



## N-Markas

### Cambiando el rumbo en medio del negocio

En el conocido Portal Lyon, ubicado en la comuna de Providencia, se encuentra una tienda que se dedica a la venta de gorros y camisetas de básquetbol, a pesar de haberse iniciado vendiendo zapatillas exclusivas. Enrique Vidal, dueño de N-Markas, desea expandir su empresa e instalar un nuevo local en una ciudad distinta de Santiago, lo que implica contratar a una persona, pero no quiere delegar la atención al cliente, ya que la calidad del servicio podría decaer. Junto con este proceso de expansión se pregunta, ¿Cómo debe contabilizar las remuneraciones de sus trabajadores?

*“Dentro del proceso de creación de la empresa uno de los primeros dilemas de Enrique fue la ubicación de su negocio. Sus requisitos eran: un espacio que fuera concurrido por jóvenes, céntrico y que su tienda esté visible a las personas que transiten por el lugar, por lo que decidió situarse en el Portal Lyon”.*

#### La génesis

En el año 2010, luego de años de trabajo, Enrique Vidal decide independizarse y formar una nueva empresa. En ese momento acude a un amigo especialista en ropa que le recomendó vender zapatillas exclusivas que no se encontraban en grandes tiendas. Para esto, su amigo

sugirió arrendar un puesto en el Portal Lyon, ubicado en la comuna de Providencia, lo que a Enrique le pareció una gran idea. Así nace N-Markas, una empresa dedicada a la venta de zapatillas. Pero esto no tardaría en cambiar.

Al poco tiempo, Enrique se dio cuenta de que este giro tenía muchas complicaciones, más que nada por la gran cantidad de tallas de calzado existentes. Por ejemplo, si quería traer un determinado modelo debía importar al menos cuatro pares, desde la talla 40 hasta la 44. Estas dificultades motivaron a Enrique para cambiar el giro de su negocio.

Actualmente, N-Markas se dedica a la venta gorros y camisetas de básquetbol, un negocio que hasta el momento ha sido rentable.

#### En búsqueda del lugar indicado

Dentro del proceso de creación de la empresa, uno de los primeros dilemas de Enrique fue la ubicación de su negocio. Sus requisitos eran: un espacio que fuera concurrido por jóvenes, céntrico y que su tienda esté visible a las personas que transiten por el lugar, por lo que decidió situarse en el Portal Lyon.

El Portal Lyon está ubicado en una de las esquinas más emblemáticas de la comuna de Providencia. Es un edificio dedicado al comercio que tiene 87 tiendas de variadas temáticas, especializándose en tatuajes, videojuegos y moda alternativa. Es en el último atributo en el cual se desenvuelve N-Markas, vendiendo gorros y poleras, principalmente dirigido a la cultura hip-hop.

### Cientes amantes del estilo

Actualmente la tienda cuenta con dos tipos de clientes. Los primeros son ocasionales, los cuales van de paseo al Portal, ven algún artículo de su gusto en la tienda y lo adquieren. Sin embargo, sus principales clientes están fidelizados, es decir, siguen la página en la red social Facebook y encargan determinados productos al dueño de la tienda. En el caso de no tenerlo en la tienda, el emprendedor importa los productos desde Estados Unidos para hacerlos llegar a los clientes.

La mayoría de los productos vendidos en N-Markas son exclusivos, ya que no se encuentran en tiendas de retail y Enrique cuenta con poco stock de cada marca. La idea es crear la sensación de que la ropa está cerca de agotarse, es decir, si al cliente le gusta un artículo debe llevarlo de inmediato porque si vuelve cinco minutos después tal vez no lo encuentre.

### Atención, un punto de partida para diferenciarse

Entre la amplia cantidad de tiendas que existen en el Portal Lyon encontramos locales de tatuajes, de videojuegos y, como se puede esperar, otras tiendas dedicadas al mismo rubro que el local de Enrique. Este panorama genera la inmediata necesidad de diferenciar a N-Markas de su competencia. Así, al entrar al edificio ésta es la primera tienda especializada en la venta de gorros y camisetas de básquetbol, además de tener una amplia oferta en diseños.

Otra de las ventajas de N-Markas es que cuenta con un catálogo en línea y una muy buena atención al cliente. Esto último se aprecia al entrar en la tienda ya que, prácticamente de inmediato, el dueño pregunta qué necesita el cliente, con un servicio muy amable, distinto al resto de las tiendas del centro comercial que, en su mayoría, no son atendidas por sus dueños, lo que implica que muchas veces haya una atención menos amigable.

### La expansión y la contratación de personal

La excelente atención al cliente ha permitido que el negocio crezca de manera exponencial. Ante este escenario, Enrique ha pensado expandir su empresa e instalar un nuevo local fuera de Santiago. Este gran paso empresarial requiere, necesariamente, la contratación de personal que se encargue de atender a los clientes.

El empresario piensa que uno de los problemas de delegar esta responsabilidad es que no se garantiza la misma atención a los clientes que la que daría Enrique personalmente. Para que el nuevo empleado realice una buena atención, el empresario piensa en pagar adicionalmente \$1.000 por gorro vendido y \$2.000 por camiseta vendida, sumado al sueldo base que asciende a \$450.000 pesos líquidos. No obstante, aún se pregunta: ¿Será un buen incentivo para que el empleado dé un buen servicio?

Actualmente el empresario contrató un asistente por un mes de prueba. Este ayudante logró igualar las ventas, por lo que supone que entrega un buen servicio a los clientes. Ahora el dueño de N-Markas desea calcular cuánto deberá pagar y cómo debe realizar las contabilizaciones de dicho pago. Las ventas realizadas por el asistente fueron las siguientes:

Ventas Mensuales	
Producto	Cantidad
Gorros	50
Poleras	80

### Anexos

Se adjunta tabla del impuesto único de segunda categoría:

Monto de cálculo impuesto único segunda categoría			
Desde	Hasta	Factor	Rebaja
\$-	\$ 544.401	0	\$ -
\$ 544.401	\$ 1.209.780	0,04	\$ 21.776
\$ 1.209.780	\$ 2.016.300	0,08	\$ 70.167
\$ 2.016.300	\$ 2.822.820	0,135	\$ 181.064
\$ 2.822.820	\$ 3.629.340	0,23	\$ 449.232
\$ 3.629.340	\$ 4.839.120	0,304	\$ 717.803
\$ 4.839.120	\$ 6.048.900	0,355	\$ 964.598
\$ 6.048.900,01	Mayor	0,4	\$ 1.236.798