



PLAN DE MEJORA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA;
ENTRE LAS ÁREAS DE TESORERÍA, MERCADEO Y DE
OPERACIONES EN TIENDAS DE MINISO COLOMBIA
PARA GESTIONAR DE MANERA CORRECTA Y
EFICIENTE LOS PROYECTOS QUE DESARROLLAR POR
LAS ÁREAS; A TRAVÉS DE LA DOCUMENTACIÓN DE
UN MANUAL DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE
2021

Administración de Mercadeo Virtual - Pasantía
Angie Carolina Pinto

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN



1. *Identificación del problema:* En muchas ocasiones cuando el personal de una empresa se pregunta que hace frente a un proceso y como lo debe solucionar reciben una respuesta tardía. Con los manuales de procedimientos que contienen la información sobre cómo hacer las cosas, da la oportunidad de mejora a los procesos y al flujo de las operaciones por medio de la estandarización.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2. *Objetivos general y específicos:*

General: Diseñar un manual de comunicación interna entre las áreas de Tesorería, mercadeo y operación en tiendas que aporta a la mejora de planes y proyectos que la compañía requiera o implemente durante los seis meses de pasantía.

Específicos:

- Optimizar el proceso interno ya que satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar sus objetivos
- Aumentar la confianza de los trabajadores, a los que se les permite preguntar, discutir, opinar y exponer sus argumentos de forma abierta y cómoda sobre los procesos internos
- Generar y alimentar flujos de información
- Enriquecer el conocimiento sobre el entorno
- Contribuir a la toma de decisiones de manera participativa.

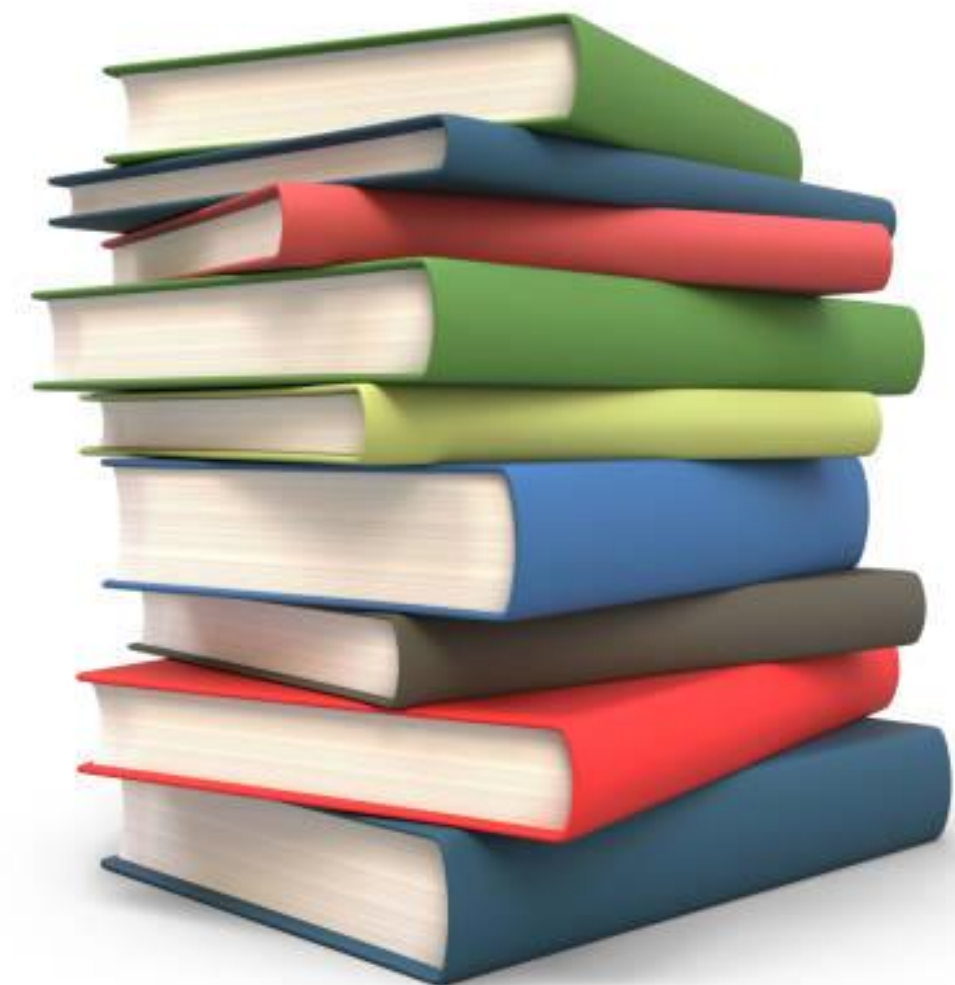
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3. Marcos:

Teórico: Los manuales de procedimientos “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización” (Franklin, 2009)

Conceptual:

Se recopilan los siguientes términos para el desarrollo del marco teórico; comunicación interna, gestión. Cliente interno y externo, clima organizacional, teletrabajo, manual, endomarketing y cadena de valor.



DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN



4. Métodos: Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Fuentes Primarias: La recolección de datos sobre cada una de las actividades que realiza el practicante en el puesto que le otorga LA EMPRESA MINISO COLOMBIA S.A.S, se obtuvo información directa del jefe de área (Edilson David Ramírez) donde especifica algunas funciones del rol del pasante; la información obtenida en la página de capacitación de la empresa para la información de políticas claras para la elaboración de los manuales

Fuentes Secundarias: libros, sitios web para la obtención de la información teoría del marco teórico y guías de la elaboración del manual de procesos.

ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

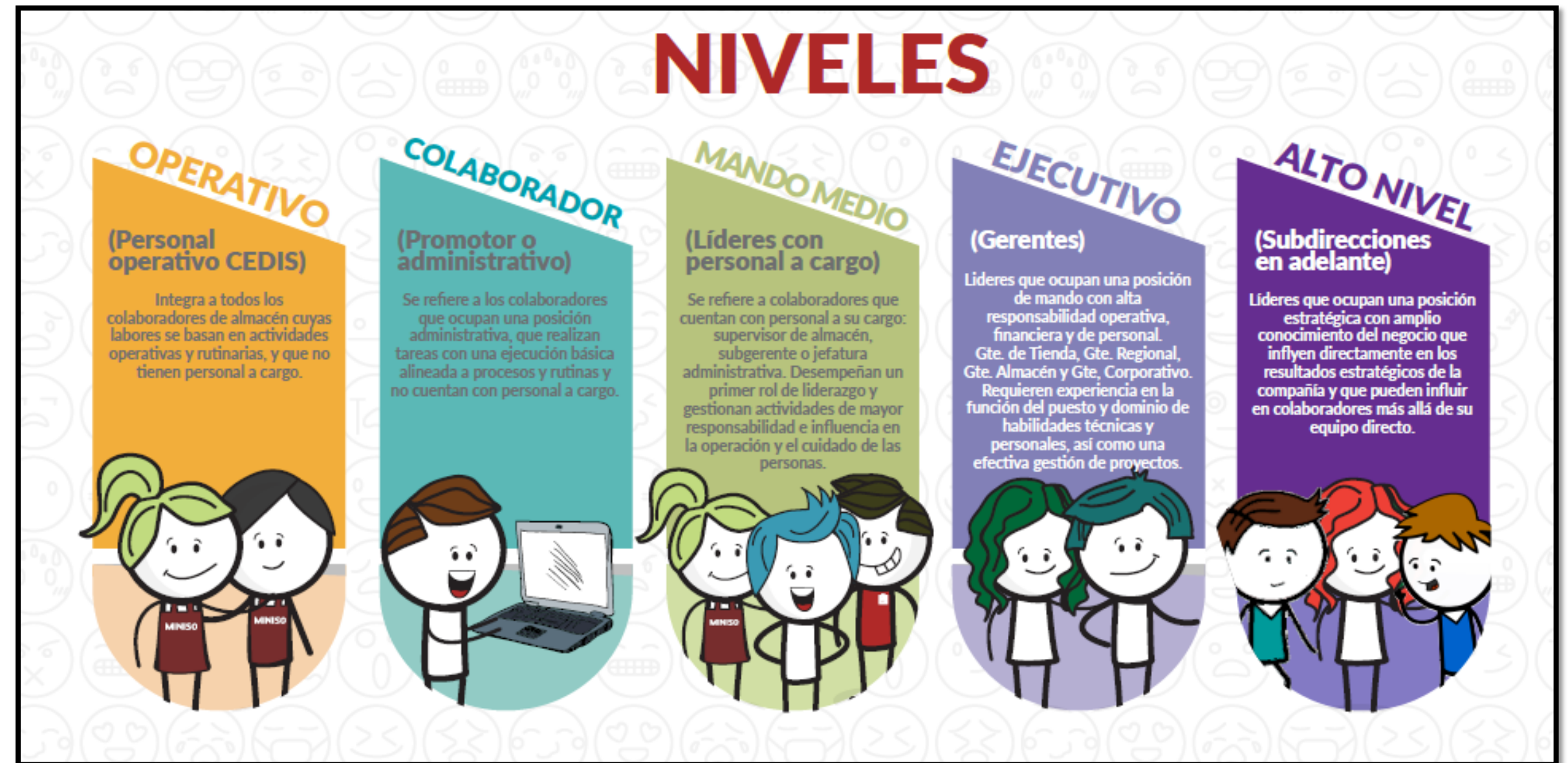


1. ¿Qué es Miniso?

MINISO es un minorista de productos de estilo de vida de inspiración japonesa que ofrece artículos para el hogar, cosméticos y alimentos de alta calidad a precios asequibles. Fundada por el CEO Ye Guofu, MINISO ha abierto más de 4,200 tiendas en más de 80 países y regiones desde 2013, incluidos los EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, España, Emiratos Árabes Unidos, India y México.

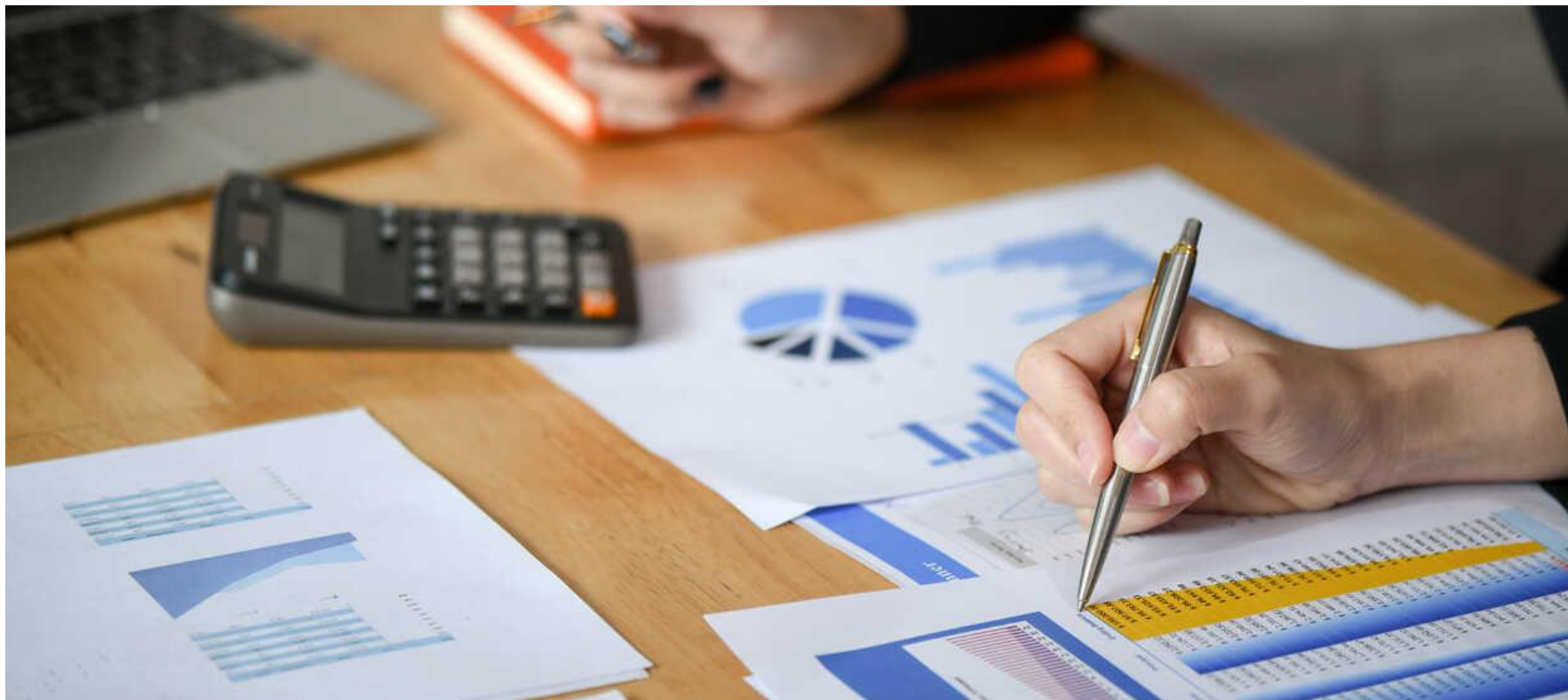
ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

2. Organigrama: En Miniso hay categorización de cargos sin dejar de lado que cada cargo es fundamental para la operación y sin sentir que existen jerarquías que presionen a las personas que se encuentran a cargo de otras.



ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

3. Área Asignada (Tesorería): Las funciones de la tesorería ocupan un papel central dentro de las finanzas de nuestra organización. Figurando como el área responsable de organizar y gestionar el flujo monetario.



Funciones:

- Actualización de TRM
- Solicitud de efectivo
- Manejo virtual de tarjetas privadas y prepagos
- Generación de cheques Invima o impuestos
- Solicitud elementos de remesa
- Impuestos aduaneros
- Pagos a proveedores, nómina y liquidaciones
- Inscripción de cuentas
- Pagos de servicios públicos
- Programación y visita de la transportadora

ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO

4. D.O.F.A

| | | Favorable | Desfavorable |
|---------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Origen Interno Empresa | | <p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> Cultura organizacional Altos estándares de servicio al cliente Calidad de productos | <p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Poca información sobre procesos: Debilidades en los procesos de capacitación: Falta de herramientas para contingencias: |
| | Origen Externo Contexto | <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Hábitos de compra Criterios más exigentes Experiencias de compra Omnicanalidad comunicacional | <p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> Reducción de ingresos familiares por <u>covid 19</u> Alta Competencia Aumento de precio en materias primas |

ANÁLISIS, PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y DIAGNOSTICO



5. *Diagnostico:* Se refleja la importancia de los procesos del área de tesorería y la necesidad de hacer un plan de mejora en la implementación y estructuración de algunos procesos y el perfilamiento del puesto para que no se pierda la efectividad y evitar alguna incidencia directa en el aspecto financiero de la empresa.

PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1. Propuesta:** De acuerdo con lo expuesto, el trabajo busca dar solución a la falta de manuales de procesos para capacitar al área de tesorería, implementando los manuales de procesos administrativos y contables, teniendo en cuenta los parámetros de calidad definidos por la compañía y buscar solución a la pregunta ¿Qué importancia tienen los manuales de procesos en el área de tesorería para evitar fallas irregulares y seguir con el flujo de operaciones correctamente?



Tercera Parte

PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2. Elaboración de manuales

Manual de función:



| | | | |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Puesto: | Practicante universitario de Finanzas | Categoría del puesto: | Practicante |
| Departamento o grupo: | Finanzas-Tesorería | Ubicación: | CALLE 93 B 12 18 P 2 Bogotá D.C / Teletrabajo |
| Necesario viajar: | No | Rango o nivel de salario: | SMLV + Salud + ARL |
| Tipo de posición: | En prácticas, Contrato de aprendizaje | Contacto de recursos humanos: | Natalia Isabel Ardila Pérez |
| Fecha de publicación: | | Expiración de la publicación: | |

| | |
|-----------------------------------|-------------------|
| Solicitudes aceptadas por: | |
| Correo: | Correo: |
| Nombre: | Nombre: |
| Empresa: | Empresa: |
| Dirección: | Dirección: |
| Ciudad: | Ciudad: |

Descripción del puesto

RESPONSABILIDADES

- Realizar cambio de solicitudes de efectivo según la tienda, usando los formatos excel proporcionados
- Enviar soportes de pagos a proveedores, tiendas y empleados de acuerdo con las bases enviadas
- Reportar a las tiendas los soportes de caja menor/ viáticos y así mismo los movimientos realizados por estas y cualquier solicitud que tenga que ver con la condición de las tarjetas prepago y la pagina <https://prepaid.firstdata.com/bancolombia/>
- Registrar los pagos realizados en la Plataforma SAP en el módulo baking y con la información recibida en formato excel
- Mantener actualizada la TRM a diario en plataforma SAP en el módulo administration con base en la información de la página <https://www.superfinanciera.gov.co/>
- Las demás que se le asignen por su jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza del empleo y el área de desempeño.

REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN

Estudiantes de últimos semestres de carreras de finanzas, economía o contabilidad

APTITUDES DESEABLES

Conocimientos básicos en contabilidad y dominio intermedio en programas de Microsoft Office: Word, Power Point y Excel

NOTAS ADICIONALES

No haber contado con contratos de aprendizaje, en caso de que si: verificar que sea una formación en cadena

| | | | |
|----------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| Revisado por: | | Fecha: | |
| Aprobado por: | | Fecha: | |
| Última actualización por: | Angie Carolina Pinto | Fecha y hora: | 14/05/2021 12:53pm |

Manual de procedimientos:

| | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| | PROCESO Finanzas Tesorería | Código: Versión: 1 Fecha: 14/05/2021 Página: 1 |
| | Elementos de remesa | |

| Elementos de remesa | | | | | |
|----------------------|----|---------|----|---------|----|
| Control de versiones | | | | | |
| Versión | 02 | Versión | 03 | Versión | 04 |
| Cambio: | | Cambio: | | Cambio: | |
| Fecha: | | Fecha: | | Fecha: | |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|----------------------|---------------|---------------|
| Angie Carolina Pinto | | |
| Fecha: 14/05/2021 | Fecha: | Fecha: |

1. OBJETO

Mantener abastecidas las tiendas con este elemento

2. RESPONSABLE

Jefe de tesorería

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Solicitar las remesas

4. DIAGRAMA DE FLUJO / PASOS



PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3. Conclusiones y recomendaciones





GRACIAS

Administración de Mercadeo Virtual - Pasantía

Logos

