de precios</i>	32
Figura 11. <i>Ejemplo comunicación con proveedores</i>	33
Figura 12. <i>Ejemplo de la llave maestra de ítems</i>	33
Figura 13. <i>Ejemplo de solicitud de fotos de productos a proveedores</i>	34
Figura 14. <i>Ejemplo de solicitud de piezas de repuesto o spare parts</i>	35
Figura 15. <i>Ejemplo de formato de codificación</i>	35
Figura 16. <i>Ejemplo de acta de participación en comité</i>	36
Figura 17. <i>Ejemplo de Ingreso de Mercancía</i>	36
Figura 18. <i>Ejemplo tablas dinámicas</i>	37
Figura 19. <i>Ejemplo eliminación órdenes de compra</i>	38
Figura 20. <i>Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 1</i>	48
Figura 21. <i>Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 2</i>	49
Figura 22. <i>Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 3</i>	49

Figura 23. *Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 4*..... 50

Figura 24. *Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 5*..... 50

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo la mejora del proceso de gestión de piezas de repuesto con proveedores internacionales en Tugó S.A.S., empresa líder en el mercado de muebles y accesorios para el hogar. En el desarrollo de la práctica empresarial, se detectaron fallas en la comunicación entre diferentes áreas de la empresa, el uso de archivos no centralizados y la falta de actualización en tiempo real del estado de estas solicitudes. Para abordar esta problemática, se propone un plan de mejora centrado en la integración de las áreas involucradas a un sistema compartido en Microsoft 365, la programación de reuniones de forma periódica para realizar un seguimiento sobre el estado de estas solicitudes y la estandarización del proceso de actualización y cierre de tickets. Con este informe se busca mejorar la eficiencia en las operaciones, disminuir fallos en la información y contribuir al fortalecimiento del proceso logístico internacional de la empresa, integrando el aprendizaje académico con la experiencia práctica en un entorno real de trabajo.

Palabras clave: piezas de repuesto, logística internacional, comunicación asertiva, optimización de procesos, servicio al cliente, tickets, mejora operativa

Abstract

This project aims to improve the spare parts management process with international suppliers at Tugó S.A.S., a leading company in the furniture and home accessories market. During the development of the internship, critical areas for improvement were identified, such as communication failures between different departments, the use of non-centralized files, and the lack of real-time updates on the status of these requests. To address this issue, an improvement plan is proposed, focusing on integrating the involved departments into a shared system on Microsoft 365, scheduling periodic meetings to monitor the status of these requests, and standardizing the process for updating and closing tickets. This report seeks to enhance operational efficiency, reduce information errors, and contribute to strengthening the company's international logistics process, integrating academic learning with practical experience in a real work environment.

Keywords: spare parts, international logistics, assertive communication, process optimization, customer service, tickets, operational improvement

Glosario

En el presente informe se abordan temas logísticos relacionados a los negocios y términos implementados en Tugó S.A.S, por lo tanto, a continuación, se presenta un glosario que ayudará al lector a tener una mejor comprensión del informe:

Aprehensión de mercancía: es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 502 del Decreto 2685 de 1999 (Decreto 2685 de 1999 - Gestor Normativo, 2020).

Automatización de procesos: consiste en el uso de tecnología para optimizar tareas repetitivas y manuales, lo que permite reducir errores, mejorar los tiempos de ejecución y facilitar la toma de decisiones basada en información precisa (Jara Valentín, 2023).

Claped: término implementado en Tugó S.A.S para hacer referencia a órdenes de compra pendientes por entregar por parte del proveedor (Tugó S.A.S, 2024).

Despacho de mercancía: es el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para destinar las mercancías a un régimen aduanero (Decreto 2685 de 1999 - Gestor Normativo, 2020).

Importación: es el ingreso de bienes tangibles (mercancías) de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional (Decreto 2685 de 1999 - Gestor Normativo, 2020).

Lispen: término que se usa en Tugó S.A.S. para hacer referencia a la lista de pendientes de productos a facturar a clientes (Tugó S.A.S, 2024).

Piezas de Repuesto o Spare Parts: las piezas de repuesto son elementos que se utilizan para reemplazar partes originales de un mueble que se han roto, dañado o desgastado por el uso (Cambridge Dictionary, 2025).

Purchase Order Number o Número de Orden de compra: es el número de identificación único asignado a una orden de compra, es decir, el documento que detalla la intención del

comprador de adquirir bienes o servicios de un proveedor específico. Es importante para la gestión y el seguimiento de las compras, así como un recurso para el registro de cuentas por pagar y la contabilidad en general (Holyk, 2023).

Plan de Mejora: es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

Satisfacción del cliente: es el resultado de la percepción de calidad del servicio en relación con las expectativas del consumidor, donde la eficiencia del personal y del servicio juegan un rol crucial en garantizar una experiencia positiva que fomente la lealtad del cliente (Cano et al., 2018).

Introducción

En este informe se documenta la práctica empresarial realizada en Tugó SAS, una empresa que se especializa en la comercialización de muebles y accesorios para el hogar, oficina y espacios institucionales. Desde su fundación en el 2002 ha tenido una alta presencia en el mercado colombiano comercializando productos de diseño funcional, accesible e innovador y se ha consolidado como una de las marcas líderes en el mercado nacional, expandiéndose a nivel internacional con exportaciones y aperturas en nuevos mercados.

Durante el desarrollo de las practicas bajo el cargo de Auxiliar de Compras, participé activamente en procesos relacionados con la gestión de órdenes de compras, abastecimiento de mercancía y comunicación con proveedores nacionales e internacionales. En este contexto, particularmente en la gestión de piezas de repuestos o *spare parts*, se identificaron retos importantes como la fragmentación de información entre áreas, la falta de estandarización del proceso y la ausencia de información en tiempo real. Estas fallas operativas impactan directamente la eficiencia del proceso y la promesa de valor de la empresa frente al cliente.

Este informe tiene como propósito analizar la gestión de piezas de repuesto desde las actividades desempeñadas, integrando conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional con la experiencia en un entorno real de trabajo, con el fin de proponer un plan de mejora enfocado en la optimización del flujo de información, integrar las áreas involucradas y automatizar procesos clave, y contribuir el mejoramiento de la operación logística y comercial de la empresa.

1. Informe de práctica empresarial realizado en la empresa TUGÓ

1.1 Contexto de la práctica empresarial

Durante el periodo de prácticas en la empresa muebles Tugó, he apoyado la gestión de varios procesos claves en el área comercial, asegurando así la correcta ejecución de operaciones comerciales, tales como la comunicación y negociación con proveedores nacionales e internacionales, gestión de órdenes de compra y productos para la campaña de mes a mes.

1.2 Justificación

Tugó es una empresa con más de 20 años de trayectoria comercializando muebles y accesorios para el hogar, conocida por sus productos de alta calidad, diseño funcional, decoración en tendencia y por su capacidad de garantizar a sus clientes una experiencia de compra satisfactoria. Para llevar a cabo esto, la compañía trabaja con una red de proveedores nacionales e internacionales, asegurando un abastecimiento eficiente de mercancía. En este escenario, la gestión de compras, importaciones y distribución de productos es esencial para el funcionamiento efectivo de la empresa y el cumplimiento de su propuesta de valor.

La realización de las prácticas profesionales ha sido una oportunidad para aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica y desarrollar habilidades en la gestión de compras, negociación y la optimización del flujo de información entre las distintas áreas de la empresa. Como practicante ejecutando la función de Auxiliar de Compras, identifiqué oportunidades de mejora en la gestión de piezas de repuestos o *Spare Parts* con proveedores internacionales, detectando dificultades en la difusión de información sobre el estatus de los tickets

(casos de piezas re repuestos) entre las diferentes áreas que hacen parte de este proceso de solicitudes.

La gestión de piezas importadas es fundamental para la empresa, ya que garantiza la disponibilidad oportuna de repuestos y evita retrasos que puedan afectar el servicio al cliente, y, debido a que estas piezas deben enviarse en el contenedor más cercano disponible del proveedor, cualquier demora en la solicitud o gestión del ticket puede extender significativamente los tiempos de entrega, impactando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la promesa de valor de la empresa.

Analizando este proceso, se planteó un plan de mejora para llevar a cabo la gestión de piezas de una manera más eficiente y efectiva, para reducir tiempos y costos, y mejorar la comunicación entre las áreas. Para esto se utilizó un documento Excel compartido o Drive, donde todas las areas involucradas tienen acceso para subir, modificar, gestionar y hacer un barrido periódicamente de cada ticket.

1.3 Objetivos

Este capítulo aborda el objetivo general y los objetivos específicos relacionados al desarrollo de este informe de práctica profesional.

1.3.1 Objetivo general

Brindar apoyo a la empresa Tugó S.A.S en la gestión comercial, con especial énfasis en los procesos de compras internacionales.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar el seguimiento de las órdenes de compra con proveedores nacionales e internacionales, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos y el registro preciso de la información en las bases de datos internas.
- Gestionar la comunicación con los proveedores para coordinar y definir las condiciones de entrega, garantizando una logística eficiente y oportuna.
- Elaborar y analizar cubos de compra y de facturación, con el propósito de optimizar la toma de decisiones y fortalecer el control de la gestión comercial.

2. Perfil de la empresa

En este capítulo se lleva a cabo un recorrido por los elementos que conforman la cultura de la organización, abarcando elementos como la razón social, el objeto social, datos de contacto, localización, misión, visión y organigrama de la compañía Tugó S.A.S.

2.1 Razón social de la empresa

Tugó SAS con NIT. 830.087.848-3, es una empresa colombiana fundada en el 2002, especializada en la venta de muebles y accesorios para el hogar, la oficina y espacios institucionales. Con más de dos décadas de experiencia en el mercado, la compañía se ha consolidado como un referente en el mercado nacional, ofreciendo productos de diseño innovador,

calidad y precios accesibles, bajo el lema “diseño para todos”. Tiene su sede principal en la Avenida Carrera 68 No. 80-76 en la ciudad de Bogotá, Colombia.

Figura 1. *Logo de muebles Tugó*



Tomado de: Tugó S.A.S (2024).

2.2 Objeto social de la empresa

Tugó S.A.S es una empresa que se dedica a la comercialización de muebles y accesorios nacionales e importados para la oficina, línea institucional y el hogar, ofreciendo calidad, diseño innovador y precios accesibles, contando con un amplio inventario de más de 4000 referencias en muebles y accesorios.

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- **Dirección:** Ak 68 #80-76, Bogotá, Colombia
- **Teléfono Corporativo:** +57 321 3278575
- **Correo Electrónico:** jtoloza@tugo.com.co
- **Jefe Inmediato:** Jessica Toloza Laverde

2.4 Estructura organizacional

Tugó S.A.S. cuenta con una estructura organizacional funcional, conformada por equipos especializados en áreas como importaciones, servicio al cliente, comercial, tecnología, operaciones gestión humana, mercadeo e innovación, visual, ventas, financiero y administrativo. Esta distribución permite la cobertura completa de manera integral cada elemento de la cadena de valor, desde la negociación y abastecimiento de productos nacionales e internacionales, hasta la atención posventa y satisfacción al cliente.

2.4.1 Misión de la empresa

La empresa Tugó S.A.S tiene como misión corporativa crear una experiencia de compra que inspire y sorprender a través de los detalles, para democratizar el buen diseño, cumplir sueños y hacer que todos los clientes quieran volver (Tugó S.A.S, 2024).

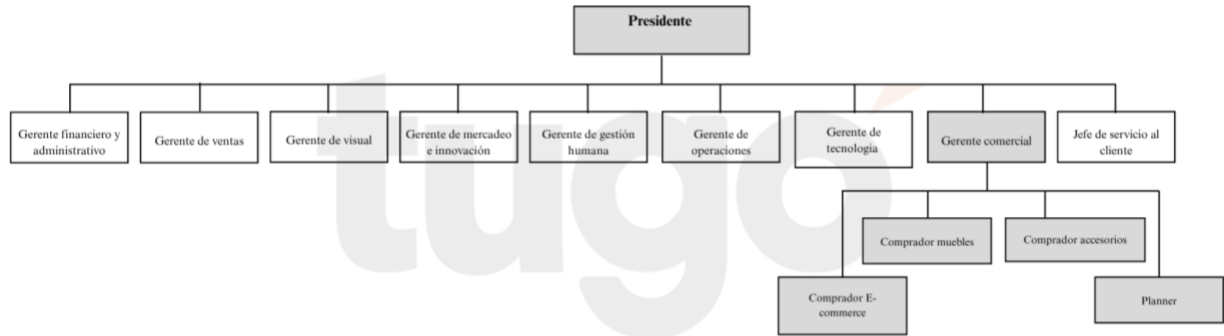
2.4.2 Visión de la empresa

Tugó S.A.S tiene como visión corporativa ser la cadena más importante de tiendas de muebles y accesorios de decoración en la región (Tugó S.A.S, 2024).

2.4.3 Organigrama de la empresa

En el organigrama que se presenta en la figura 2, se encuentra la estructura de la empresa como objeto de estudio, donde se pueden evidenciar las diferentes gerencias que la conforman.

Figura 2. *Organigrama de Tugó S.A.S.*



Tomado de: Tugó S.A.S (2024)

2.5 Aspectos económicos

El sector de muebles en Colombia ha experimentado un crecimiento sostenido durante los últimos años, consolidándose como una industria fundamental para la economía del país. En el año 2025 se estima que el mercado alcanzará un valor cercano a los 4,41 mil millones de dólares, y se proyecta un crecimiento de 5,20% anual hasta el 2034, alcanzando un valor estimado de 6,95 mil millones de dólares.

Este crecimiento está impulsado por diversos factores, entre los que se destaca el crecimiento demográfico y urbanizado, el incremento de la renta disponible y desarrollo del sector de la construcción, y la expansión del comercio electrónico. Además, se observa una creciente inclinación hacia los muebles sostenibles y ecológicos, elaborados con materiales reciclados o que provienen de fuentes responsables. Esta tendencia refleja una mayor conciencia medioambiental entre los consumidores.

En este escenario, Tugó, se ha consolidado como una de las principales empresas del sector mobiliario en Colombia. Con presencia en varias ciudades y múltiples puntos de venta, ofrece una

amplia gama de muebles y accesorios, adaptándose a las tendencias del mercado y a las preferencias de los consumidores.

La empresa ha demostrado una notable capacidad para ajustarse a las condiciones cambiantes del mercado, centrando su enfoque en la innovación, la calidad y el diseño personalizado. Esta estrategia le ha permitido mantener una posición competitiva en un entorno económico en continua evolución.

Este análisis integral proporciona una visión completa de los factores externos e internos que influyen en la estrategia y operación de Tugó S.A.S., permitiendo a la empresa tener la capacidad de tomar decisiones informadas para su desarrollo sostenible.

2.5.1 Entorno macroeconómico

Para entender el contexto en el que opera Tugó S.A.S., es importante analizar los factores externos que pueden afectar su desempeño y crecimiento. Poniendo en práctica el marco del análisis PEST, se examinan factores Políticos, Económicos, Socioculturales y Tecnológicos, el cual nos ayuda a tener una visión integral de las oportunidades y desafíos que enfrenta la empresa en su entorno macroeconómico, identificando así las políticas gubernamentales, condiciones económicas, cambios sociales, avances tecnológicos y otros aspectos importantes.

A continuación, se detallan brevemente cada uno de estos factores y su impacto en Tugó S.A.S., proporcionando un contexto actual claro y completo para entender el entorno macroeconómico de la empresa.

Figura 3. *Análisis PEST*



2.5.1.1 Factores políticos

- **Estabilidad Política:** Los cambios en el gobierno podrían impactar en las políticas económicas y sociales que afectan directamente a la industria de muebles.
- **Regulaciones Gubernamentales:** Las políticas de importación y exportación de muebles afectan a Tugó, ya que muchos de los productos son importados.
- **Normativas Ambientales:** El cumplimiento de las regulaciones sobre el uso de madera certificada y materiales sostenibles.

2.5.1.2 Factores económicos

- **Poder Adquisitivo del Consumidor:** En tiempos de crisis económica, los clientes pueden reducir el gasto en bienes no esenciales como muebles y accesorios.

- Competencia y Precios: Tugó compite con otras marcas como IKEA, Homecenter, Falabella, Casaideas, y otros.
- Precio del dólar: La variación del dólar afecta los costos de productos importados.

2.5.1.3 Factores socioculturales

- Tendencias en Decoración y Estilo de Vida: Los consumidores buscan muebles funcionales y estéticos, con un enfoque en minimalismo y sostenibilidad.
- Preferencia por Marcas con Propósito: Los consumidores valoran empresas responsables con el medioambiente.
- Cambio en Hábitos de Consumo: El comercio electrónico ha transformado los canales de venta tradicionales.

2.5.1.4 Factores Tecnológicos

- Digitalización y Comercio Electrónico: Tugó ha potenciado sus canales digitales para mejorar la experiencia del cliente.
- Automatización y Logística: La eficiencia logística es clave para competir en el mercado actual.
- Realidad Aumentada y Personalización: Las herramientas de visualización en 3D y opciones de personalización pueden mejorar la experiencia del usuario y aumentar las ventas.

2.5.2 Entorno Microeconómico

Para entender el contexto microeconómico de Tugó S.A.S., se desarrolla la matriz de Porter, la cual, facilita la valoración del grado de competencia en la industria y el impacto de

elementos como la competencia, la influencia en la negociación de clientes y proveedores, y el riesgo de nuevos actores y de productos alternativos.

Se presenta la figura 4 como un instrumento para lograr una mejor comprensión de cada uno de los factores y su incidencia en la compañía.

Figura 4. *Matriz de Porter*



Tugó S.A.S. funciona en un ambiente de competencia intensa, lidiando con competidores como Homecenter, Falabella y la llegada de IKEA, lo que incrementa la competencia y el peligro de nuevos competidores. A pesar de que los clientes disponen de varias alternativas y los productos sustitutos están al alcance, la compañía desafía estas presiones gracias a sus diseños que se ajustan y adelantan a las tendencias actuales, la renovación continua del catálogo, asesoramiento personalizado y financiación adaptable. Su suministro variado, entre importaciones y fabricación local, le proporciona un cierto balance en las negociaciones con los proveedores y fortalece su habilidad para ajustarse al mercado.

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

El portafolio de Tugó S.A.S está orientado a ofrecer soluciones integrales en muebles, accesorios y diseño de interiores, tanto para el hogar como para espacios corporativos. La empresa se caracteriza por combinar funcionalidad, diseño y accesibilidad en su portafolio de productos, el cual está adaptado a las tendencias contemporáneas del diseño de interiores. En cuanto a su clasificación económica, la empresa está clasificada bajo el código *CIIU 4754: Comercio Al Por Menor De Electrodomésticos, Y Gasodomésticos De Uso Doméstico, Muebles Y Equipos De Iluminación*. Esta sección presenta una visión detallada de los productos y servicios que ofrece la empresa, destacando principalmente los diferentes estilos que manejan dentro de su portafolio, y cómo este le permite consolidarse como una marca líder en el mercado colombiano.

2.6.1 Muebles

Tugó ofrece una amplia variedad de muebles pensados para cada ambiente del hogar, combinando comodidad, estilo y durabilidad. Su portafolio de muebles está compuesto por diversas categorías y familias:

- Alcobas: Basecamas Dobles, Camas Dobles, Camas Extra Dobles, Closets, Colchones Dobles, Colchones Extra Dobles, Mesas de Noche.
- Comedores: Bancas, Consolas y Buffets, Mesas de Comedor, Sillas de Comedor.
- Muebles Auxiliares: Butacos Altos, Butacos Neumáticos, Mesas Auxiliares, Sillas Auxiliares, Sillas de Terraza, Varios Terraza.
- Niños y Jóvenes: Camas Semi Dobles, Camas Sencillas, Colchones Semi Dobles, Colchones Sencillos, Colchonetas.

- Oficinas: Archivadores y Gabinetes, Home Office, Mesas de Juntas, Pantallas Vidrio, Sillas Giratorias, Superficies.
- Salas: Mesas Auxiliares, Mesas de Centro, Poltronas, Puffs, Sofás 2 Puestos, Sofás 3 Puestos, Sofás Cama, Sofás Modulares.
- TV y Sonido: Bibliotecas, Carros TV y Sonido, Centros de Entretenimiento.

2.6.2 Accesorios

Además de muebles, Tugó ofrece una línea completa de accesorios que van de la mano con las tendencias y aportan personalidad y confort a los espacios. Su portafolio de accesorios está compuesto por diversas categorías y familias:

- Baños: Cepillo Baño, Jaboneras/Dispensadores, Papelera Baño, Porta-Cepillos, Tapetes Baño, Toalla Cuerpo, Toalla Manos, Vaso.
- Decoración: Ambientadores, Cojines, Cuadros, Espejos, Floreros, Flores Artificiales, Materos Cerámica, Materos Otros, Plantas Artificiales, Portarretratos, Relleno Cojín, Relojes.
- Iluminación: Lámparas de mesa, Lámparas de Piso, Lámparas de Techo.
- Mesa: Bowls, Cubiertos, Elementos de Servir, Fruteros, Individuales, Jarras, Mugs, Plato Postre, Plato Principal, Tazas Café y Té, Vasos.
- Organización: Bolsas de Ropa, Canastas, Perchero de Pie, Perchero de Pared, Perchero Solterón, Repisas.
- Tapetes: Tapete Entrada, Tapete Camino, Tapete Rectangular, Tapete Redondo, Tapete Rectangular Gran Formato.

- Lencería Cama: Almohadas, Cobijas, Cubrecamas, Edredones, Sabanas, Fundas, Duvets, Protectores, Plumones, Mantas, Cojines.
- Cocina: Cepillos y Varios, Porta Esponjas, Dispensadores de Jabón, Porta Rollo, Escurridor (Platos y Cubiertos), Tapete Lavaplatos, Canecas cocina.
- Otros Accesorios: Alimentos, Cuidado de muebles, Varios Aseo.

2.6.3 Tugó Proyectos Corporativos

Desde hace 13 años, Tugó ofrece servicios enfocados específicamente a la adecuación integral de espacios corporativos y comerciales como:

- Sistemas de Oficina: Gerencial y directivo, operativos, call center, contact center & BPO.
- Sillas: Giratorias, interlocutoras, tándems.
- Apartamentos Modelo: Adecuación de mobiliario y accesorios.
- Mobiliario – Horeca: Hoteles, restaurantes y cafeterías.
- Espacios Colaborativos: Privado e informal.
- Complementarios: Alfombra modular y divisiones en vidrio.
- Almacenamientos: Personal, mediana y alta densidad.
- CoWorking
- Auditorios

2.6.4. Métodos de Financiación

Tugó fortalece su experiencia de compra a través de múltiples canales y servicios:

- Tienda en línea o Market Place.
- Asesoría gratuita en diseño.

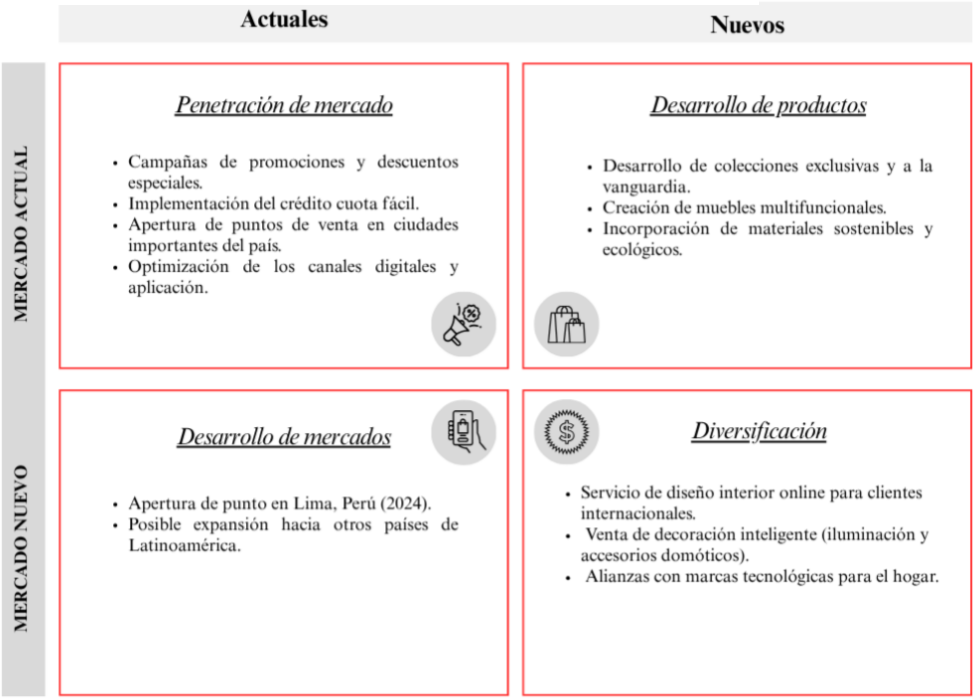
- Financiación flexible: Renting, cheques post-fechados y tarjetas de crédito.

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

Los factores del mercado en el que opera una empresa son determinantes para lograr y mantener un desempeño óptimo. Conocer a fondo el mercado es clave para el éxito y la eficiencia de una empresa. Realizar análisis periódicos permite entender la segmentación de clientes, las tendencias de consumo y el panorama competitivo. Además, evaluar la interacción con los competidores ayuda a detectar oportunidades, desafíos y cambios potenciales que puedan impactar el negocio.

A continuación, se presenta la figura 5 perteneciente a la matriz de Ansoff de la empresa Tugó S.A.S, la cual, es una herramienta que presenta las potenciales tácticas de expansión de una compañía, fusionando productos (existentes o emergentes) y mercados (existentes o emergentes).

Figura 5. Matriz Ansoff



En el caso de la compañía Tugó S.A.S, al ser una empresa que desempeña su actividad en el diseño, fabricación, importación y comercialización de muebles y artículos para el hogar, oficina y espacios institucionales atiende diversos segmentos dentro del mercado como son, en el segmento clientes, hogares y empresas que buscan mobiliario y accesorios con diseños a la vanguardia que tengan precios competitivos, en las tendencias de consumo, el desarrollo de productos que se ajusten a los espacios y sean funcionales, con respecto a la cobertura geográfica, la apertura de puntos de venta en las principales ciudades del país y expansión internacional a Perú, en cuanto a los canales de venta, la compañía implementa la creación de puntos físicos de gran formato, una página web propia y herramientas tecnológicas de visualización 3D y realidad aumentada a través de su aplicación, en donde los clientes pueden crear y visualizar sus espacio, finalmente, Tugó S.A.S tiene como valor agregado la financiación flexible (Crédito cuota fácil), la cual, se refiere a que el cliente puede comprar y empezar a pagar luego, bajo unas condiciones especificadas en su página web, también la realización de colecciones exclusivas, uso de materiales ecológicos y la renovación constante de su catálogo de productos.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En este apartado se dará a conocer el cargo asignado y las funciones que fueron desempeñadas, enfocadas en el apoyo de las actividades comerciales de la empresa, como la gestión de ordenes de compras, comunicación con las tiendas sobre los cambios de fechas, negociación con proveedores nacionales y extranjeros para asegurar el abastecimiento de los productos en tiendas a nivel nacional y el diligenciamiento de informes del área, para el seguimiento de las ventas, facturación y el ingreso de mercancía a diario.

3.1 Cargo desempeñado

Con relación al cargo que fue desempeñado durante el periodo de prácticas en el área comercial de la empresa Tugó S.A.S, corresponde a practicante auxiliar de compras.

3.2 Funciones asignadas

A continuación, se describen las funciones específicas realizadas en este cargo y cómo estas actividades apoyaron las operaciones diarias de la empresa.

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*

Nombre de la Función	Horas por semana
Elaboración de informes y reportes diarios sobre facturación por categorías	4
Elaboración de reporte sobre ordenes de compras pendientes	4
Comunicación con tiendas sobre cambios realizados en los precios de los productos	4
Verificación y seguimiento de las órdenes de compra de proveedores nacionales e internacionales	4
Comunicación y negociación con proveedores nacionales e internacionales	4
Corrección de información sobre productos en la llave maestra	4
Solicitud de fotos de productos a proveedores nacionales e internacionales para página web	4
Solicitud de piezas de repuesto a proveedores internacionales	4
Codificación de productos nuevos	4
Participación en comité con el Equipo Comercial	4
Elaboración de cubo de compras e ingreso de mercancía	2
Elaboración de cubo de facturación	1
Eliminación de órdenes de compra	1
Total	44

1. Elaboración de informe LISPEN (Lista de pendientes) a partir de la base de datos interna de la compañía (Magic Software). Este reporte permite identificar diariamente los productos facturados y pendientes a entregar a clientes, clasificados por categorías, familias y grupos. Además, esta información facilita el seguimiento detallado del cumplimiento del presupuesto del Área Comercial por medio de tablas dinámicas, junto con la facturación registrada en BI (Business Intelligence).

Figura 6. Ejemplo Lisper

Fec.Evento	No.Evento	Código	Descripción Producto	CATEGORIA	GRUPO	FAMILIA	CLASE	C/Pendientes	PrecioUnit.StkIVA	Ord.Compra	Origen Mercancia
05/03/2025	8344957	5004000	MESA AUXILIAR LUKA 60*60CM MDF BLANCO PATA MADERA	MUEBLES AUXILIARES	- AUXILIARES	Mesas Auxiliares	MUEBLE	1	378142.86		STOCK
18/04/2025	8425011	5082864	TAPETE ENTRADA CUADROS 45*75CM FIBRA COCO/PLASTICO	TAPETES	- TAPETES	Tapete entrada	ACCESORIO	1	34657.14		STOCK
24/04/2025	8434328	5777724	P/CEPILLO BOLD 7,8*7,8*20,5CM PLASTICO BLANCO	BAÑOS	- BAÑOS	Porta-cepillos	ACCESORIO	1	14700		STOCK
28/04/2025	8441548	51100081	MESA DE COMEDOR LUMA TELA GRIS CLARO BASE NOGAL	COMEDORES	- COMEDORES	Sillas De Comedor	MUEBLE	4	378142.86		STOCK
03/05/2025	8449938	5995551	MESA DE COMEDOR LEAH 160*90*76 CM MAD NOGAL/MET NEGRO	COMEDORES	- COMEDORES	Mesas De Comedor	MUEBLE	1	1512596.54		STOCK
04/05/2025	8451499	5015030	MESA AUXILIAR OLIVIA 45*40*50CM LAM NOGAL P.DORADO	SALAS	- SALAS	Mesas Auxiliares	MUEBLE	1	268899.16		EXHIBICION
29/04/2025	8444109	5995120	GAUVERO AGNES 120*39*82CM MDF NOGAL	ALCOBAS	- ALCOBAS	Gaveteros y Zapateros	MUEBLE	1	588226.89		STOCK
05/05/2025	8454299	5051023	POLTRONA SHERRI PU BRANDY P.NEGRA	SALAS	- SALAS	Poltronas	MUEBLE	4	588226.89		STOCK
08/05/2025	8460013	5995465	SILLA AUXILIAR LEAF PLASTICO VERDE/TELA BEIGE	MUEBLES AUXILIARES	- TERRAZA	Sillas de Terraza	MUEBLE	2	588226.89		STOCK
08/05/2025	8460013	5995474	SILLA AUXILIAR LAM ALUMINIO/PLASTICO VERDE	MUEBLES AUXILIARES	- AUXILIARES	Sillas Auxiliares	MUEBLE	3	294109.24		STOCK
10/04/2025	8410557	51102437	SILLA DE COMEDOR CARLO TELA BASEL GRIS P. NEGRA	COMEDORES	- COMEDORES	Sillas De Comedor	MUEBLE	2	310915.97		STOCK
10/04/2025	8410557	579227	MESA DE COMEDOR BRONTE 190*100*76 MADERA ROBLE	COMEDORES	- COMEDORES	Mesas De Comedor	MUEBLE	1	1932764.71		STOCK
10/04/2025	8410557	5051008	POLTRONA CENTER OVEJERO CREMA PATAS METAL NEGRO	SALAS	- SALAS	Poltronas	MUEBLE	1	672260.5		STOCK
10/05/2025	8463109	5994814	SILLA AUXILIAR MADISON ALUMINIO TAUPE/PLASTICO TAUPE	MUEBLES AUXILIARES	- AUXILIARES	Sillas Auxiliares	MUEBLE	1	252092.44		STOCK
10/05/2025	8463757	590004	CENTRO ENTRE OLIVER 160*38*205CM MIEL/FENDI 65	TV Y SONIDO	- SISTEMAS MODULARES	Centros De Entretenimiento	MUEBLE	1	546210.08		STOCK
10/05/2025	8462397	5724040	LAMPARA DE TECHO CALGARY 18*18*15CM ACERO DORADO	ILUMINACION	- ILUMINACION	Lamparas de Techo	ACCESORIO	2	117938.66		STOCK
10/05/2025	8463238	5996135	MESA DE COMEDOR WAVE SLIM 140*80*75CM MAD NOGAL/NEGRO	COMEDORES	- COMEDORES	Mesas De Comedor	MUEBLE	1	924361.34		STOCK
13/05/2025	8468254	5996160	CARRO TV CANTABRIA 218*40*57CM MDF OFF WHITE 70	TV Y SONIDO	- SISTEMAS MODULARES	Carros Tv y Sonido	MUEBLE	1	672260.5		STOCK
13/05/2025	8468333	51100353	SILLA DE COMEDOR AUREN TELA BEIGE P. NEGRA	COMEDORES	- COMEDORES	Sillas De Comedor	MUEBLE	1	294109.24		EXHIBICION
12/05/2025	8465751	071203	INDIVIDUAL CONCEPT ETHAN 38*38*1CM PVC VD	MESA	- LENCERIA DE MESA	Individuales	ACCESORIO	1	12599.16		STOCK
13/05/2025	8468300	5110000	BUTACO NEUMATICO DINO NEGRO	MUEBLES AUXILIARES	- AUXILIARES	Butacos Neumaticos	MUEBLE	8	210075.63		STOCK
15/05/2025	8471113	589242	PERCHERO PISO POLO 28*18*180CM METAL PLATA	ORGANIZACION	- PERCHEROS	Perchero de pie	ACCESORIO	5	117638.66		STOCK
07/05/2025	8459167	5066992	POLTRONA CLOE TELA PRESTON VERDE BASE NEGRA	SALAS	- SALAS	Poltronas	MUEBLE	2	588226.89		STOCK
13/05/2025	8468336	580012	SILLA VISITANTE PORTLAND NEGRA/GRIS	OFICINAS	- OFICINAS	Sillas Visitante	MUEBLE	1	252092.44		STOCK
14/05/2025	8469146	5875535	TOALLA P/CUERPO PERFORMANCE 600X4 70*140CM ALGODON GRIS	BAÑOS	- BAÑOS	Toalla Cuerpo	ACCESORIO	5	50411.76		STOCK
14/05/2025	8469146	5202232	PAPELERA PEDAL CUBRE LENTO 3LT 17*24,5CM METAL/PLAST AZUL	BAÑOS	- BAÑOS	Papelera baño	ACCESORIO	1	42008.4		STOCK
14/05/2025	8469146	521440	TAPETE BANO MEMOREX BRILLANCE 45*65*2CM POLIESTER INDIGO	BAÑOS	- BAÑOS	Tapetes baño	ACCESORIO	1	58815.13		STOCK
14/05/2025	8469146	547240	BOLSA DE ROPA ELI 40*40*45CM METAL DORADO	ORGANIZACION	- CONTENEDORES	Bolsas de Ropa	ACCESORIO	3	84025.21		STOCK
14/05/2025	8469146	5855005	CANECA COCINA LEO 20L 30*33*45CM ACERO INOX PLATA	COCINA	- ASEO	Canecas Cocina	ACCESORIO	1	168088.82		STOCK
14/05/2025	8469146	5272044	BOWL PACIFICO 600 ML 16,5*16,5*5,5CM CERAMICA AZUL MENTA	MESA	- VASILAJA	Bowls	ACCESORIO	6	16798.32		STOCK
14/05/2025	8469146	5270443	MUG PACIFICO 350 ML 8,5*8,5*11,5CM CERAMICA AZUL MENTA	MESA	- VASILAJA	Mugs	ACCESORIO	6	10075.63		STOCK
14/05/2025	8469146	5270050	PLATO POSTRE PACIFICO 20*20*2CM CERAMICA AZUL MENTA	MESA	- VASILAJA	Plato Postre	ACCESORIO	6	10915.97		STOCK
14/05/2025	8469146	5270360	PLATO PRINCIPAL PACIFICO 26*26*2,3CM CERAMICA AZUL MENTA	MESA	- VASILAJA	Plato Principal	ACCESORIO	6	16798.32		STOCK
14/05/2025	8469146	5202503	DISPENSADOR JABON BOLON 7,8*13,8*3CM PLASTICO AZUL	BAÑOS	- BAÑOS	Jaboneras/Dispensadores	ACCESORIO	1	21000		STOCK
14/05/2025	8469146	5412000	INDIVIDUAL RATAN 35*35*1CM MADERA CAJEE	MESA	- LENCERIA DE MESA	Individuales	ACCESORIO	6	21000		STOCK
14/05/2025	8469146	5069498	VASO DE CERVEZA CMFT 14.9*7.9*7.8CM VIDRIO TRANSP	MESA	- COPAS & VASOS	Vasos	ACCESORIO	6	10915.97		STOCK
14/05/2025	8469146	520443	JARRA NOVA 1.8L 13.5*18*23.3CM PLASTICO TRANSPARENTE	MESA	- COPAS & VASOS	Jarras	ACCESORIO	1	25201.68		STOCK
14/05/2025	8469146	52309	FRUTERO FAUNA 15*15*22CM METAL NG	MESA	- COMPLEMENTOS DECORATI	Fruteros	ACCESORIO	1	42008.4		STOCK
14/05/2025	8469146	53502	SET*16 CUBIERTOS ELOY 16*8*25CM ACERO INOX COBRE MATE	MESA	- COMPLEMENTOS DECORATI	Cubiertos	ACCESORIO	1	100831.93		STOCK
14/05/2025	8469146	53592	SET*16 CUBIERTOS LENA 17*6*25CM ACERO INOX COBRE MATE	MESA	- COMPLEMENTOS DECORATI	Cubiertos	ACCESORIO	1	100831.93		STOCK
14/05/2025	8469146	5873488	TOALLA P/PAÑOS MARRACHE 600X40*70CM ALGODON AZUL NAVY	BAÑOS	- BAÑOS	Toalla Manos	ACCESORIO	1	14277.31		STOCK
14/05/2025	8469146	5994968	CARRO TV JEREMY 160*38*68CM MDF PRE/JOFF WHITE MATE 65	TV Y SONIDO	- SISTEMAS MODULARES	Carros Tv y Sonido	MUEBLE	1	336126.05		STOCK
14/05/2025	8469146	5202551	CEPILLO DE BANO SILFLEX 11,4*7,8*53CM ACERO NEGRO	BAÑOS	- BAÑOS	Cepillo Baño	ACCESORIO	1	50411.76		STOCK
14/05/2025	8469146	52204001	FILTRO PROTECTOR MAX Ø2.4*0.30M CAFE*16 UNDS	OTROS ACCESORIOS	- ASEO INSUMOS	Varios Aseo	ACCESORIO	2	6714.29		STOCK
14/05/2025	8469865	5890623	PLANTA ARTIFICIAL COLGANTE 20*20*50CM PLASTICO VERDE	DECORACION	- BOTANICA	Plantas artificiales	ACCESORIO	1	54613.45		STOCK
14/05/2025	8469865	50003307	SILLA DE COMEDOR AUGUSTA TENOPIELO AZUL P.NEGRA	COMEDORES	- COMEDORES	Sillas De Comedor	MUEBLE	7	151252.1		STOCK

Figura 7. Ejemplo facturación diaria contra presupuesto

AÑO	2025	-T				AÑO	2025	-T			
MES	mayo	-T				MES	mayo	-T			
CLASE	MUEBLE	-T				CLASE	ACCESORIO	-T			
Etiquetas de fila	Suma de valor	FACT	PPTO	TOTAL		Etiquetas de fila	Suma de valor	FACT	PPTO	TOTAL	
ALCOBAS	\$ 38,490,637	\$ 286,100,955	\$ 683,152,663	48%	BAÑOS	\$ 702,792	\$ 98,241,257	\$ 297,378,542	33%		
COMEDORES	\$ 112,772,775	\$ 650,502,245	\$ 1,632,028,289	47%	DECORACION	\$ 8,685,306	\$ 512,314,451	\$ 923,877,893	56%		
MUEBLES AUXILIARES	\$ 75,846,211	\$ 825,059,401	\$ 1,674,753,458	54%	ILUMINACION	\$ 2,369,664	\$ 47,728,131	\$ 134,800,148	37%		
NIÑOS Y JOVENES	\$ 10,957,804	\$ 74,867,312	\$ 159,783,179	54%	MESA	\$ 1,396,585	\$ 80,404,551	\$ 139,535,519	59%		
OFICINAS	\$ 94,667,810	\$ 735,731,518	\$ 2,008,063,491	41%	ORGANIZACION	\$ 2,269,324	\$ 137,888,631	\$ 310,753,229	45%		
SALAS	\$ 319,689,257	\$ 1,933,616,450	\$ 4,546,586,604	50%	TAPETES	\$ 2,678,897	\$ 107,606,781	\$ 266,840,203	41%		
TV Y SONIDO	\$ 30,288,547	\$ 298,197,539	\$ 620,330,698	53%	LENCERIA CAMA	\$ 621,782	\$ 64,517,779	\$ 160,134,801	41%		
Total general	\$ 682,713,041	\$ 4,804,075,420	\$ 11,324,698,382	48%	COCINA	\$ 319,286	\$ 58,987,830	\$ 127,919,399	46%		
					OTROS ACCESORIOS	\$ 13,429	\$ 20,189,490	\$ 40,969,013	49%		
					Total general	\$ 19,057,065	\$ 1,127,878,901	\$ 2,402,208,747	48%		
							\$ 5,931,954,321	\$ 13,726,907,129			

2. Elaboración de informe CLAPED (Término que se usa en Tugó para hacer referencia a las órdenes de compra pendientes por entregar por parte del proveedor), el cual obtiene el detalle de las órdenes de compra programadas por proveedor. Este permite visualizar de forma organizada los compromisos próximos a entregar, facilitando la gestión de inventario por mes y el cumplimiento del correcto abastecimiento por tienda a nivel nacional.

Figura 8. Ejemplo Claped

Id	Descripción	Proveedor	Código	Descripción	Vend.Orig.	Erc.Vend.	Orcompra	Erc.Compra	Cost.Ped.	Cost.Embar.	Cost.Pend.	Destino	vr.ambient	Vr. Total
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59921141	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER BEIGE BAS	12/06/2025	12/06/2025	8418894	15/04/2025	7	0	7 LOC DECOR	1350000	9,450,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59921142	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER PLATA BAS	12/06/2025	12/06/2025	8418894	15/04/2025	6	0	6 LOC DECOR	1350000	8,100,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929961	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER VERDE BAS	12/06/2025	12/06/2025	8418894	15/04/2025	5	0	5 LOC DECOR	1350000	5,925,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929962	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER PLATA BAS	12/06/2025	12/06/2025	8418894	15/04/2025	4	0	4 LOC DECOR	1185000	4,740,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929470	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER VERDE/OU	12/06/2025	12/06/2025	8418894	15/04/2025	4	0	4 LOC DECOR	1350000	5,400,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59921141	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER BEIGE BAS	06/06/2025	06/06/2025	8418893	15/04/2025	8	0	8 LOC DECOR	1350000	10,800,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59921142	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER PLATA BAS	06/06/2025	06/06/2025	8418893	15/04/2025	7	0	7 LOC DECOR	1185000	9,450,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929961	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER BEIGE BAS	06/06/2025	06/06/2025	8418893	15/04/2025	6	0	6 LOC DECOR	1185000	7,110,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929962	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER PLATA BAS	06/06/2025	06/06/2025	8418893	15/04/2025	4	0	4 LOC DECOR	1185000	4,740,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929490	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER VERDE BAS	06/06/2025	06/06/2025	8418893	15/04/2025	5	0	5 LOC DECOR	1350000	5,925,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929470	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER VERDE/OU	06/06/2025	06/06/2025	8418893	15/04/2025	4	0	4 LOC DECOR	1350000	5,400,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59925358	SOFA CAEN EN LSWANEA TELA MEMPHIS GRIS OSCURO 12 IQZ	20/05/2025	20/05/2025	8464994	15/05/2025	1	0	1 VIRTUAL	1750000	1,750,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59921141	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER BEIGE BAS	13/05/2025	13/05/2025	8418892	15/04/2025	8	0	8 LOC DECOR	1350000	10,800,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59921142	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER PLATA BAS	13/05/2025	13/05/2025	8418892	15/04/2025	7	0	7 LOC DECOR	1185000	9,450,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929961	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER BEIGE BAS	13/05/2025	13/05/2025	8418892	15/04/2025	8	0	8 LOC DECOR	1185000	9,480,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929962	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER PLATA BAS	13/05/2025	13/05/2025	8418892	15/04/2025	7	0	7 LOC DECOR	1185000	8,295,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929490	SOFA CAMERON (POCKET) 2 PUESTOS TELA CARTER VERDE BAS	13/05/2025	13/05/2025	8418892	15/04/2025	5	0	5 LOC DECOR	1350000	5,925,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929470	SOFA CAMERON (POCKET) 3 PUESTOS TELA CARTER VERDE/OU	13/05/2025	13/05/2025	8418892	15/04/2025	5	0	5 LOC DECOR	1350000	6,750,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		5993510	SOFA EN L ORION DIERCHO TELA SOLARS BEIGE P NOGAL	13/05/2025	13/05/2025	8357246	13/03/2025	4	0	4 LOC DECOR	2250000	9,000,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		5993511	SOFA EN L ORION DIERCHO TELA SOLARS BEIGE P NEGAL	13/05/2025	13/05/2025	8357246	13/03/2025	3	0	3 LOC DECOR	2250000	6,750,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		5993512	SOFA EN L ORION DIERCHO TELA SOLARS GRIS CLARO P NEGAL	13/05/2025	13/05/2025	8357246	13/03/2025	4	0	4 LOC DECOR	2250000	9,000,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		5993513	SOFA EN L ORION DIERCHO TELA SOLARS GRIS CLARO P N	13/05/2025	13/05/2025	8357246	13/03/2025	3	0	3 LOC DECOR	2250000	6,750,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929130	SOFA MALAGA 3 PUESTOS 80*100*108CM ZANER HILLO P. NEGRO	11/05/2025	11/05/2025	8404956	03/05/2025	1	0	1 VIRTUAL	1190000	1,190,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59929128	SOFA MALAGA 3 PUESTOS 80*100*108CM ZANER HILLO P. NEGRO	11/05/2025	11/05/2025	8404956	03/05/2025	1	0	1 VIRTUAL	1190000	1,190,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59925450	SOFA CAEN CAJON BEIRUT F. FALCON Q3 ARINA	06/05/2025	06/05/2025	8446455	30/04/2025	4	0	4 VIRTUAL	1480000	5,920,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59925358	SOFA CAEN EN LSWANEA TELA MEMPHIS GRIS OSCURO 12 IQZ	06/05/2025	06/05/2025	8446023	28/04/2025	1	0	1 VIRTUAL	1750000	1,750,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59925450	SOFA CAEN CAJON BEIRUT F. FALCON Q3 ARINA	06/05/2025	06/05/2025	8446018	28/04/2025	1	0	1 VIRTUAL	1480000	1,480,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59925450	SOFA CAEN CAJON BEIRUT F. FALCON Q3 ARINA	06/05/2025	06/05/2025	8446022	28/04/2025	1	0	1 VIRTUAL	1480000	1,480,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		59925451	SOFA CAEN CAJON BEIRUT F. FALCON Q3 GRIS	06/05/2025	06/05/2025	8437727	26/04/2025	1	0	1 VIRTUAL	1480000	1,480,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210102	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456436	06/05/2025	2	0	2 LAS VEGAS	3166731	6,333,343	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 120*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456436	06/05/2025	2	0	2 LAS VEGAS	3811293	7,622,586	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 100*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456441	06/05/2025	2	0	2 AUTOPISTA 1	3390532	6,787,107	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210104	COLOM CO CLASSIC SEMIDOBLE 120*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456436	06/05/2025	2	0	2 LAS VEGAS	3811293	7,622,586	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210104	COLOM CO CLASSIC SEMIDOBLE 120*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456441	06/05/2025	2	0	2 AUTOPISTA 1	3811293	7,622,586	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210105	COLOM CO CLASSIC DOBLE 140*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456436	06/05/2025	2	0	2 LAS VEGAS	4584000	9,168,000	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210105	COLOM CO CLASSIC DOBLE 140*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456441	06/05/2025	2	0	4 AUTOPISTA 1	4399073	1,759,723	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456443	06/05/2025	1	0	1 SAN JUAN	11528151	1,152,852	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210104	COLOM CO CLASSIC SENCILLO EXTENDIBLE 140*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456443	06/05/2025	1	0	1 SAN JUAN	13645490	1,364,549	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456440	06/05/2025	4	0	4 LOC DECOR	3390532	2,034,322	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210105	COLOM CO CLASSIC DOBLE 140*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456440	06/05/2025	6	0	6 LOC DECOR	4399073	1,759,723	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210105	COLOM CO CLASSIC DOBLE 140*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456440	06/05/2025	6	0	6 LOC DECOR	2433848	1,460,307	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210106	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	06/06/2025	06/06/2025	8456440	06/05/2025	6	0	6 LOC DECOR	3390532	2,034,322	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210102	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456437	06/05/2025	2	0	2 CALLE 80	3166731	6,333,343	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456439	06/05/2025	2	0	2 CALI SUR	3166731	6,333,343	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456437	06/05/2025	2	0	2 CALI SUR	3166731	6,333,343	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456439	06/05/2025	2	0	2 CALI SUR	3390532	6,787,107	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210103	COLOM CO CLASSIC SENCILLO 90*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456442	06/05/2025	2	0	2 BQUILLA	3390532	6,787,107	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210104	COLOM CO CLASSIC SEMIDOBLE 120*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456437	06/05/2025	2	0	2 CALLE 80	3811293	7,622,586	
20093936	ALL STAR COLUMBIA S.A.S		210104	COLOM CO CLASSIC SEMIDOBLE 120*190CM	03/06/2025	03/06/2025	8456439	06/05/2025	2	0	2 CALLE 80	3811293	7,622,586	

Figura 9.*Ejemplo tablas dinámicas*

Fec.Venci	(Todos elementos)	Fec.Venci	(Todos elementos)	Fec.Venci	(Todos elementos)	Fec.Venci	(Todos elementos)
Mueb./Acces	Mueb./Acces	Mueb./Acces	Mueb./Acces	Mueb./Acces	Mueb./Acces	Mueb./Acces	Mueb./Acces
Market Place	No Aplica MP	Market Place	No Aplica MP	Market Place	No Aplica MP	Market Place	No Aplica MP
negociación	negociación	negociación	negociación	negociación	negociación	negociación	negociación
VENCIMIENTO - AL 31 DE MAYO		01 AL 31 DE MAYO		CLAPED TOTAL		(Todos)	
Etiquetas de fila	Cent. P/te	Vi. Total \$	Etiquetas de fila	Cent. P/te	Vi. Total \$	Etiquetas de fila	Cent. P/te
CANGURO INTERNACIONAL S.A.	2842	\$ 50,307,400	LAT OVERSEA CORP. SUCURSAL COLOMBIA C.	3	\$ 413,885,590	LAT OVERSEA CORP. SUCURSAL COLOMBIA C.	\$ 646,404,171
MADRIDET S.A.	194	\$ 50,469,093	RELAX HOMI S.A.S	101	\$ 21,428,120	ALL STAR COLOMBIA S.A.S	\$ 158,005,000
MARRES S.A.	408	\$ 12,554,000	DEKOTENDENCIA S.A.S	1699	\$ 97,067,584	NOVEL DESIGN S.A.S	\$ 134,850,000
ANDINA MATERIALES INDUSTRIALES S.A.S	9	\$ 9,694,760	ALL STAR COLOMBIA S.A.S	54	\$ 82,200,000	RELAX HOMI S.A.S	\$ 101,428,120
MORENOS SAS	441	\$ 3,725,400	NOVEL DESIGN S.A.S	51	\$ 68,670,000	COLOMBIANA DE DISEÑO Y TECNOLOGIA LIMITA	\$ 99,810,817
GRANIOSI SAS	354	\$ 1,474,000	CANGURO INTERNACIONAL S.A.	2642	\$ 50,307,400	DEKOTENDENCIA S.A.S	\$ 97,067,584
Total general	4004	\$ 113,209,943	COLOMBIANA DE DISEÑO Y TECNOLOGIA LIMITA	54	\$ 45,038,461	INDUSTRIAS DCH SAS	\$ 83,042,200
			MADRIDET S.A.	118	\$ 35,448,981	MADRIDET S.A.	\$ 74,503,500
			ANDINA DE MATERIALES INDUSTRIALES S.A.S	19	\$ 17,420,129	RTA DESIGN S.A.S	\$ 54,534,100
			OSCAR JAVIER REYES BOROJQUEZ	52	\$ 16,088,000	ANDRIDA DE MATERIALES INDUSTRIALES S.A.S	\$ 44,312,558
			MARRES S.A.	408	\$ 12,554,000	INDUSTRIAS SPRING S.A.S	\$ 33,480,022
			MANITEX S.A.S	128	\$ 7,013,432	OSCAR JAVIER REYES BOROJQUEZ	\$ 32,448,000
			MORENOS SAS	441	\$ 3,725,400	CANGURO INTERNACIONAL S.A.	\$ 16,695,000
			CLUBK ARTISTICOS S.A.S	128	\$ 3,338,890	MANITEX S.A.S	\$ 7,301,432
			LAMINADOS Y BLINDADOS S.A.S	40	\$ 3,300,000	MARQUETERIA AREAS SAS	\$ 6,954,000
			INDUSTRIAS SPRING S.A.S	2	\$ 1,609,310	INDUSTRIAS METALECH S.A.S	\$ 5,593,380
			GRANIOSI SAS	354	\$ 1,474,000	CATALINA OTERO S.A.S	\$ 5,254,140
			Total general	6624	\$ 960,877,590	CLUBK ARTISTICOS S.A.S	\$ 3,338,890
						LAMINADOS Y BLINDADOS S A	\$ 3,300,000
						Total general	\$ 4,974,666,000

3. Comunicación con tiendas sobre cambios realizados en los precios de los productos, diligenciamiento de formato interno para reportar actualizaciones de cambio de precios que se comparte con los coordinadores de tienda a nivel nacional. Este proceso incluye el uso de

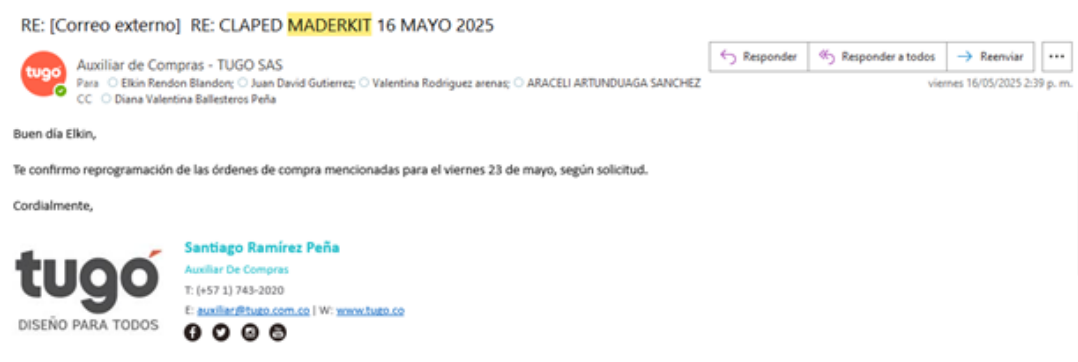
funciones como BUSCARV para identificar existencias de los productos en cada tienda, garantizando la correcta ejecución del cambio de precios.

Figura 10. Ejemplo formato de cambio de precios

SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN Y CARGUE DE PRECIOS							DISPONIBILIDAD												
CODIGO	DESCRIPCION	CLASE	TIPO DE PRECIO	VIGENCIA PRECIO TIPO 2 Y 3	PRECIO NUEVO	OBSERVACIÓN	CALLE 80	AUTO 197	HAYUELOS	LAS VEGAS	SAN JUAN	B/AQUILLA	CALI SUR	CALI NORTE	COQUINA	B/MANGA	PEREIRA	FONTANAR	ARKADIA
6892440	FLOREO ELVA 12*12*20CM VIDRIO TAUPE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	59.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892445	FLOREO ALBA 13*13*20CM VIDRIO CAFE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	79.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892446	FLOREO DECORATIVO SURCOS 27*5,8*24CM CERAMICA CAFE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	89.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892448	FLOREO RDA 19*19*21CM VIDRIO BEIGE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	79.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
733750	APLIQUE DE PARED RONDA 90*2,5*40CM METAL DORADO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	139.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892152	FIGURA ABSTRACTO DUAL 12,5*9*20CM CERAMICA BEIGE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	59.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892154	FIGURA POLIESFERA 12*12*11,5CM CERAMICA TAUPE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	44.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892155	FIGURA NUDO 24*12,5*21CM CERAMICA BLANCO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	119.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892156	FIGURA ECO 14,5*2,5*16CM CERAMICA NEGRO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	49.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892158	FIGURA CADENA 21,5*7*7CM CERAMICA BLANCO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	49.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892159	FIGURA LETRA A 11,5*5*15CM CERAMICA PLATA	ACCESORIOS	REGULAR	\$	44.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892160	FIGURA LETRA B 10,5*6*15CM CERAMICA PLATA	ACCESORIOS	REGULAR	\$	44.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892161	FIGURA LETRA A 11,5*5*15CM CERAMICA DORADO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	44.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6892162	FIGURA LETRA B 10,5*6*15CM CERAMICA DORADO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	44.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6891960	CENTRO DE MESA SELVA REDONDO 39,5*29,5*4CM MDF VERDE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	79.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6891961	CENTRO DE MESA SELVA 21,5*9,5*5CM MDF VERDE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	69.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6824223	ORGANIZADOR DE BAÑO BELLWOOD 37,8*37,8*16,8CM MADE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	84.990		2	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	3	1
6824224	ORGANIZADOR DE BAÑO BELLWOOD 37,8*37,8*16,8CM MADE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	84.990		4	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2
686801	ORGANIZADOR BANO/COSMETICOS CASCADA 25*17CM PLAST	ACCESORIOS	REGULAR	\$	119.990		1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
6824225	ORGANIZADOR DE BAÑO STAIRISH 15,4*15,4CM PLASTICO BLA	ACCESORIOS	REGULAR	\$	14.990		0	4	0	5	0	1	0	1	0	0	4	0	0
626390	ESPEJO REDONDO HUB 45,7CM VIDRIO / MARCO NEGRO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	139.990		1	1	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0
6800520	P/RETIRATO BELLWOOD 24*5*18CM MADERA/VIDRIO NEGRO	ACCESORIOS	REGULAR	\$	119.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6800521	P/RETIRATO BELLWOOD 24*5*18CM MADERA/VIDRIO NAT	ACCESORIOS	REGULAR	\$	119.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
682270	CUADRO CANVAS BEACONVIEW 1 45*140CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	159.990		4	4	2	2	4	3	4	4	2	0	2	2	0
683412	CUADRO CANVAS RYSH 60*150CM VARIOS	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		6	2	4	4	5	5	2	5	3	2	2	2	2
683420	CUADRO CANVAS EBBES 60*150CM VARIOS	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
682974	CUADRO CANVAS SILVER GOLD JETTY 60*150CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	259.990		4	4	4	1	4	4	4	4	2	2	2	3	0
683440	CUADRO CANVAS SILVER MANHATTAN NIGHT 60*150CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	259.990		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
682271	CUADRO CANVAS LAKE 60*150CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		4	3	4	4	6	4	4	5	5	4	2	2	1
682283	CUADRO CANVAS BICYCLE 60*150CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		5	4	4	4	5	4	4	1	2	2	3	3	0
682296	CUADRO CANVAS SILVER CITY 60*150CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	259.990		5	4	5	2	4	4	5	5	1	2	1	2	2
682284	CUADRO CANVAS SILVER BRIDGE 60*150CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	259.990		5	4	3	4	3	4	5	6	2	2	3	2	3
682975	CUADRO CANVAS SILVER MUJER B&N 70*100CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		3	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2
682969	CUADRO CANVAS SILVER BLUE&G 70*100CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		4	5	4	4	4	3	5	6	4	3	0	4	1
682370	CUADRO CANVAS SILVER SMOKE 70*100CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	219.990		0	1	1	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0
683432	CUADRO PAINTING BOTANIC 70*100CM VERDE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	259.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
683433	CUADRO PAINTING GREEN 70*100CM VERDE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	259.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
683435	CUADRO PAINTING JADE 70*100CM VARIOS	ACCESORIOS	REGULAR	\$	279.990		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
682730	CUADRO MARCO PAINTING NEBLA 70*100CM	ACCESORIOS	REGULAR	\$	379.990		4	3	2	3	4	4	3	4	2	2	1	2	2
6860225	PLANTA ARTIFICIAL ALTA FELIX 67*67*110CM PLASTICO VERDE	ACCESORIOS	REGULAR	\$	229.990		0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1

- Verificación y seguimiento de las órdenes de compra de proveedores nacionales e internacionales, junto al Claped se realiza seguimiento a las órdenes de compra, las referencias, las fechas, las cantidades y el punto de entrega. Este proceso permite mantener una trazabilidad eficiente de los pedidos, identificando demoras o inconsistencias en el cumplimiento de las órdenes de compra.
- Comunicación y negociación con proveedores nacionales e internacionales, contacto directo con proveedores para negociar fechas de entrega de ordenes vencidas, asegurar disponibilidad de inventario y resolver novedades que se presentan a la hora de entregar la mercancía. Esta función fortalece las relaciones comerciales y contribuye a reducir los tiempos de respuesta ante retrasos.

Figura 11. Ejemplo comunicación con proveedores



6. Corrección de información sobre productos en la llave maestra, actualización y modificación de la información de productos en la base de datos interna de la compañía, según solicitudes del equipo de compras. Las correcciones incluyen descripciones, dimensiones, medidas, costos, categorías y familias, garantizando una correcta migración de información en todas las áreas y tiendas de la compañía.

Figura 12. Ejemplo de la llave maestra de ítems

MAESTRA DE ÍTEMS

AYUDA CONSULTAR MODIFICAR CREAR VISTAS

CÓDIGO ÍTEM: 863720 DESCRIPCIÓN: REGADERA VINTAGE PRISMA 13*31*19CM METAL CAF

FUNDA (1): REGADERA FUNDA (3): PRISMA/B NÚMERO DE CAJAS: 1

EN WEB: Regadera Vintage Prisma FECHA CREACIÓN: 16/05/2025

GRUPO ALFABÉTICO: 01 - BOTANICA FAMILIA DE PRODUCTO: 7 Materos otros

CÓDIGO COLOR: -41 Cafe CODIGO ACABADO: 7 Metal

CONTIENE MADERA (S/N): N ESPECIE MADERA: 0 STOCK DE SEGURIDAD: 2 ACCESORIO PENDIENTE EN PEDIDO

ACTIVO MATRIZ: S ACTIVO PARA COMPRAS (S/N): S TIENE COMPLEMENTO EXPORTACIÓN: N

UNIDAD EN EMPAQUE: 8.00 UNIDAD PESO: 1 KILO ES PRODUCTO APILABLE

PESO NETO KG: 0.480 PESO BRUTO KG: 4.800 UNIDAD VOLUMEN: 1 M3 VOLUMEN WEB (KG/M3): 0.00494

ANCHO_1: 13.00 Cms FONDO_1: 31.00 Cms ALTO_1: 19.00 Cms ANCHO_2: 0.00 Cms FONDO_2: 0.00 Cms ALTO_2: 0.00 Cms

AnchoCaja: 35.00 Cms LargoCaja: 27.00 Cms AltoCaja: 41.00 Cms VolumenCaja: 0.03875 KG/M3

REQUIERE ARMADO S/N: N COMPLEJIDAD ARMADO: 0 ** TIPOS DE AR: PERMITE TRANSPORTE TIPO TRANSPORTE: 7 TARIFA #7

ESTILO 1: 02 INDUSTRIAL ESTILO 2: ** ESTILOS **

Market Place: 0 NO Aplica MP

INFORMACIÓN RAPPI: HABILITADO VENTA RAPPI: ENVIADO A RAPPI: FECHA ENVÍO: 01/01/1900

Barra Proveedores Costos

Precio Exportacion Complementos

USUARIO CRED: 3545 DIANA VALENTINA BALLESTEROS PENA

NEGOCIO PAIS PAIS NEGOCIO TIENDA FOTOS SALIR

7. Solicitud de fotos de productos a proveedores nacionales e internacionales, gestión de fotos de productos nuevos para su publicación en la página web de la empresa o Market Place. Esto permite que los productos tengan presencia en web, mejorando así la experiencia del cliente y asegurando la coherencia visual de los productos.

Figura 13. Ejemplo de solicitud de fotos de productos a proveedores

Solicitud fotos productos

 Auxiliar de Compras - TUGO SAS
Para: ventas@marres.com.co
CC:  Luisa Fernanda Concha Rizo

Estimado proveedor,

Solicitamos por favor de su apoyo compartiendo foto en alta resolución de los productos que les envío a continuación:

REQUERIMIENTOS DE LOS RECURSOS:

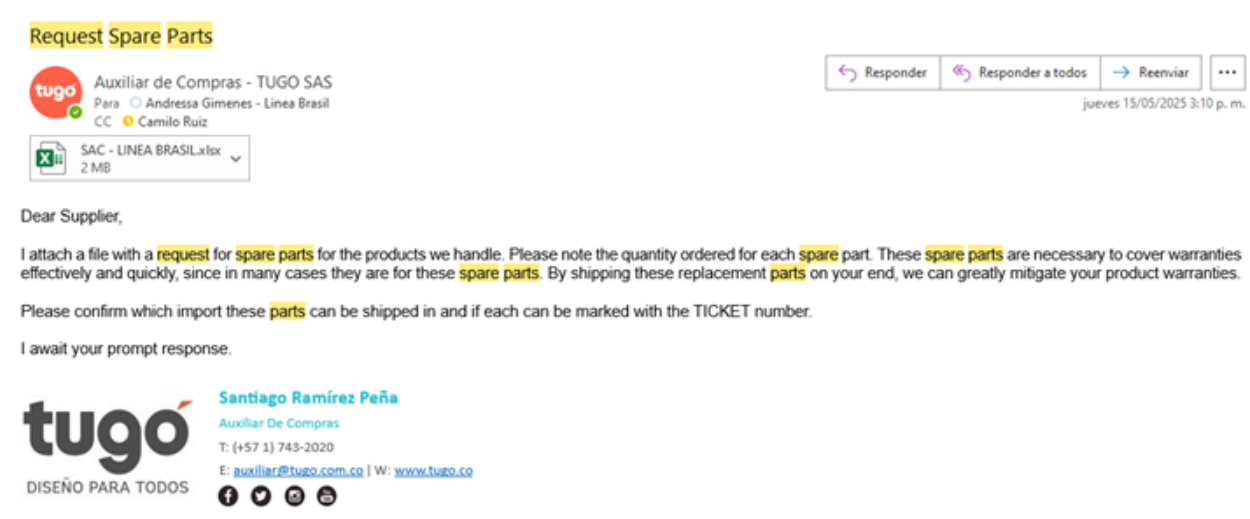
1. Tamaño 1000x1000px
2. Fondo blanco
3. Peso: ideal 300KB sin perder calidad y máximo 1000KB

CODIGO	DESCRIPCION	REF PROVEEDOR
8219350	FIGURA SETA 12,5*12,5*14,5CM VIDRIO AZUL	07-0063 AZ
8219351	FIGURA FUNGI 11*11*15CM VIDRIO CAFE	07-0064 CF
8219352	FIGURA GLOBO SALCHICHA 20,5*10*10CM CERAMICA PLATA	09-0082 P
8219353	FIGURA GLOBO SALCHICHA 20,5*10*10CM CERAMICA DORADO	09-0082 O
8219354	FIGURA GLOBO SCHNAUZER 17,5*7*20CM CERAMICA PLATA	25-9200 P
8219355	FIGURA GLOBO SCHNAUZER 17,5*7*20CM CERAMICA DORADO	25-9200 O
8219356	FIGURA GLOBO SCHNAUZER SENTADO 19*14*25CM CERAMICA PLATA	09-0083 P
8219357	FIGURA GLOBO SCHNAUZER SENTADO 19*14*25CM CERAMICA DORADO	09-0083 O
8221760	FORERO ANCESTRAL 25,7*24,3*18,5CM CERAMICA CRUDO	08-0045 BB
8221761	FORERO ANCESTRAL ALTO 25,5*22,6*27,5CM CERAMICA CRUDO	08-0046 BB
8221762	FLORERO DECORATIVO ORIGEN 12*12*15CM CERAMICA GRIS	07-0052 GR
8221763	FLORERO DECORATIVO ORIGEN ALTO 20*18*10,5 CM CERAMICA GRIS	07-0053 GR
8221764	FLORERO DOROTEA 21*21*23,5CM CERAMICA BLANCO	07-0057 BL

8. Solicitud de piezas de repuesto a proveedores internacionales, trámite de piezas de repuesto solicitadas por el equipo de Servicio al Cliente en casos de productos con novedades durante el

proceso de armado, ya sea por piezas faltantes, rotas o equivocadas. Esta gestión garantiza la atención oportuna al cliente y la resolución eficaz de incidencias postventa.

Figura 14. Ejemplo de solicitud de piezas de repuesto o spare parts



9. Codificación de productos nuevos, registro de productos nuevos en el formato de codificación de la empresa, donde se agrupa la información de productos proporcionada por los proveedores. Este procedimiento se realiza para que la Planner de Compras pueda codificar los productos de una manera más ágil y correcta, ya que esta información pasa por una revisión por parte de los compradores o responsables del producto.

Figura 15. Ejemplo de formato de codificación

tugo											
COMPLETADO POR PROVEEDOR / TO BE FILL OUT BY SUPPLIER											
INFORMACIÓN INTERNA TUGO, NO COMPLETAR / INTERNAL TUGO											
Info producto	Código Item	NombreItem(ES)	NombreItem(EN)	Grupo	SubGrupo	Familia	SubFamilia	Color	Material	Acabado	ResistenciaArmado
											N
			TAPETE DE ENTRADA 45*75CM GRIS	F1_TAPETES	F1	27 - TAPETE ENTRADA		27 GRIS	26 POLIPROPILENO		121
			TAPETE DE ENTRADA 45*75CM FIBRA NAT	F1_TAPETES	F1	27 - TAPETE ENTRADA		27 NATURAL	6 FIBRA COCO		104

10. Participación en comité con el Equipo Comercial, asistencia a reuniones semanales del comité comercial, donde se realiza seguimiento a indicadores clave como ventas, facturación, cumplimiento de margen y presupuesto, presentación de productos nuevos y

toma de decisiones estratégicas en temas varios. Estas reuniones incluyen la participación de directivos y gerencia general, quienes evalúan las propuestas presentadas por los compradores.

Figura 16. *Ejemplo de acta de participación en comité*

Buenos días,
A continuación, les relaciono el acta del comité comercial del 28 mayo.

VENTAS

- **Venta** proyección de 14.876M para mayo con un cumplimiento del 108.4%
- **Facturación** se proyecta un cumplimiento del 107.3%: crecimiento del 24.5% contra 2024.
- **Margen** proyección del 43% pero se proyecta al 42.9% (Buen margen por encima del presupuesto)
- Se viene evento BLACK y liquidación de exhibiciones.
- Fue un excelente mes.
- Oficinas no está cumpliendo por estacionalidad.
- Baños y Lencería Cama se está quedando muy cerca, pero se proyecta que lleguen a cumplimiento en junio.

MKP

- Como parte de la estrategia a futuro, se pide que los compradores de tienda trabajen más de la mano con la persona a cargo de MKP y así tener una mejor gestión de la categoría.
- Se encontraron varias novedades dentro de la revisión hecha por Jessica en la categoría, ej: encontraron códigos mal codificados en categorías que no eran y se están haciendo cambios al respecto, lo cual afecta la cifra real de ventas por familia.
- Jessica y Valentina, con el apoyo de Santiago, están trabajando para poder organizar y estandarizar la información
- Se espera que las acciones tomadas en estos momentos hagan efecto desde julio.

TAREA SANTIAGO

Revisión de cronograma accesorios y muebles.

- Realizar un BUSCARV contra el informe semanal
- Los inactivos en el cronograma deben estar en amarillo
- Actualizar información

Corroborar con compradores qué se hará al respecto con cada código

INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD

- Ejemplo: Actona trabaja FSC en madera (madera, cajas de cartón y mixto).
- Validar quienes tienen sello y certificado (tag en productos y logo en caja).
- Empezar a comunicar sobre qué realmente es el FSC.
- Guardar certificados FSC para revisión.
- Sutex cuenta con FSC y otros certificados por telas: Odelcotex para fibras siliconadas (rellenos) (eco-friendly), revisar con demás proveedores que otros certificados manejan en accesorios.

TEMAS VARIOS

.....

11. Elaboración de cubo de compras e ingreso de mercancía, la elaboración del informe que permite visualizar la mercancía recibida semanal en tiendas a nivel nacional. Este facilita el control del flujo de productos, asegurando que los ingresos estén correctamente registrados y alineados con las órdenes de compra.

Figura 17. *Ejemplo de Ingreso de Mercancía*

tabla dinámica que permite tener un consolidado del total facturado del mes, facilitando así una mejor vista de toda la información relevante de este.

13. Ejecución de la eliminación total de órdenes de compra, con previa validación de los compradores o confirmación por parte de los proveedores de no entregar. Este proceso evita que productos pendientes queden activos en el sistema sin posibilidad de entrega, depurando así la base de datos, reflejando únicamente la información actualizada.

Figura 19. Ejemplo eliminación órdenes de compra

Orden de Compra

Evento: 8420572 ORDEN DE COMPRA Fecha: 16/04/2025 10:04:18

Tipo de Negociación: 1 NORMAL Entregar en Tienda: 3 LOC CEDI

Para Unidad Negocio: 1 DETAL Sitio de entrega: 1 EN TUGO

Bodega Destino: 30101 BODEGA EXTERNA LOC

Código Proveedor: 2000996 CRISTALES FAYENZA SAS

Origen Proveedor: NAL Orden Compra Inviolable

Pedido Cliente: Ejecutor Orden: 3851 SANTIAGO RAMIREZ PENA

Datos Importación

Observaciones

Item	Descripción	Unidad	Valor
0			

Descripción Proveedor: Descripción TUGO

Descuentos Plazos Totales Imprimir Enviar PDF Salir

3.3 Procesos y herramientas

Con relación a los procedimientos establecidos al llevar a cabo las prácticas empresariales en la empresa Tugó S.A.S se presenta el apoyo administrativo, en donde se incluye: la organización y optimización de documentos y registros, atención y negociación con proveedores nacionales e internacionales, elaboración de informes diarios sobre facturación por categoría, reportes sobre órdenes de compras pendientes, coordinación de reuniones y presentaciones, comunicación con tiendas sobre cambios realizados en los precios de los productos, verificación y seguimiento de las

órdenes de compra de proveedores nacionales e internacionales, administración de imágenes de nuevos productos para su publicación en el sitio web corporativo, así como el seguimiento y control de trámites internos.

En cuanto a las herramientas empleadas durante el periodo de prácticas, se dispuso de las siguientes:

- Outlook: es una aplicación diseñada principalmente para el envío y la recepción de correos electrónicos, pero que también permite gestionar información personal como citas en el calendario, tareas, contactos y notas (Apen, 2022).
- Microsoft Office: es un paquete de aplicaciones que permite realizar tareas de ofimática, facilitando su automatización y mejorando significativamente el rendimiento gracias a las diversas herramientas que incorpora, dentro de este paquete de aplicaciones se incluye, Excel, Word y PowerPoint (Flores, 2022).
- Microsoft teams: es una aplicación de mensajería corporativa que unifica la colaboración en tiempo real, la comunicación, las reuniones y la transferencia de archivos y aplicaciones en un único lugar accesible para todo el equipo (Microsoft, 2025).
- Plataforma Tugó S.A.S: es la plataforma oficial en la que la compañía muestra su catálogo de mobiliario y complementos para el hogar, brindando adquisiciones en línea, orientación en diseño y acceso a datos sobre servicios como entrega, instalación y financiación (Tugó S.A.S, 2024).
- Magic Software: es un suministrador mundial de soluciones para la creación de aplicaciones, la integración de procesos corporativos y servicios profesionales en Tecnología de la Información (Magic Software, 2023).

4. Marco conceptual y normativo

En esta sección se expone el marco normativo y conceptual que respalda el presente informe de prácticas realizado en la empresa Tugó S.A.S.

4.1 Marco conceptual

El marco conceptual se presenta como una guía teórica que establece y estructura el enfoque desde el que se desarrolla el informe.

4.1.1 Cuello de botella

Es un período de trabajo que recibe más peticiones de las que tiene la capacidad máxima para procesar. Esto causa una interrupción en el flujo de trabajo y atrasos en la producción (Business map, 2015).

El tipo de cuello de botella en una empresa varía según su origen, que comúnmente se clasifica en tres categorías principales: la línea de producción, la cadena de suministro y el factor humano. Detectar y resolver los cuellos de botella en una empresa ayuda a prevenir que los inconvenientes operativos y financieros surjan o se intensifiquen. Abordar los cuellos de botella en la organización trae consigo beneficios significativos, entre los cuales se encuentran el fortalecimiento de las relaciones con proveedores y clientes, la reducción de errores que pueden generar altos costos y el incremento de la eficiencia a través de la automatización de procesos (Sigsworth, 2023).

4.1.2 Industria mobiliaria

La industria del mueble abarca todas las empresas y actividades vinculadas al diseño, fabricación, distribución y venta de mobiliario, tanto funcional como decorativo, destinado al equipamiento de los hogares. Este sector no solo responde a las necesidades básicas de confort y practicidad, sino que también aporta al estilo, la identidad y la estética de los espacios interiores. Además, integra procesos creativos, técnicos y comerciales que van desde la selección de materiales hasta la llegada del producto final al consumidor, convirtiéndose en un motor relevante para la economía y la innovación en el diseño de interiores (Hayward, 1999).

El sector del mobiliario se caracteriza por su dinamismo y alta demanda de mano de obra, ofreciendo amplias oportunidades para diseñadores de interiores especializados. Se trata de una industria que integra nuevas tecnologías con innovación, tradición, diseño y estilo. (Procolombia, 2019).

4.1.3 Área comercial

El departamento comercial tiene la responsabilidad de impulsar las ventas, construir relaciones sólidas con los clientes y desarrollar estrategias efectivas para el mercado. Cada integrante del área cumple un papel clave al planificar, ejecutar y supervisar las actividades vinculadas con los procesos de compra y venta, las cuales, de manera directa o indirecta, aportan al crecimiento y sostenibilidad de la empresa (Clientify, 2025).

4.1.4 Optimización

La optimización se entiende como una metodología de gestión orientada al análisis sistemático de las operaciones organizacionales, cuyo propósito es identificar y eliminar

ineficiencias, minimizar errores y, en consecuencia, incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos mediante la reducción de tiempos y la mejora continua del desempeño (Kyocera, 2021).

4.1.5 Flujo de trabajo

El flujo de trabajo puede entenderse como un modelo sistemático de organización y gestión de actividades recurrentes, estructuradas en una secuencia lógica y predeterminada. Constituye el mecanismo mediante el cual los individuos y las organizaciones articulan la ejecución de procesos productivos, de servicios o de gestión de la información, con el objetivo de generar valor y optimizar el desempeño organizacional (IBM, 2021).

4.2 Marco normativo

A continuación, se manifiesta la normativa jurídica que se debió tener en cuenta para el desarrollo de las funciones de auxiliar de compras en la empresa Tugó S.A.S. y de esta manera evitar transgresiones legales.

4.2.1 Decreto 1929 de 2007

El decreto establece de manera detallada las disposiciones que rigen el uso, emisión, conservación y control de la factura electrónica en Colombia, asegurando la validez legal, autenticidad, integridad y preservación de los documentos digitales, además de fomentar la imparcialidad tecnológica en las transacciones comerciales.

Asimismo, el decreto define de forma precisa las figuras que intervienen en el proceso: el *obligado a facturar*, que debe generar, numerar y entregar la factura electrónica cumpliendo con las especificaciones fiscales y técnicas establecidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas

Nacionales (DIAN); el *adquirente*, que tiene la obligación de exigirla, aceptarla y conservarla; y los *terceros*, que prestan servicios de apoyo en la emisión, entrega, aceptación y custodia de dichos documentos (Alcaldía Bogotá, 2015).

Finalmente, exige la exhibición y conservación de la factura electrónica en los formatos requeridos, precisa los casos en que no aplica, establece la obligación de reportar a la DIAN eventos relevantes de su uso y la reconoce como soporte fiscal válido, fortaleciendo la transparencia, el control tributario y la formalización comercial, así como la prevención del lavado de activos y la protección al consumidor.

4.2.2 Ley 1480 de 2011

La ley 1480 de 2011 de Colombia, es la encargada de proteger a las personas en los aspectos de calidad y seguridad en relación a los productos que adquieren, en otras palabras, es la encargada de velar por la seguridad de los consumidores, para el caso de Tugó S.A.S aplica debido, a que es una empresa dedicada al diseño, fabricación, importación y comercialización de muebles, artículos para el hogar y decoración, que interactúan directamente con los consumidores finales, por este motivo, la empresa debe asegurar que todos sus productos cumplan con las características de calidad, seguridad, idoneidad y durabilidad ofrecidas tanto en sus tiendas físicas como su página web, es importante mencionar que es una ley que ayuda a evitar que las empresas proporcionen publicidad engañosa y la venta de productos defectuosos que pongan en riesgo la vida de los consumidores (*Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo, 2025*).

4.2.3 Ley 1581 de 2012

La Ley 1581 de 2012, es el marco normativo encargado de proteger los datos personales que se han proporcionado a terceros, es decir, es la ley que busca garantizar el derecho constitucional de todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se recoja sobre ellas en bases de datos o archivos; en el caso de Tugó S.A.S, que recolecta y trata datos personales de clientes, proveedores y empleados, debe comprometerse en primera estancia, a obtener la autorización previa de clientes y empleados para recolectar datos como nombre, cédula, dirección, teléfono, correo electrónico, historial de compras o preferencias y asegurar que estos solo pueden usarse para las finalidades informadas al momento de la recolección de datos, adicional, debe permitir conocer, actualizar, rectificar o en dado caso eliminar los datos cuando el usuario lo solicite y así evitar el uso indebido de los datos personales como la alteración y manipulación de los mismos. Su cumplimiento no solo evita sanciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, sino que fortalece la confianza del consumidor en la marca (*Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo, 2023*).

5. Aportes

En este apartado se detallan las contribuciones clave realizadas durante las prácticas realizadas en Tugó S.A.S. Se destacan los conocimientos y habilidades adquiridos, así como los logros y el valor agregado. También se reflexiona sobre el impacto de esta experiencia a nivel personal y profesional.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Como estudiante de Negocios Internacionales propongo a la empresa Tugó S.A.S el desarrollo de una matriz estandarizada en donde se consolide la información de la gestión de

reposición de piezas importadas que presentan un reclamo por garantía dado algún defecto que presentaban, ya que es importante la ejecución de procesos eficientes para fortalecer la relación con los clientes y proveedores.

5.1.1 Identificación de la situación problemática

La empresa Tugó S.A.S presenta una problemática relacionada con la falta de comunicación entre áreas en el seguimiento de piezas importadas devueltas por defectos. Esta descoordinación ha provocado malentendidos, el desarrollo de un proceso ineficiente, retrasos y la imposibilidad de dar respuestas claras a los clientes sobre el estado de sus reclamaciones, situación que ha generado inconformidad y ha llevado a los usuarios a desistir de la marca. Por lo tanto, al no existir un seguimiento unificado, no hay visibilidad sobre el progreso de cada caso, sobre las fechas de solicitud y la retroalimentación de los diferentes departamentos involucrados. Con la implementación de una matriz estandarizada de seguimiento se logrará garantizar una comunicación fluida, se reducirá la duplicidad de información y se ofrecerá a los clientes un servicio más oportuno y confiable en la resolución de sus reclamos.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Con el fin de atender la problemática identificada en la empresa respecto a las deficiencias en el proceso de solicitud de garantías, es relevante traer a colación uno de los temas abarcados dentro del programa académico Negocios Internacionales donde se menciona la importancia de evitar los cuellos de botella, ya que estos interrumpen el flujo de trabajo y generan demoras en los procesos administrativos, en este caso de garantías (Business map, 2015), por lo cual, se considera necesaria la elaboración e implementación de una matriz estandarizada de seguimiento a productos

que presentan una solicitud por garantía, es importante en primer lugar, identificar las áreas vinculadas a este proceso, de esta forma, se podrá determinar que actividades realiza cada departamento y en que aporta a la ejecución de esta operación.

De manera complementaria al desarrollo de la matriz estandarizada vinculada al proceso de garantías, resulta fundamental evaluar la interacción del cliente al momento de realizar su primer contacto de solicitud en la plataforma de la compañía hasta que esta le sea resuelta.

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

Con relación a los aportes de la empresa TUGÓ S.A.S a mi proceso formativo, se puede mencionar el conocer y practicar la dinámica empresarial y comprender cómo se gestionan procesos clave de comercialización, logística y atención al cliente, lo cual enriqueció mi visión profesional y me permitió aplicar lo aprendido en mi formación académica, asimismo, comprender como afectan las decisiones de un área pueden afectar al resto.

El contacto directo con proveedores y diferentes equipos de trabajo me ayudó a fortalecer la empatía, la tolerancia y la capacidad de adaptarme a distintos estilos de comunicación y liderazgo. Gracias a esta experiencia comprendí que el ámbito empresarial no solo exige conocimientos técnicos, sino también habilidades blandas que permiten interactuar de manera efectiva con las personas y generar relaciones de valor. Sin duda, esta etapa marcó un paso fundamental en mi desarrollo integral como futuro profesional.

5.3 Plan de mejora

Se presenta el plan de mejora en este segmento, creado con base en el Reglamento de opciones de grado de la Universidad Santo Tomás del 2021, para concretar los objetivos propuestos en el numeral 1.3.

5.3.1 Aspectos a mejorar

La empresa presenta ineficiencias en el proceso de garantías debido a la falta de comunicación y coordinación entre las áreas, lo que ha ocasionado demoras en la respuesta a las solicitudes.

5.3.2 Metas

Considerando el aspecto que la empresa requiere fortalecer, se presentan las metas propuestas para alcanzar los resultados esperados.

En primer lugar, mejorar el contacto inicial del cliente con la empresa al momento de reportar un cambio, un retracto o garantía del producto. Por otro lado, optimizar el proceso de reclamo de productos defectuosos pasados por garantía a través de la elaboración de una matriz estandarizada que vincule y facilite la comunicación de las áreas relacionadas asegurando que todos los departamentos cuenten con la información actualizada para dar respuestas más efectivas. Asimismo, se pretende fortalecer la comunicación y accesibilidad de información en tiempo real de la gestión de piezas de repuesto, asegurando que todas las áreas estén coordinadas mediante una base de datos única y actualizada. Esto con el fin de mejorar la eficacia operativa, minimizar los errores durante la gestión de órdenes de compras y piezas, y asegurar un flujo de trabajo más estructurado.

nombre completo, el proveedor de la pieza a pasar por garantía, referencia de la pieza, costo promedio que esta tendrá, las piezas a solicitar, ticket asignado a la solicitud, identificar si la solicitud es por garantía o servicio, evidencia fotográfica del producto o pieza, fecha aproximada

Figura 21. *Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 2*

de

llegada, motivo o razón por la cual se está realizando la solicitud y finalmente, la ubicación en donde se requiere el producto. Estas actividades corresponden al área de Servicio de atención al cliente (SAC).

Comercial			
Fecha solicitud proveedor	Status	PO	Observación

En este segundo paso, está a cargo el departamento comercial de la empresa TUGÓ S.A.S, se debe registrar la fecha en la que la solicitud se le realiza al proveedor, el status en el cual se encuentra, si es en tránsito o si la Purchase order (PO) ya se encuentra confirmada, dado caso en que la orden ya esté confirmada se debe agregar el número correspondiente a la orden y, por último, si se desea agregar observaciones como la llegada del contenedor, seguimiento y recordatorios.

Figura 22. *Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 3*

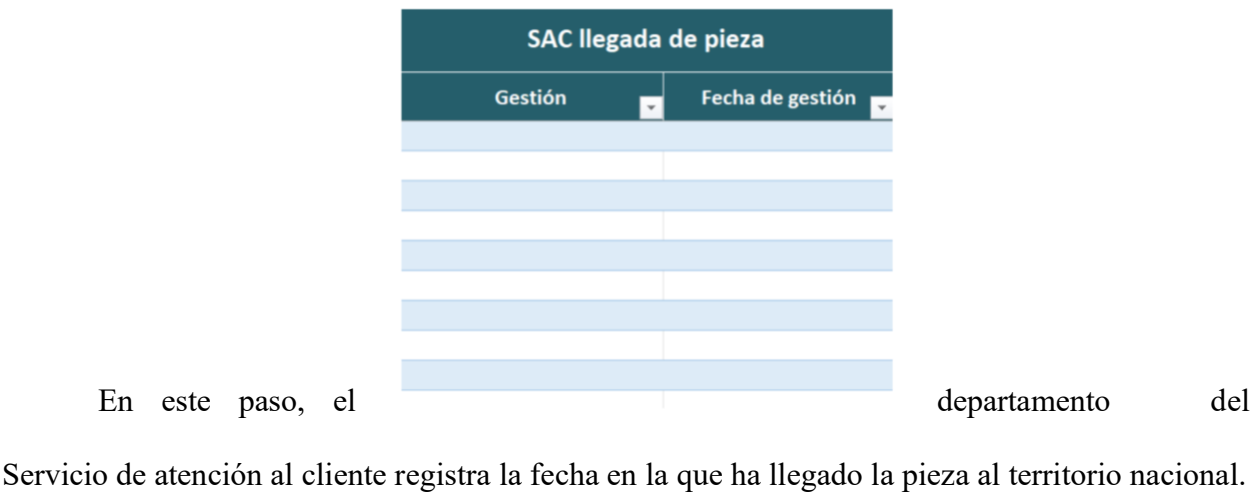


Figura 23. Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 4

Operaciones		
Fecha de recibo / Gestión	Confirmación de disposición	Observaciones

El cuarto paso está a cargo del departamento de operaciones, en el cual el equipo debe registrar la fecha en la que se ha recibido la mercancía, la confirmación de disposición de esta misma y las observaciones que el equipo desea agregar conforme a si la pieza llegó en buen estado y si se puede implementar como garantía para el usuario.

Figura 24. Matriz estandarizada de proceso de garantías paso 5

Estado de solicitud	Fecha de resoluc	Promedio de días de respuesta

Finalmente, la matriz debe ser diligenciada por el SAC para actualizar el estado de la solicitud, la fecha de recibido y el promedio de días en el que se dio respuesta.

La matriz de control fue elaborada en Microsoft Excel, seleccionada por su versatilidad y facilidad de integración con plataformas colaborativas. Con el propósito de garantizar un acceso simultáneo y una actualización en tiempo real, el documento fue dispuesto en un entorno compartido de Microsoft Teams, lo que posibilita que las áreas de comercial, operaciones y servicio de atención al cliente consulten y registren la información de manera coordinada. Esta modalidad de trabajo en línea asegura que todos los actores involucrados puedan visualizar el estado de los procesos de garantía de forma inmediata, promoviendo la transparencia, la comunicación interdepartamental y la eficiencia en la gestión de los casos.

5.3.4 Indicadores

Para realizar el siguiente indicador cuantitativo porcentual y poder obtener un resultado más específico y detallado, se debe tener en cuenta el número de solicitudes de garantía recibidas y el número de casos de garantía resueltos en un periodo mensual o trimestral, esto dependerá de

la disposición de la información que se obtenga de los departamentos de servicio al cliente, comercial y operaciones. Dicho indicador se presenta a continuación:

$$Tasa\ de\ resolución\ de\ garantías\ (\%) = \frac{\text{Número de casos de garantía resueltos}}{\# \text{ Total de solicitudes de garantía recibidas}} \times 100$$

Se considera que lo principal a obtener es la tasa de resolución de garantías dentro del periodo, este puede ser mensual o trimestral. Para tener un tiempo de reacción óptimo, este periodo no debe extender los tres meses.

Para una mayor comprensión del indicador, este se detalla a continuación: en el numerador son los casos de garantía que fueron gestionados y solucionados satisfactoriamente (con respuesta formal al cliente); en el denominador, el total de solicitudes de garantía recibidas en un período determinado (mensual, trimestral) y la unidad de medida será el porcentaje (%).

5.3.5 Hacer y verificar

Para implementar de manera efectiva el plan de mejora, es indispensable contar en primera instancia con una matriz estandarizada, diseñada por el practicante como herramienta central de gestión. Esta matriz debe estar alojada en un espacio digital que permita a todas las áreas involucradas acceder, editar y realizar un seguimiento oportuno de la información.

En el caso de la empresa TUGÓ S.A.S., la plataforma Microsoft Teams resulta idónea, ya que ofrece un entorno colaborativo seguro y de fácil acceso. Dentro de la plataforma, se sugiere la creación de un grupo exclusivo para la gestión de garantías, donde se pueda vincular la matriz estandarizada como un documento en línea.

Dado que la matriz ha sido elaborada en Microsoft Excel, se recomienda habilitar niveles de acceso diferenciados mediante contraseñas o permisos por departamento. De esta forma, cada área podrá actualizar únicamente la información que le corresponde, evitando la modificación

indebida de datos de otras dependencias y garantizando así la trazabilidad, confiabilidad y seguridad de la información.

5.3.6 Responsable

Como se ha mencionado a lo largo del trabajo de grado, el plan de mejora requiere de la participación y entrega de diferentes departamentos de la empresa TUGÓ S.A.S., desde el área de Servicio al cliente, quien es el que recibe inicialmente la solicitud de garantía por parte de los clientes, los cuales deben ser muy específicos al momento de redactar el motivo por el cual realizan la solicitud, detallar la cantidad de piezas requeridas y determinar la referencia del producto; posteriormente, se involucra el equipo de comercial, el cual es el encargado de confirmar la orden de compra con los proveedores y anotar la referencia, para realizar su respectivo seguimiento, finalmente, también es importante la participación del equipo de operaciones, debido a que será el encargado de validar el recibimiento de los productos, una vez estos sean recibidos en el territorio nacional, serán los encargados de gestionar la disposición de los artículos. Por lo tanto, al ser una matriz estandarizada, generada por el practicante, requiere de la participación de diferentes áreas de la empresa para que cumpla con su objetivo de una comunicación idónea en tiempo real.

En este caso, el practicante asume la responsabilidad integral del proceso. Actualmente, TUGÓ S.A.S. no dispone de una matriz estandarizada para la gestión de garantías y repuestos; por ello, el practicante de Negocios Internacionales tiene a su cargo el diseño y desarrollo de dicha herramienta, en coordinación con las áreas de SAC, Operaciones y Comercial.

5.3.7 Recursos

Para llevar a cabo las acciones propuestas en este plan de mejora, es imprescindible emplear software, sistemas de gestión documental y equipos informáticos, como hojas de cálculo.

5.3.8 Cronograma

Con respecto a este numeral, se reconoce que el cronograma constituye una herramienta fundamental para definir las acciones y los plazos correspondientes a cada etapa del plan de mejora de la empresa TUGÓ S.A.S.

A continuación, se presenta la tabla que refleja la planificación del proceso.

Tabla 2. *Cronograma del plan de mejora*

Nº	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Recolección de información y diagnóstico inicial para analizar cómo se gestionan las piezas en garantía en los departamentos Comercial, Operaciones y Servicio al Cliente, con el fin de identificar los puntos débiles en el flujo de información y la supervisión.	x	x	x									
2	Definición de variables y criterios de control con el propósito de establecer datos clave a registrar en la matriz (códigos, fechas, estado, responsable, cierre) y definir roles de seguimiento.				x	x							
3	Diseño de la matriz estandarizada, creando el formato de la matriz en Excel, asegurando visibilidad.						x	x					
4	Socialización y presentación de la matriz a los equipos, explicar sobre su uso, registros y responsabilidades,								x	x	x		

Nº	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
	también generar los ajustes y cambios pertinentes.												
5	Implementación piloto y ajustes, aplicación de la matriz en un periodo de prueba, registrar casos reales, evaluar y realizar mejoras.											x	x

El cronograma diseñado constituye una herramienta metodológica que organiza de manera sistemática las actividades necesarias para la construcción e implementación de la matriz estandarizada en un periodo de tres meses. Su estructura garantiza la participación articulada de las áreas de comercial, operaciones y servicio de atención al cliente, favoreciendo la eficiencia en la ejecución.

6. Conclusiones y recomendaciones

Considerando los aspectos analizados y expuestos en el presente informe, es posible concluir que el desarrollo de las prácticas empresariales como modalidad de grado para los estudiantes de Negocios Internacionales representa una valiosa oportunidad formativa. Esta experiencia permite aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica, a la vez que facilita la transición hacia el entorno laboral real, fortaleciendo competencias profesionales y habilidades interpersonales. Adicionalmente, ofrece la posibilidad de adquirir aprendizajes complementarios en torno a dinámicas organizacionales y sectores específicos previamente desconocidos para el practicante; en este caso, el sector mobiliario, cuya

comprensión aporta una visión más amplia del funcionamiento de la industria y de los retos que enfrentan las empresas en un mercado altamente competitivo.

Con relación a la propuesta del plan de mejora, dada la experiencia de prácticas empresariales en TUGÓ S.A.S se permitió identificar una problemática crítica relacionada con la falta de articulación entre las áreas de comercial, operaciones y servicio al cliente en el seguimiento de piezas importadas con defectos sujetos a reclamo por garantía. Esta descoordinación ha derivado en ineficiencias, retrasos e insatisfacción por parte de los clientes, afectando directamente la percepción de la marca. Frente a esta situación, se propone la implementación de una matriz estandarizada de seguimiento, desarrollada en Excel e integrada a Microsoft Teams, como herramienta de consolidación y seguimiento de la información de las piezas, desde la solicitud a los proveedores hasta la llegada de la pieza al territorio nacional y entrega a los usuarios, facilitando la comunicación interdepartamental y asegurando procesos más eficientes, confiables y transparentes en la gestión de garantías.

Finalmente, y desde una perspectiva académica, la propuesta se sustenta en el conocimiento adquirido durante la formación en Negocios Internacionales, particularmente en lo relacionado con la identificación y mitigación de cuellos de botella administrativos que limitan la eficiencia organizacional. De esta manera, la aplicación de los conceptos aprendidos se convierte en un aporte tangible a la mejora de los procesos internos de la compañía, fortaleciendo las relaciones tanto con clientes como con proveedores.

Referencias

- Alcaldía Bogotá. (2015). *Decreto 1929 de 2007 Nivel Nacional*. Alcaldiabogota.gov.co.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=25311>
- Apen. (2022). *Microsoft Outlook*- Apen Informática. <https://apen.es/glosario-de-informatica/microsoft-outlook/>
- Business map. (2015). ¿Qué es un Cuello de botella y Cómo lidiar con este? Kanban Software for Agile Project Management. <https://businessmap.io/es/gestion-lean/sistemas-pull/que-es-un-cuello-de-botella>
- Cambridge Dictionary. (2025, August 6). *spare part*. @CambridgeWords.
<https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles-espanol/spare-part>
- Cano, L. Z., Molina, M., & Coronado, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI: Revista de Estudios En Contaduría*,

- Administración E Informática*, 7(18), 46–65.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6881879.pdf>
- Clientify. (2025). *Departamento comercial: Funciones y las claves del 2025*.
https://clientify.com/blog/ventas/departamento-comercial#elementor-toc__heading-anchor-0
- Decreto 2685 de 1999 - Gestor Normativo*. (2020, November 18). Funcionpublica.gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=64545>
- Flores. (2022). *¿Qué es Microsoft Office? Las herramientas para el trabajo colaborativo*.
<https://www.crehana.com>. <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-es-microsoft-office/>
- Hayward, C. H. (1999). *Furniture industry | Design, Manufacturing, & History*. Encyclopedia Britannica. <https://www.britannica.com/topic/furniture-industry>
- Holyk, M. (2023, October 30). *PO Number in Procurement: Why Every Company Needs to Use It*. Precoro Procurement and Spend Management Blog.
<https://precoro.com/blog/po-numbers/>
- IBM. (2021, October 14). *Flujo de trabajo*. Ibm.com. <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/workflow>
- Jara Valentín, C. P. (2023). *La automatización de procesos administrativos como estrategia de mejoramiento*. (n.d.). <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/d5a170c9-fa58-4212-8974-6f929166d119/content>
- Kyocera. (2021). *Optimización de procesos: Técnicas y herramientas*.
<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/procesos/optimizacion-de-procesos-tecnicas-y-herramientas.html>

Ley 1480 de 2011 - Gestor Normativo. (2025, January 20). Funcionpublica.gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo. (2023, August 9). Funcionpublica.gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Magic Software. (2023). *Acerca de Magic | Magic Software*. (2023, May 23). Magic Software.
<https://www.magicsoftware.com/es/about-us/>

Microsoft. (2025). *¿Qué es Microsoft Teams? - Soporte técnico de Microsoft*.
<https://support.microsoft.com/es-es/topic/-qu%C3%A9-es-microsoft-teams-3de4d369-0167-8def-b93b-0eb5286d7a29>

Procolombia. (2019). *Industria del mueble colombiano, un mercado de muchas oportunidades*.
Procolombia. <https://procolombia.co/colombiatrader/exportador/articulos/industria-del-mueble-colombiano-un-mercado-de-muchas-oportunidades>

Sigsworth, W. (2023). *¿Qué es un cuello de botella en los negocios? La guía definitiva para detectarlos y solucionarlos siempre*. Pipedrive. <https://www.pipedrive.com/es/blog/que-es-un-cuello-de-botella>

Tugó S.A.S. (2024). *Tugó - Todo en muebles, accesorios para decorar el hogar y objetos para tu casa*. Tugo.co. <https://www.tugo.co/quienes-somos>