

**INFORME DE MEJORA EMPRESARIAL DE LA EMPRESA SEULEMENT
BOUTIQUE**

Marlly Estefania Madrigal Patiño

Universidad Católica Luis Amigo

Proyecto de grado

Felipe Andres Baez Nieto

27/05/2024

CONTENIDO

GLOSARIO	5
RESUMEN EJECUTIVO.....	18
INTRODUCCIÓN.....	19
ANTECEDENTES	20
EMPRESA OBJETO DE LA PRACTICA:	23
2.1 Objeto Social:.....	23
2.2 Misión:.....	23
2.3 Visión:	24
2.5 Objetivos Estratégicos:	25
2.6 Rol Comercial:	26
3. AGENCIA OBJETIVO DE LA PRACTICA.....	29
3.1 Cargo Desempeñado.....	29
3.2 Perfil del Cargo.....	30
3.3 Objetivo del Cargo	31
3.4 Funciones Para Realizar:.....	31
3.5 Relación con otros Cargos	32
3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo.....	33
3.7 Condiciones de Trabajo.....	36

3.8 Entrenamiento	38
3.9 Competencias	39
3.10 Responsabilidades	40
3.11 Deberes	41
3.12 Riesgos del Cargo	41
4. JUSTIFICACIÓN	43
Objetivo General:	46
Objetivos Específicos:	46
Aportes a Mí Formación Personal	55
CONCLUSIONES	57
Recomendaciones	59
RECOMENDACIÓN LIDER	61
Bibliografía y Webgrafía	62

INDICE DE FUGRAS

1. Ilustración 1 Primer fotografía de Seulement	20
2. Ilustración 2 Primer punto físico Seulement	21
3. Ilustración 3 Ampliación punto físico.....	22
4. Ilustración 4 Logo Seulement Boutique	23
5. Ilustración 5 Instalaciones Seulement Boutique.....	28
6. Ilustración 6 Logo Seulement Boutique	29
7. Ilustración 7 Organigrama.....	32
8. Ilustración 8 Equipo de trabajo	33
9. Ilustración 9 Alcance de publicaciones.....	35
10. Ilustración 10 Equipo Seulement Boutique	37
11. Ilustración 11 Cronograma de entreno en Seulement Boutique	38
12. Ilustración 12 Grafica genero de la comunidad Seulement.....	47
13. Ilustración 13 Grafica del alcance de Seulement por ciudades.....	48
14. Ilustración 14 Cronograma 5 pasos para evaluar proveedores	49
15. Ilustración 15 Publicidad con mayor número de reacciones.....	51
16. Ilustración 16 Marketing Seulement Boutique.....	52
17. Ilustración 17 Celebración aniversario Seulement Boutique.....	53
18. Ilustración 18 Base de datos comportamiento de los clientes	54
19. Ilustración 19 Bodega Seulement Boutique	60

INDICE DE TABLAS

1. **Tabla 1** Cronograma de actividades del plan de mejora..... 44

GLOSARIO

Amenazas: es un proceso natural causado que pone en peligro a un grupo de personas, cosas y su ambiente, cuando no son precavidos.

Fuente: <https://concepto.de/amenaza/>

Agencia: Oficio o encargo de agente

Fuente: <https://concepto.de/agencia/>.

Boutique: Tienda de ropa de moda.

Fuente: Elaboración Propia

Bodega: Es una instalación que, junto con los equipos de almacenaje, de manipulación, medios humanos y de gestión, nos permite regular las diferencias entre los flujos de entrada de mercadería (la que se recibe de proveedores, centros de fabricación, etc.) y los de salida (aquella mercadería que se envía a la producción, la venta, etc.).

Fuente: <https://www.mecalux.cl/manual-bodegaje/bodega>

Comunity Manager: El responsable o gestor de comunidades de internet, virtuales, digitales, o en línea, es quien actúa como auditor de la marca en los medios sociales.

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Responsable_de_comunidad_de_internet

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Eleventa: Software que se utiliza para los puntos de ventas, permitiendo la mayor eficacia en la generación de facturas electrónicas, manejo de inventario y optimización en análisis de datos.

Fuente: Elaboración Propia

Calidad: Es el grado de excelencia de un producto, servicio o proceso, y su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.

Fuente: <https://concepto.de/calidad/>

Cargo: Dignidad, empleo, oficio.

Fuente: <https://concepto.de/cargo/>

Chief Executive Officer: Significa CEO o traducido al español como *director ejecutivo*

Fuente: <https://es.semrush.com/blog/que-es-ceo-empresa/>

Clientes: Es una persona, empresa u organización que adquiere productos o servicios ofrecidos por otra persona, empresa u organización a cambio de un pago o contraprestación.

En el contexto comercial, el cliente es aquel que compra productos o servicios para satisfacer sus necesidades, deseos o requerimientos específicos.

Fuente: <https://concepto.de/clientes/>

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Comercializadora: Es una empresa o entidad que se dedica a la venta, distribución o comercialización de productos o servicios.

Fuente: <https://concepto.de/comercializadora/>

Compras: es una entidad económica que se dedica a la producción, distribución o comercialización de bienes y servicios con el fin de generar ingresos y obtener beneficios.

Las empresas pueden operar en diversos sectores de la economía, como la industria, el comercio, los servicios, la agricultura, entre otros.

Fuente: <https://concepto.de/compras/>

Contratación: se refiere al proceso mediante el cual una persona, empresa u organización establece un acuerdo legal con otra persona, empresa u organización para obtener un bien, servicio o trabajo específico a cambio de una compensación o contraprestación acordada.

Fuente: <https://concepto.de/contratacion/>

Debilidades: se refieren a las limitaciones, deficiencias o áreas de vulnerabilidad dentro de una persona, empresa u organización. Son aspectos internos que dificultan el rendimiento, el cumplimiento de objetivos o la competitividad en comparación con otros individuos, empresas u organizaciones.

Fuente: <https://concepto.de/debilidades/>

Desarrollo: es aquel que sitúa el desarrollo de los individuos en el centro del desarrollo, de manera que se goce de más oportunidades y un alto nivel de vida.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Fuente: <https://concepto.de/desarrollo/>

Distribuidores: Son empresas o entidades que actúan como intermediarios entre los fabricantes o productores y los puntos de venta o consumidores finales. Su función principal es adquirir productos en grandes cantidades de los fabricantes y luego distribuirlos a través de una red de canales de distribución hasta llegar a los minoristas, mayoristas o consumidores finales.

Fuente: <https://concepto.de/distribuidores/>

E-commerce: También conocido como comercio electrónico, se refiere a la compra y venta de bienes y servicios a través de medios electrónicos, como Internet.

Fuente: Elaboración Propia

Empleados: Los empleados son individuos que trabajan para una empresa, organización o empleador en virtud de un contrato laboral o acuerdo de empleo. Estos individuos ofrecen su tiempo, habilidades y esfuerzo para llevar a cabo las tareas asignadas en el lugar de trabajo, a cambio de una compensación, que puede incluir un salario, beneficios y otras formas de remuneración.

Fuente: <https://concepto.de/empleador/>

Empresa: es una entidad económica que se dedica a la producción, comercialización o prestación de bienes y servicios con el objetivo de obtener beneficios. Operan en diferentes

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

sectores de la economía y pueden tener diferentes formas legales y estructuras organizativas.

Fuente: <https://concepto.de/empresa/>

Estadísticas: es la disciplina que estudia la variabilidad, así como el proceso aleatorio que la genera siguiendo las leyes de la probabilidad.

Fuente: <https://concepto.de/estadistica/>

Facturas: Es un documento comercial que detalla la venta de bienes o la prestación de servicios, especificando los productos o servicios proporcionados, la cantidad, el precio unitario, el importe total y otros términos y condiciones de la transacción. La factura es emitida por el vendedor o proveedor al comprador o cliente como un registro de la transacción y como una solicitud de pago.

Fuente: <https://concepto.de/facturas/>

Fortalezas: se refieren a las características internas positivas, habilidades, recursos o ventajas competitivas que posee una persona, empresa u organización.

Fuente: <https://concepto.de/fortalezas/>

Gerencia: también conocida como gestión o administración, se refiere al conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización con el fin de alcanzar sus objetivos y metas.

Fuente: <https://concepto.de/gerencia/>

Ideas: es un concepto, pensamiento o proposición que surge en la mente como resultado de la creatividad, la imaginación o la reflexión.

Fuente: <https://concepto.de/idea/>

importación: Es la compra de bienes o servicios a un país extranjero para su utilización en territorio nacional.

Fuente: <https://www.bancosantander.es/glosario/importacion>

Influenciadores: Persona con capacidad para influir sobre otras, principalmente a través de las redes sociales.

Fuente: Elaboración Propia

Investigación: es el trabajo creativo y sistemático realizado para aumentar el acervo de conocimientos. Implica la recopilación, organización y análisis de información para aumentar la comprensión de un tema o problema.

Fuente: <https://concepto.de/investigacion/>

Líder: es una persona que ejerce influencia sobre un grupo de individuos con el propósito de alcanzar metas u objetivos comunes. Los líderes pueden surgir en diversos contextos, como en el ámbito empresarial, político, social, comunitario, deportivo, entre otros.

Fuente: <https://concepto.de/Lider/>

Logística: Es el proceso de planificación, implementación y control eficiente del flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna y rentable.

Fuente: <https://concepto.de/Logistica/>

Marca: es un conjunto de elementos, como un nombre, logotipo, símbolo, diseño o cualquier otra característica distintiva, que identifica y diferencia un producto, servicio o empresa de los competidores en el mercado. Más allá de su función de identificación, una marca también comunica la calidad, los valores y la personalidad de lo que representa.

Fuente: <https://concepto.de/Marca/>

Marketing: En administración y economía de la empresa, el mercadeo, mercadotecnia o marketing es una filosofía y metodología que abarca el proceso de exploración, creación y entrega de valor para satisfacer las necesidades de un mercado objetivo en términos de bienes y servicios.

Fuente: <https://concepto.de/marketing/>

Market Place: Es un mercado en línea o un sitio web de comercio electrónico.

Fuente: Elaboración Propia

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Mercadeo: Es el proceso de estimular intencionalmente la demanda y la compra de bienes y servicios.

Fuente: <https://concepto.de/mercadeo/>

Mercado: es un espacio donde se lleva a cabo el intercambio de bienes, servicios o recursos entre compradores y vendedores. Este intercambio puede ocurrir de manera física, como en un mercado tradicional, o de manera virtual, a través de plataformas en línea.

Fuente: <https://concepto.de/mercado/>

Mercancía: se refiere a cualquier bien tangible o producto que es producido, comprado, vendido o intercambiado en el mercado con el propósito de satisfacer las necesidades o deseos de los consumidores.

Fuente: <https://concepto.de/mercancia/>

Misión: es el conjunto de objetivos generales y principios de trabajos para avanzar en una organización, que se expresa por medio de una declaración de la misión, que resume la misión empresarial en una sola frase, con el objetivo de comunicar la misión a todos los miembros de la organización.

Fuente: <https://concepto.de/mision/>

Negociación: es un proceso en el cual dos o más partes buscan llegar a un acuerdo mutuamente aceptable para resolver un conflicto, alcanzar un objetivo común o satisfacer sus intereses respectivos.

Fuente: <https://concepto.de/negociacion/>

Negocios: se refieren a las actividades comerciales o económicas que se llevan a cabo con el fin de producir, vender o intercambiar bienes y servicios con el objetivo de obtener beneficios.

Fuente: <https://concepto.de/negocio/>

Negocios Internacionales: se refieren a las actividades comerciales y económicas que tienen lugar entre empresas o individuos ubicados en diferentes países. Estas actividades incluyen la importación y exportación de bienes y servicios, la inversión en el extranjero, la colaboración con socios comerciales internacionales y la expansión de operaciones comerciales a nivel internacional.

Fuente: <https://es.snhu.edu/noticias/que-son-los-negocios-internacionales>

Objetivos: son metas específicas y concretas que una persona, equipo, organización o proyecto se propone alcanzar en un período determinado de tiempo.

Fuente: Fuente: <https://concepto.de/objetivos/>

Oportunidades: se refieren a situaciones, circunstancias o eventos favorables que pueden ser aprovechados para alcanzar metas, objetivos o beneficios.

Fuente: <https://concepto.de/oportunidades/>

Pauta: Es la publicidad que hacen los influenciadores.

Fuente: Elaboración Propia

Practica: Dicho de un conocimiento: Que enseña el modo de hacer algo.

Fuente: <https://concepto.de/practica/>

Post-Compra: también conocida como etapa postventa, es el período que sigue a la adquisición de un producto o servicio por parte de un consumidor. Durante esta etapa, el cliente evalúa su experiencia de compra y uso del producto o servicio, y puede tomar una serie de acciones adicionales.

Fuente: <https://concepto.de/postcompra/>

Prestaciones sociales: Las prestaciones sociales son beneficios o servicios adicionales que los empleadores proporcionan a sus empleados, además de su salario base, como parte de su paquete de compensación.

Estas prestaciones están diseñadas para mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como para promover el bienestar y la satisfacción laboral.

Fuente: <https://concepto.de/prestaciones/>

Procesos: son las secuencias de actividades interrelacionadas y coordinadas que se llevan a cabo dentro de una organización con el fin de alcanzar un objetivo específico. Estas

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

actividades pueden incluir tareas, acciones, decisiones y flujos de información que se realizan de manera sistemática y repetitiva.

Fuente: <https://concepto.de/proceso/>

Profesional: es una persona que se dedica a una actividad específica dentro de un campo o disciplina particular, y que posee un nivel de conocimiento, habilidades y experiencia especializados en esa área.

Fuente: <https://concepto.de/profesional/>

Promoción: Es un término que se utiliza con frecuencia en marketing es uno de los elementos de la mezcla de mercado.

Fuente: <https://dircomfidencial.com/diccionario/promocion-20161009-1655/>

Proveedores: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etcétera Usado también como sustantivo.

Fuente:

<https://squareup.com/us/es/glossary/vendor#:~:text=Un%20proveedor%20es%20una%20perso,los%20proveedores%20suelen%20llamarse%20mayoristas>

Proyecto: Es un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas que se llevan a cabo de manera planificada y organizada con el fin de alcanzar un objetivo específico dentro de un período de tiempo determinado y utilizando recursos limitados.

Fuente: <https://concepto.de/proyecto/>

Publicidad: es la forma de comunicación comercial que tiene como objetivo promocionar productos, servicios, marcas o ideas a través de diversos medios de comunicación para llegar a un público objetivo.

Fuente: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-publicidad.html>

Público: se refiere a un grupo de personas que comparten características comunes y que están conectadas por algún tipo de interés, objetivo o situación. Este grupo puede ser diverso en cuanto a edad, género, ubicación geográfica, intereses, valores, entre otros aspectos.

Fuente: <https://www.rae.es/drae2001/p%C3%BAblico>

Punto Físico: Se utiliza en diversos contextos, pero en general se refiere a un lugar físico o tangible que puede ser identificado o localizado en el espacio.

Fuente: <https://oleodeluna.com/punto-fisico/>

Seulement: Significa tienda de ropa en francés.

Fuente: Elaboración Propia

Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc.

Fuente: ‘‘ Herramienta para tomas decisiones- Nelson Mora ‘‘

Transporte: Es el movimiento de personas, bienes o información de un lugar a otro. Es un elemento fundamental en la actividad económica y social, ya que facilita el intercambio de recursos, la comunicación y la movilidad de las personas.

Fuente: <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-3111.pdf>

Ventas: proceso de intercambio de bienes o servicios por un valor monetario entre un vendedor y un comprador. Este proceso implica persuadir, convencer o influir en un cliente potencial para que adquiera los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Fuente: <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-las-ventas>

Visión: Consiste en la forma en la que las personas que componen la organización visualizan dicha empresa a largo plazo. Por lo tanto, la visión empresarial está muy relacionada con el futuro de la empresa en cuestión.

Es el lugar u objeto al cual se desea llegar.

Fuente: <https://www.personio.es/glosario/vision-de-la-empresa/>

RESUMEN EJECUTIVO

Seulement Boutique es una empresa que se preocupa por mejorar cada día en sus procesos y cadena de suministros; Actualmente la empresa está trabajando para importar directamente la ropa americana en su bodega de importaciones, para este objetivo se ha tenido que llevar diversos procesos a cabo como la negociación con proveedores, investigación de mercados y una gran toma de decisiones.

En el presente informe se busca evidenciar y profundizar sobre el proceso de mejora empresarial que se está trabajando en *Seulement*, ya que se considera que la importación de ropa no solo puede ahorrar costos de operación en la empresa, sino que también puede brindar múltiples oportunidades de crecimiento y competitividad en el mercado de las cuales se conocerán más adelante.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo trata del proceso de intervención empresarial que se está realizando en la empresa *Seulement Boutique*, que busca importar directamente para su bodega la ropa americana que se va a comercializar en el establecimiento, esto con el objetivo de maximizar el rendimiento, obtener mayor rentabilidad y control sobre la cadena de suministro, ya que se está eliminando los costos de intermediarios en el proceso de compra de ropa americana.

Para la elaboración de este trabajo se hizo un estudio descriptivo cualitativo, recolectando información por medio de la observación directa de los procesos que se podían mejorar en la tienda, uno de los altos costos que se evidencia en la base de datos fue la compra a proveedores de ropa americana, por lo que se hizo un estudio de mercado en los Estados Unidos del inventario que se compra cada mes y se ve reflejado precios inferiores de 30% por lo cual identificamos una gran oportunidad de mercado al eliminar los intermediarios que durante estos años nos han proporcionado la mercancía y se decidió accionar el plan de importación directo en *Seulement*.

Los resultados de este proyecto dan cuenta del cumplimiento de objetivos que se plantearon en el proyecto. Se presenta el DOFA de la organización para identificar en lo que se debe trabajar para que lo propuesto en el trabajo sea un éxito.

Para lograr estos resultados se tuvo en cuenta los aportes del asesor de práctica y la constante investigación que fue hecha por la CEO y así mejorar la competitividad de la empresa en el mercado de ropa americana.

ANTECEDENTES

En el año 2017 Marilly Estefanía Madrigal Patiño, una paisa vanidosa, emprendedora y soñadora, en busca de obtener mayores oportunidades, comenzó a comercializar ropa a sus amigas y conocidas; Este pequeño proyecto que empezó como emprendimiento dio inicio con una inversión inicial de 800.000.

Luego, empezó a ofrecer al público en general por medio de Market Place, con el nombre “*seulement*” que significa tienda de ropa en francés; Lo que iba aumentando las ventas poco a poco.

Ilustración 1

Primer fotografía de Seulement



Fuente: <https://www.instagram.com/p/CEvKQ1RIZf7/>

A principios de 2018 abrió su primer punto físico en una habitación de su casa, con el fin de poder brindarle a su clientela un lugar donde se pudieran medir las prendas y así asegurar una mejor experiencia de compra. En este mismo año empezó a ofrecer su marca a un público más amplio que había en las redes sociales, lo que le permitió tener una mayor visibilidad e impacto en sus ventas.

Ilustración 2

Primer punto físico Seulement



Fuente: <https://www.instagram.com/reel/CHdVFz8gahT/>

Poco a poco *Seulement* ha logrado ir creciendo y mejorando el desarrollo de la empresa que desde un principio se fundamentó, en la calidad de sus prendas de vestir y en el servicio brindado, procurando cuidar sus clientas y que su experiencia no sea solo de compra si no de poscompra.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Para el año 2022 *Seulement* logro tener un punto físico mucho mas amplio, con instalaciones de mayor calidad, cuenta con 4 empleados, brinda mejor experiencia, con un vehículo propio para el transporte de la mercancía, una línea de ropa que es la marca propia de *Seulement* e invierte en publicidad con diversos influenciadores procurando que cada vez tenga más visibilidad en sus redes sociales quien actualmente cuenta con más de 250.000 seguidores.

Ilustración 3

Ampliacion punto fisico



Fuente: <https://www.instagram.com/reel/CHdVFz8gahT/>

EMPRESA OBJETO DE LA PRACTICA:

Ilustración 4

Logo Seulement Boutique



Fuente: Elaboración Propia

2.1 Objeto Social: 4771 Comercio al por menor de prendas de vestir y sus accesorios (incluye artículos de piel) en establecimientos especializados.

2.2 Misión: En Seulement boutique buscamos poder ofrecer a nuestras clientas una experiencia de compra excepcional al proporcionar una buena selección de prendas de vestir y

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

calzado de alta calidad. Trabajamos constantemente por inspirar confianza y estilo a cada cliente, proporcionando un servicio personalizado y asesoramiento competente para ayudarles a expresar su feminidad a través de la moda.

Nos comprometemos a mantenernos a la vanguardia de las tendencias y a ofrecer una amplia variedad de estilos que se adapten a todos los gustos y ocasiones.

Nuestra pasión por la moda se refleja en todo lo que hacemos, y estamos dedicados a crear experiencias de compra memorables que fomenten la lealtad y la satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Visión: Para el año 2030, Seulement aspira convertirse en la tienda preferida de las mujeres en Medellín que buscan expresar su estilo femenino a través de prendas de vestir de calidad.

Trabajamos constantemente para lograr ser reconocidos como líderes en la moda femenina, ofreciendo una buena experiencia de compra y poscompra en su punto físico al igual que en su comercio electrónico.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

En Seulement boutique nos esforzamos en innovar constantemente y adaptarse a los cambios de tendencias y necesidades del mercado, sin dejar de lado la calidad y su buen servicio al cliente, nuestra tienda busca ser una marca de recordación, que cuando las mujeres escuchen *seulement* lo relacionen inmediatamente con ropa femenina.

Fuente: Elaboración propia.

2.4 Valores Corporativos:

Excelencia: Compromiso con la calidad en todos los aspectos del negocio, desde la selección de productos hasta el servicio al cliente.

Trabajo en equipo: Fomentar un ambiente de colaboración y apoyo mutuo entre los empleados, proveedores y socios comerciales.

Innovación: Buscar constantemente nuevas ideas y soluciones para mejorar y diferenciar la oferta de productos y servicios.

2.5 Objetivos Estratégicos:

- Lograr que cuando las mujeres escuchen ‘ ‘ Seulement ‘ ‘ identifiquen la marca como una tienda de ropa de calidad.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

- Incrementar las ventas y la rentabilidad de la tienda mediante estrategias de marketing efectivas, promociones atractivas, análisis de precios y márgenes, y control de costos operativos.
- Satisfacer las necesidades del público femenino.

Fuente: Elaboración propia

2.6 Rol Comercial:

- Ofrecer gran variedad de alternativas de ropa femenina para las clientas con diferentes estilos.
- Desarrollar estrategias efectivas que ayuden a incrementar las ventas y lograr los objetivos de la tienda.
- Identificar diferentes oportunidades de crecimiento.
- Proporcionar un servicio al cliente excepcional para garantizar una experiencia de compra satisfactoria y fomentar la fidelidad del cliente. Esto incluye ayudar a los clientes a encontrar productos, responder preguntas, resolver problemas y brindar asesoramiento sobre estilos y tendencias.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

- El equipo comercial es responsable de la gestión diaria de la tienda, incluida la apertura y cierre, la gestión de caja, la limpieza y mantenimiento del espacio de venta, y la implementación de estándares de visual Merchandising para exhibir los productos de manera atractiva.
- Estar en constante innovación en el portafolio de nuestras prendas de vestir, con una buena clasificación que nos permita identificar los productos mas rentables y llevar el control satisfactoriamente de lo que estamos vendiendo.
- Analizar las estadísticas que muestran nuestras redes sociales con el objetivo de conocer las preferencias y comportamientos de las usuarias de Seulement Boutique.
- Estar a la vanguardia en nuestro portafolio de productos que son zapatos, shorts, jeans, blusas, tops y accesorios.
- Crear suficiente contenido de valor para nuestras clientas potenciales que son mujeres que se preocupan por estar cambiando constantemente su closet y lucir buenos outfits, en nuestro caso hemos tenido gran aceptación por mujeres de Medellín que están entre los 18 y 24 años.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Ilustración 5

Instalaciones Seulement Boutique



Fuente: https://www.instagram.com/seulement_boutique/?hl=es

3. AGENCIA OBJETIVO DE LA PRACTICA

Ilustración 6

Logo Seulement Boutique



3.1 Cargo Desempeñado

Propietario / director Gerente o CEO

3.2 Perfil del Cargo

- Responsable de la supervisión general

- Toma de decisiones estratégicas para el negocio.

- Gestión financiera del negocio, incluyendo la elaboración de presupuestos, la gestión de ingresos y gastos

- Selección y compra de la mercancía.

- Responsable de la contratación, capacitación y gestión del personal

- Desarrollar y ejecutar estrategias de marketing y promoción para aumentar la visibilidad y las ventas de la tienda.

3.3 Objetivo del Cargo

- Lograr que la tienda cumpla con sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Tomar buenas decisiones sobre los cambios que se deseen implementar, pensando en el crecimiento de la empresa.
- Viralizar nuestro contenido de valor con el fin de cada día tener mas alcance en el publico femenino al que aun no se ha podido llegar.

3.4 Funciones Para Realizar:

- Compra y selección de la mercancía.
- Negociación con diferentes proveedores.
- Supervisión del proceso logístico de la mercancía.
- Crear contenido para promocionar las prendas.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

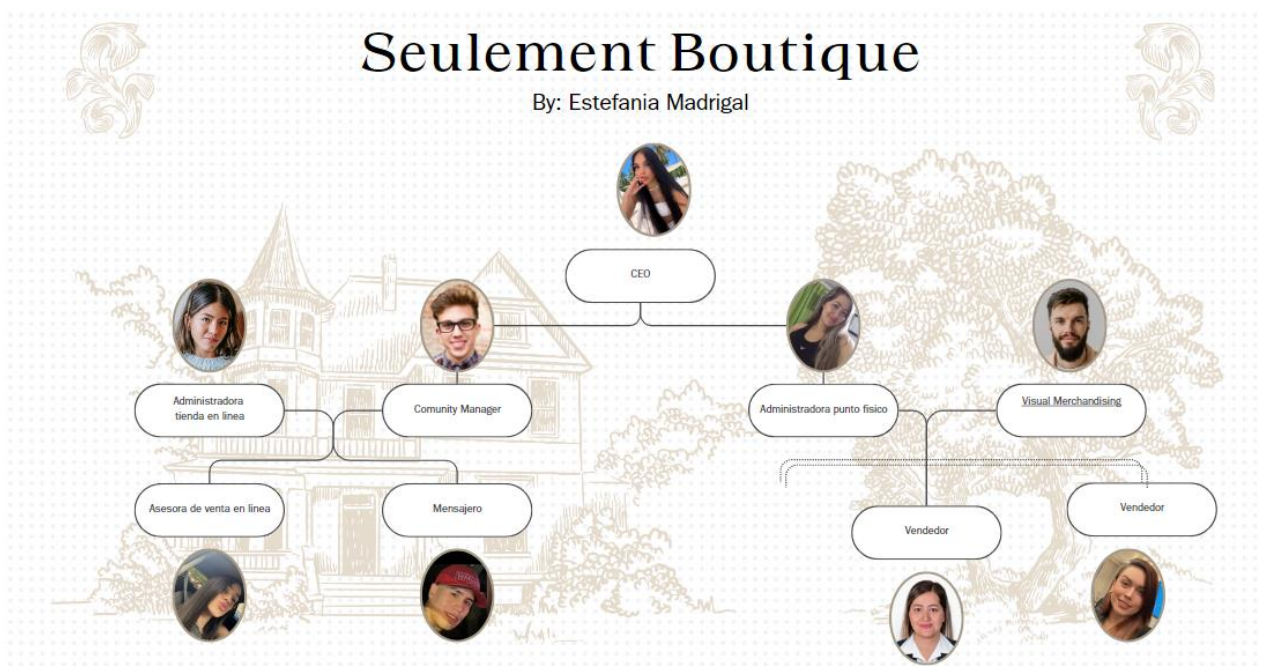
- Manejar las redes sociales e incrementar las visualizaciones de la tienda.
- Supervisar que los procesos de servicio al cliente, calidad y garantía sean llevados a cabo.

3.5 Relación con otros Cargos

Seulement basicamente cuenta con 2 areas, que es el punto fisico y de e-commerce

Ilustración 7

Organigrama



Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 8

Equipo de trabajo Seulement



Fuente: Elaboración Propia

3.6 Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Para el desarrollo de *Seulement* es importante contar con un vehículo de transporte de la mercancía y herramientas ofimáticas como cámaras, celulares y computador que nos permita tomar buenas fotografías, tener un canal de comunicación directo con nuestras clientas y la

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

plataforma en donde subimos nuestro contenido y desarrollamos nuestras estrategias de ventas como promociones, concursos y contenido de valor.

También contamos con dispositivos celulares que nos permite a los que hacemos parte de *Seulement* tener una comunicación constante y la información compartida que es importante.

Estas herramientas nos facilitan tener una base de datos de las compras que las clientes han realizado en nuestra tienda y así poder hacer un seguimiento de satisfacción al cliente, analizar las reclamaciones y devoluciones con el fin de brindar una mejor experiencia post venta.

Tenemos un sistema de facturación electrónica llamado Eleventa, que nos permite general, enviar y administrar facturas, cumpliendo con los requisitos parafiscales establecidos por el Servicio de Administración Tributaria.

Eleventa también nos permite hacer seguimiento de inventario de las prendas que se venden y de las que hay que impulsar mas por falta de ventas.

A pesar de que en *Seulement* se cuenta con un buen diseño de imagen y editor del contenido publicado, de este no se tiene conocimiento debido a que es trabajo exclusivo del Community Manager.

Ilustración 9

Alcance de publicaciones de Seulement



Fuente: Elaboración Propia

3.7 Condiciones de Trabajo

Seulement es una empresa que ha permitido que desarrolle todas mis habilidades como negociadora desde la comodidad de un celular, generalmente se busca tener un buen ambiente laboral; Como parte fundamental del equipo de la boutique se tiene las siguientes condiciones de trabajo.

- Desempeño de 48 horas semanales al igual que los demás trabajadores, con el fin de tener espacios personales y también del trabajo.

De las ganancias generadas por la boutique, poder obtener un sueldo de 5 smlv por las tareas desempeñadas durante todo el mes; Las demás ganancias se utilizan para reinvertir en el negocio o para utilizarse en caso de un imprevisto.

- Como todo trabajo, aquí también hay momentos en que se trabaja bajo presión, el pensar en que contenido crear que se pueda viralizar, cumplir con la meta de reproducciones y estar en constantes cambios e innovación.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Ilustración 10

Equipo Seulement Boutique

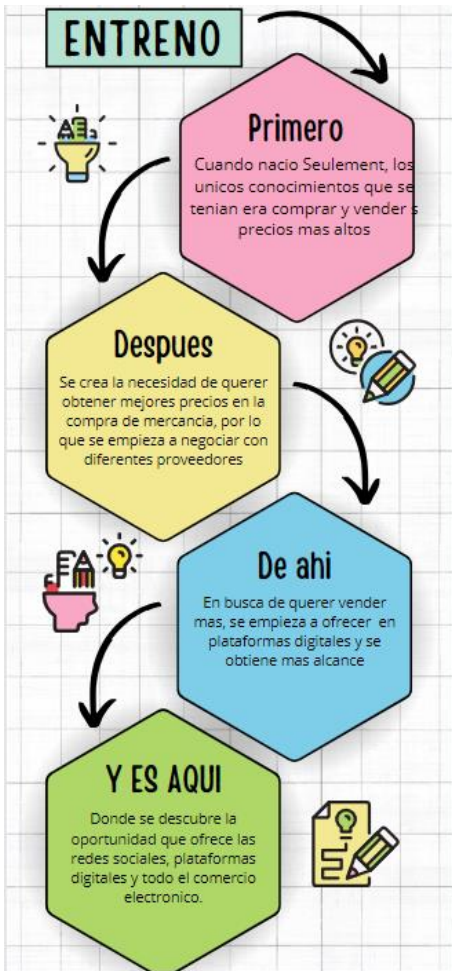


Fuente: Elaboración Propia

3.8 Entrenamiento

Ilustración 11

Cronograma de entreno en Seulement Boutique



Fuente: Elaboración Propia

Seulement nació como un proyecto pequeño en busca de tener una oportunidad de sustento, al estar en busca de ir mejorando constantemente se fueron descubriendo más procesos de

mejora poco a poco; Esto hace que se tenga que estar en entrenamiento y preparación constante

También se hizo la carrera de Negocios Internacionales, donde se obtuvieron diversos conocimientos para aplicar en la boutique, como el estudio de mercado, comportamientos de los clientes, procesos de post compra y las diferentes formas de mejorar el servicio post-compra.

3.9 Competencias

Creatividad: En el sector de la moda es importante generar buenas ideas, ser original e innovador para tener más oportunidades.

Servicio al cliente: Es de gran importancia para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria a nuestra clientela. Implica todas las interacciones que tienen los empleados con los clientes durante su visita.

Orden: Esto facilita una experiencia de compra agradable y eficiente para los clientes, así como para mantener un ambiente organizado y atractivo.

Toma de decisiones: Esto es importante en todos los procesos de la tienda, ya que implica evaluar diversas opciones y elegir la manera más eficaz de abordar un suceso o alcanzar los objetivos de Seulement.

Trabajo bajo presión: Este tipo de situaciones pueden surgir debido a plazos ajustados, volúmenes de trabajo elevados, expectativas altas o situaciones imprevistas que requieren una respuesta rápida.

3.10 Responsabilidades

- Realizar los pagos oportunos de seguridad social y prestaciones de los empleados.
- Hacer una buena selección de la mercancía que se va a comercializar en la tienda, teniendo presente las tendencias actuales que hay en el momento y las preferencias de las clientas.
- Hacer el pago a los proveedores, arriendo, servicios, impuestos y otros para el buen funcionamiento de la boutique.
- Encargarse de que todos los procesos logísticos sean llevados satisfactoriamente.
- Tener un correcto inventario de las prendas de vestir que hay en la tienda.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

-Tener una creatividad visual para organizar los productos de forma atractiva, con el objetivo de atraer clientes y maximizar ventas.

-Proporcionar un buen servicio al cliente, ayudando a las mujeres a encontrar lo que están buscando y a sentirse excepcionales con nuestras prendas.

3.11 Deberes

-Cumplir atentamente con los requerimientos de las clientas

-Cumplir con la meta de ventas para poder seguir funcionando satisfactoriamente.

-Agilizar debidamente los procesos logísticos y cumplir con los requisitos de bioseguridad.

-Desarrollar de forma proactiva y cuidadosamente cada función que involucre la tienda.

3.12 Riesgos del Cargo

Actualmente la mayoría de las responsabilidades de la tienda le corresponden a su CEO y el no desarrollo de las actividades correctamente puede poner en riesgo la empresa con pérdidas

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

económicas, retrasos logísticos y de tiempo. Por esta razón es importante tener la mayor proactividad y compromiso posible para poder seguir desarrollando Seulement correctamente. Los riesgos que se presentan en el cargo no son únicamente económicos, si no que también se pone en riesgo la salud emocional al estar en constante búsqueda de contenido de valor, cumplir con la meta de reproducciones en cada video y todo momento en el que se establecen metas se considera trabajo bajo presión.

Trabajar en las redes, también es una forma de exponerse y de cuidar lo que se va a transmitir, debido a que con un error que se cometa, se puede venir todo abajo; Por esta razón en Seulement se tiene prohibido hacer uso de las plataformas digitales para compartir contenido de ideologías políticas, religiosas y hacer cualquier tipo de comentario que incite al odio.

4. JUSTIFICACIÓN

Para una persona es importante estar en constante búsqueda de oportunidades que representen un impacto significativo para su vida y su entorno. Sin embargo, estamos en un mundo laboral que cada vez es más competitivo y en el que toca estar mejorando cada día para tener mayor competitividad en el mercado.

Seulement es una marca que se ha caracterizado por estar en constante crecimiento y que cada vez tiene más control sobre su cadena de suministros; Teniendo sus propios mensajeros, vehículos para el transporte de mercancía y nuevas herramientas que nos permite automatizar mejor los procesos.

Actualmente, las compras que se hacen a los intermediarios de la ropa importada de Estados Unidos están estimadas en un promedio de 60 millones de pesos mensuales, con el fin de reducir esto aproximadamente un 30% se pretende adoptar como estrategia de intervención empresarial la creación de nuestra propia bodega de importación; Esta reducción de presupuesto es posible ya que se está eliminando el costo de intermediarios.

Anteriormente se hizo una constante búsqueda para la identificación de proveedores confiables en términos de calidad y reputación, para la selección de estos la CEO se presentó a la embajada americana donde le fue aprobada la visa de negocios B1-B2 y así tener la oportunidad de conocer y negociar personalmente con los diferentes distribuidores internacionales de ropa americana.

Es indispensable tramitar y gestionar los requisitos legales y aduaneros, que nos permita el paso de mercancía de Estados Unidos a Colombia; Esto incluye licencias de importación,

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

registro ante las autoridades aduaneras y los pagos correspondientes, de este proceso se va a encargar un asesor que es especializado en el tema de importación de ropa USA-Colombia.

Contamos con el espacio apropiado para tener la mercancía que se importa, que va a ser una bodega exclusiva de Seulement.

Para este proyecto se tiene un presupuesto inicial de 90 millones de pesos, en los cual se espera obtener buenos resultados a mediano plazo, ya que así se reduce significativamente los costos de operación, se tiene mayor control de la cadena de suministros, más variedad de prendas y nos hace más competitivos en el mercado de ropa femenina.

Se espera que para el año 2025, este proyecto se haya podido llevar a cabo con éxito y maximizar lo mayor posible los procesos de la empresa.

Tabla 1

Cronograma de actividades del plan de mejora

ACTIVIDAD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Planificación y preparación	X									
Investigación de proveedores		X								
Visa embajada			X							
Coordinación del viaje				X						
Ejecución de viaje										

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Negociación con proveedores										
Preparación de la tienda y bodega										
Capacitación al personal										
Recibimiento de mercancía										
Promoción y marketing										
Lanzamiento										
Evaluación										

Objetivo General:

Crear y operar directamente en la bodega de importación de ropa femenina, con el fin de garantizar mayor control en la cadena de suministros, maximizar la competitividad y rentabilidad de nuestra empresa en el mercado.

Objetivos Específicos:

- Definir el plan de mejora que se va a llevar a cabo para importar directamente las prendas de vestir en nuestra bodega de ropa americana, con el fin de mejorar nuestros procesos de compra y obtener mayor rentabilidad y eficiencia en Seulement.

- Minimizar los costos que están relacionados con intermediarios, importando directamente desde Estados Unidos las prendas de vestir que se va a comercializar en Seulement.

- Buscar proveedores de confianza que puedan mejorar nuestros procesos de compra y así optimizar costos y tener mas competitividad en el mercado de ropa femenina.

- Implementar procedimientos mas efectivos que nos permita tener mayor control sobre la adquisición de prendas de vestir americanas que se comercializan en Seulement.

5.1 Investigar los comportamientos y tendencias actuales que se manejan en nuestro nicho de mercado.

Esto es un factor de gran importancia, ya que nos permite comprender la ropa que demandan las mujeres, conocer fechas especiales donde se aumentan las ventas de determinadas prendas, de esta manera podemos asegurarles a las mujeres que Seulement ofrece productos que son populares y están en ultima tendencia.

Ilustración 12

Grafica genero de la comunidad Seulement



Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 13

Grafica del alcance de Seulement por ciudades



Fuente: Elaboración Propia

5.2 Buscar y negociar con proveedores que nos brinden estrategias favorables para el beneficio de la empresa.

Buscar buenos proveedores no solo es conseguir buenos precios, también es importante que tengan buena oferta de las prendas que más demandamos , que nos brinden calidad , buenas garantías y por supuesto buenas relaciones.

Tener buenos proveedores es importante porque garantiza la calidad del producto, la fiabilidad en el suministro, costos competitivos, flexibilidad y capacidad de adaptación, así como relaciones comerciales a largo plazo que pueden beneficiar a tu tienda de ropa en muchos aspectos.

Ilustración 14

Cronograma 5 pasos para evaluar proveedores



Fuente: <https://itbid.com/blog/5-pasos-de-evaluacion-de-proveedores-imprescindibles/>

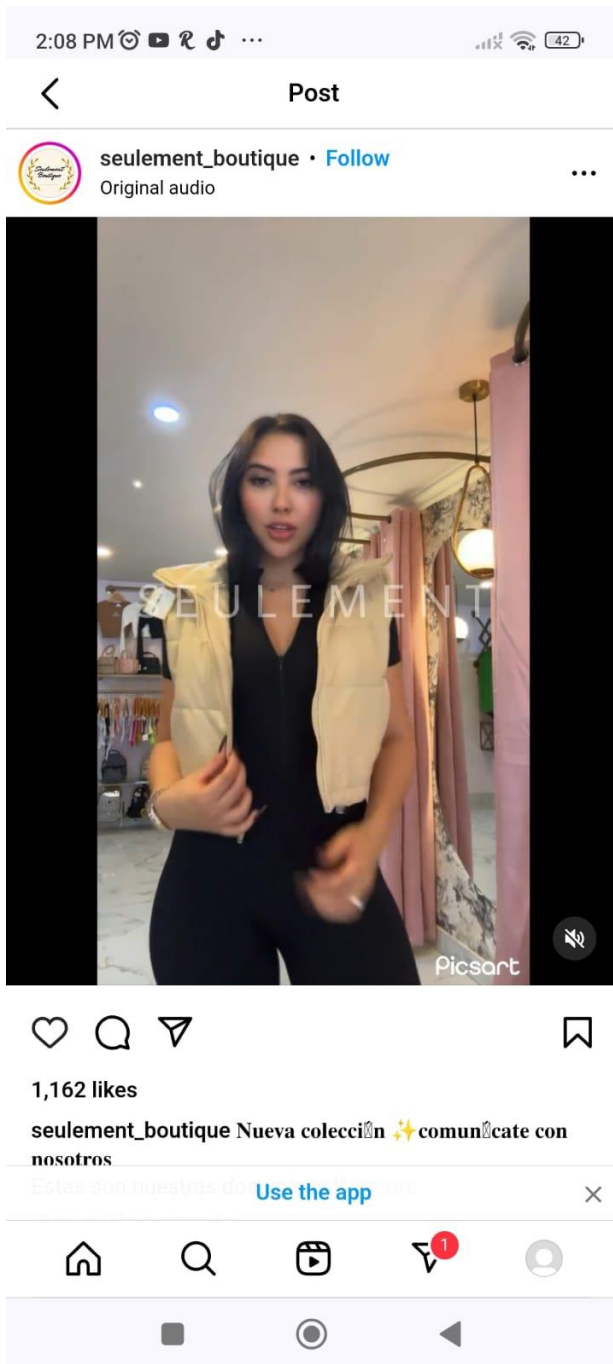
5.3. Crear ideas que nos faciliten el cumplimiento de ventas establecido por la tienda.

Crear empresa no es colocar un punto físico y esperar que lleguen los clientes, es estar creando ideas constantemente con el objetivo de atraer más clientas que nos garanticen ventas, nuestras ideas más comunes son:

- Crear fechas especiales con descuentos como aniversario y madrugones.
- Crear contenido digital en el que las mujeres no solo vean ropa, si no que tengan un entretenimiento en el que puedan quedarse ahí.
- Pautar con influenciadores para que la marca tenga mayor visibilidad.
- Crear concursos en el que las mujeres puedan interactuar y posicionar más la marca.

Ilustración 15

Publicidad con mayor número de reacciones



Fuente: Elaboración Propia

Ilustración 16

Marketing Seulement Boutique



Fuente : Elaboración Propia

5.4 Tener propuestas de valor que logren mayor posicionamiento y reconocimiento de la marca, llegando a más mujeres que quieran vivir la experiencia Seulement.

Crear contenido digital con más entretenimiento, contenido de valor y propuestas que hagan que las personas quieran ver, interactuar y opinar es lo que hace que nuestra comunidad sea más grande, esto se ha desarrollado por medio de concursos, videos personales y de donaciones.

Ilustración 17

Celebración aniversario Seulement Boutique



Fuente: <https://www.instagram.com/p/CxRv0cGNz-A/>

5.5. Incrementar la fidelización de las clientas por medio de distintas estrategias de ventas y con un servicio al cliente excepcional.

Fidelizar nuestras clientas es fundamental para el éxito a largo plazo de nuestro negocio, esto se puede llevar a cabo conociendo nuestras clientas, sus necesidades y preferencias.

También es importante tener una base de datos que nos permita conocer los comportamientos de las clientas y su posibilidad de recompra.

Ilustración 18

Base de datos comportamiento de los clientes



Fuente: Elaboración Propia

Propuesta de valor:

Seulement Boutique está ubicada en un punto estratégico de los barrios populares del Nororiente de Medellín, lo que hace que las mujeres de estos sectores puedan acceder a una boutique con espacios de lujo, con el fin de comprar las mejores prendas de vestir importadas y nacionales a precios bajos, brindamos un servicio de calidad, en el que nos preocupamos por brindar una experiencia poco vista en las boutiques que hay actualmente en estos barrios.

Aportes a Mí Formación Personal

Seulement es una empresa que a crecido conmigo de la mano, en la que he podido demostrar que lo que se hace con amor y tenacidad puede llegar lejos; Esta empresa ha permitido que brindemos oportunidades que siempre se anhelaron brindar.

Gracias a Seulement hoy en día hay una emprendedora con diversas habilidades empresariales y una mujer que cree que siempre es mejor tener que ofrecer que ir a buscar;

Esta empresa ha influido significativamente en lo que soy como persona hoy en día.

Una empresa desde antes de terminar la profesión nos ha brindado la oportunidad de ser una persona más conocedora del ámbito empresarial y poder desarrollar todas las estrategias que fuimos descubriendo durante la carrera.

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

Tener en estos momentos una empresa como Seulement nos permite salir de la universidad desarrollando un rol de líder y evitarnos tener que ir a buscar oportunidades laborales en un mundo que cada vez es más competitivo.

Durante estos años no solo se formó una negociadora internacional, sino que también se ha ido formando una empresaria que ha adquirido diversos conocimientos teóricos y prácticos del mundo real.

Hoy en día se cuenta con gran base para crear un informe profesional de índole personal y es de gran satisfacción hacerlo sobre una empresa propia que ya lleva 7 años en el mercado ofreciendo experiencias a las mujeres de Medellín.

También se cuenta con un rol de liderazgo, mejor capacidad en la toma de decisiones y se piensa más con objetividad.

CONCLUSIONES

Para crear una empresa con buen funcionamiento, no es necesario empezar con gran capital ni las mejores instalaciones; La mejor manera es empezar con algo pequeño que vaya creciendo con el tiempo y es fundamental que lo que vayamos a emprender sea algo de nuestro agrado en lo que creamos.

Durante un emprendimiento se van presentando diversos problemas y desafíos en los cuales se deben abordar de manera eficaz y objetiva para obtener una pronta solución, saber resolver este tipo de problemas es ideal hacerlo con una preparación como se ha venido haciendo durante la carrera de Negocios Internacionales.

Seulement ha permitido ser ese lugar en el que se pudo poner en práctica los diversos conocimientos y habilidades adquiridos durante la carrera de Negocios Internacionales, y hacerlo en el negocio propio es algo muy gratificante.

Aquí se han aplicado diversos conocimientos como la toma de decisiones, emprendimiento, liderazgo, contratos, contabilidad, herramientas ofimáticas y lo que mas nos apasiona que es el marketing digital.

Actualmente, es muy importante que las personas estén preparadas para crear las oportunidades cuando sientan que estas no resultan, esto es algo que frustra a muchos

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

profesionales cuando se gradúan y no logran encontrar un trabajo muy pronto, esto fue lo que sucedió con Seulement que paso de ser un plan B al proyecto más importante de mi vida.

Un estudiante de Negocios Internacionales debe estar preparado para aportar sus conocimientos en una empresa y enfrentar diversos desafíos, pero también lo debe estar para tener la capacidad y habilidad de crear un emprendimiento que sea propio y hacer que su funcionamiento sea eficaz.

Recomendaciones

Seulement Boutique es un establecimiento de comercio dedicado a comercializar diversas prendas de vestir de distintas marcas y de su marca propia entre la ropa que se comercializa se ha evidenciado que la ropa americana que se importa por medio de un intermediario tiene una participación aproximada del 40%; entre las marcas de las prendas importadas esta Cello, Kan Can, Anwnd, etc.

Entre los objetivos específicos de Seulement es crear estrategias que nos permitan tener una mayor rentabilidad en los diversos procesos de Seulement.

La tienda ya logro crear su propia marca de pantalones, chaquetas y zapatos con el objetivo de reducir costos, ser más productiva y esto fue un excelente logro para Seulement; Ahora creemos que es un buen momento para que la marca empiece propiamente a hacer sus propias importaciones, ya que así se pueden reducir los costos del intermediario y obtener una mejor negociación con proveedores directos desde Estados Unidos.

Hoy en día en el comercio se cuentan con diversas plataformas donde se puede comprar en el exterior; La globalización y la tecnología también nos permite poder entablar conversaciones y diálogos con gente de todo el mundo, esto es algo que facilita nuestra propuesta de empezar a importar mercancía desde nuestra propia bodega, ya que si bien tenemos un fuerte en

INFORME MEJORA EMPRESARIAL SEULEMENT BOUTIQUE

nuestros procesos de marketing, podemos mejorar nuestros procesos logísticos por medio de esta idea que puede hacer crecer nuestras ganancias y maximizar nuestros procesos.

La líder de la empresa cuenta con ciertos conocimientos previos para ir desarrollando esta recomendación y cree que es una buena estrategia para los procesos de su tienda.

Respecto a la universidad, creo que deberían tener un mejor acompañamiento previo a cada estudiante que inicie este proceso no es suficiente una conferencia, ya que en el momento de crear un emprendimiento o iniciar las prácticas profesionales se necesita una mentoría que sea más satisfactoria.

Ilustración 19

Bodega Seulement Boutique



RECOMENDACIÓN LIDER

El líder fue muy cumplido con su visita a la empresa, hizo retroalimentaciones pertinentes y se tuvo una comunicación fácil y asertiva con él.

Bibliografía y Webgrafía

- Instagram Seulement Boutique https://www.instagram.com/seulement_boutique/?hl=es