

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CENCOSUD COLOMBIA



DEISY MARCELA NIETO SERRANO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CENCOSUD COLOMBIA

DEISY MARCELA NIETO SERRANO

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

Mg. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Magister en Desarrollo, Instituciones e Integración económica

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Decano de Facultad de Negocios Internacionales

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS
Director trabajo de grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE.
Jurado

EDISÓN ORLANDO GARZON CESPEDES.
Jurado

Villavicencio, Julio de 2018

Dedicado a mis padres por su apoyo incondicional

Edgar Yesid Nieto Silva
Martha Lucia Serrano Ruiz

Agradecimientos

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios, quien es el que me permite llegar hasta este momento tan importante en mi vida, en segundo lugar dar gracias a mi padres y a mi hermano que son el motor de mi vida, gracias a ellos por haber sido mi ejemplo y motivación para emprender nuevos retos, quienes me han acompañado y apoyado incondicionalmente, gracias a ellos hoy veo reflejado el fruto de mis esfuerzos y dedicación a lo largo de los cuatro años de universidad, y es por ello que hoy siento que este logro no es solo mío, sino de todo mi núcleo familiar.

También a todos aquellos que me acompañaron y me apoyaron en el proceso, que me dieron su mano de alguna u otra forma para estar donde estoy, a mi familia, gracias de todo corazón. Agradecer a todos mis amigos y compañeros por brindarme su apoyo, su amistad y su cariño, gracias a todos por esos momentos inolvidables durante estos ocho semestres tan maravillosos que no cambiaría por nadie.

Del mismo modo agradezco a Cencosud y a mi área en especial, quienes me brindaron su confianza para poder realizar las prácticas empresariales allí, gracias por su disposición, paciencia y acompañamiento en cada una de las labores desempeñadas que me permitieron poner en práctica los conocimientos.

Contenido

	Pág.
Resumen	9
Abstract	12
Introducción	13
1. Objetivos	14
1.1 Objetivo General	14
1.2 Objetivos Específicos	14
2. Información de la empresa	15
2.1 Nombre y Razón Social	15
2.2 Reseña Histórica	15
2.3 Misión	16
2.4 Visión	17
2.5 Estructura Organizacional	17
2.6 Mapa De Procesos	18
2.6 Área de trabajo	19
3. Funciones laborales	21
3.1 Nombre del cargo	21
3.2 Funciones del cargo	21
3.3 Descripción Del Área.	21
3.3.2 Labores Desempeñadas.	22
3.3.3 Pertinencia.	23
4. Impactos del cargo	25
5. Herramientas utilizadas en Cencosud	26
6. Aportes profesionales por parte del estudiante.	27
Conclusiones	28
Referencias	29

Lista de ilustraciones

	Pág.
<i>Ilustración 1. Organigrama corporativo gerencia general</i>	18
<i>Ilustración 2. Mapa de procesos Cencosud</i>	19
<i>Ilustración 3. Organigrama rancho</i>	20
<i>Ilustración 4. Las 4 etapas del proceso administrativo. 1: planificación, 2: organización, 3: dirección, 4: control.</i>	24

Glosario

1. **TMC:** Forma de pago para los clientes afiliados
2. **PVP:** Precio de venta al público
3. **JPG:** Es un ejemplar fotográfico del folleto o cuartilla antes de ser publicado.
4. **Pre listado:** También llamado “Biblia”, es un documento donde se registra información de interés de las referencias a publicarse.
5. **Correcciones:** Se hacen cuando llegan los jpg, los compradores puedan modificar lo que enviaron inicialmente en el pre listado.
6. **Mix:** Base donde se puede encontrar toda la información de los productos activos.
7. **Referencial:** También llamado status o portafolio, es la base donde se puede encontrar los productos que se encuentran activos o inactivos.
8. **Estado activo:** Indica que una referencia se encuentra activa en el sistema y permite que abastecimiento haga siembras de pedidos.
9. **Pasivo:** Referencia que se encuentra inhabilitada temporalmente, motivo por la cual no se le puede hacer siembra de pedidos.
10. **Stock:** Mercancías disponibles.
11. **Seguimiento de agotados:** Es el proceso que se hace a los folletos de 10 a 15 días antes de que salga al mercado, esto es para que el equipo de trabajo sepa cómo están los productos que se han aprobado para que estén en el folleto en cuanto a su stock, así poder actuar con tiempo y encontrar una solución.
12. **Retro-planning:** Planeación o calendario que se hace en el año de todo los folletos y cuartillas que van a salir.

13. Base para punteo: Es la base final que se realiza en el área comercial de todos los productos que se sacan en las cuartillas y folletos, donde es enviada a planificación, ellos se encargan de cagarla para que apliquen todos los descuentos, esta base se realiza con el referencial.

14. EAN: Es el código exclusivo para su producto representado por barras legibles por escáner.

15. Sustituto: Producto que se envía para que reemplace algún otro producto que está en el folleto que a último momento gracias al seguimiento de agotados podemos sustituirlo y que por alguna razón no tiene stock, este debe estar al mismo precio o superior.

16. Dinámica: Son las ofertas, descuentos u otras formas de descuentos que se hacen para aplicarlos en las tiendas.

17. Folleto: impresión donde se explica que puede el cliente encontrar en las tiendas, a que precios y el descuento que puede adquirir, este tiene una duración de 10 a 15 días.

18. Cuartilla: impresión donde se explica que puede el cliente encontrar en las tiendas, a que precios y el descuento que puede adquirir, este tiene una duración de 3 a 4 días, normalmente son solo los fines de semana.

19. Pack: Pagar menos por más cantidad

20. Agrupado: Dinámica que por defecto reúne 2 o más referencias.

21. Descontinuado: Referencia que esta descontinuada del sistema, razón por la cual abastecimiento no puede hacer siembra de pedidos de esta.

22 Sobre stock: Marca que indica que hay muchas unidades de una referencia. Por lo cual inhabilita que se hagan siembras de abastecimiento.

24. Bandera: Seudónimo que se la da al nombre de la tienda ya sea jumbo o metro.

25. PUM: Precio por unidad de medida.

Resumen

La Universidad Santo Tomas tiene como requisito realizar alguna opción de grado para optar por el título profesional de Negocios Internacionales, entre sus opciones esta realizar la práctica empresarial. Esta opción ha sido y será muy atractiva por los estudiantes a la hora de seleccionar la opción de grado, ya que esta permite poner en práctica lo aprendido en la universidad y también adquirir experiencia laboral, aquí será la primera experiencia en el que el estudiante enfrenta la realidad con los conocimientos académicos previamente adquiridos y así será más fácil la adaptación al mundo laboral cuando se obtenga el título profesional.

Además se requiere de una gran adaptación a las nuevas reglas, desde cumplir con un horario, cumplir con unas metas y objetivos hasta cumplir con una convivencia en equipo de trabajo, que sin duda será esencial para un buen avance tanto en la vida laboral como personal, teniendo en cuenta que cumpliendo cada una de las normas laborales y de convivencia abre puertas con grandes oportunidades.

De acuerdo con lo anterior, la práctica empresarial se llevó a cabo en CENCOSUD S.A, apoyando el área comercial de rancho, como canal de comunicación entre el área de rancho y planificación para la gestión, apoyo, coordinación y seguimiento de dinámicas, tales como cuartillas y folletos, con las banderas de Jumbo y Metro, con el objetivo de gestionar a tiempos las entregas estipuladas en el retro-planning. Además, llevar a cabo los respectivos seguimientos de agotados, levantamientos de marcas y corrección de publicaciones.

Palabras Clave: Práctica empresarial, objetivos, experiencia, adaptación, mundo laboral, conocimientos académicos, oportunidades.

Abstract

The University Santo Tomas has, as a requirement to make some option of degree to opt for the title of International Business, among its options is to conduct business practice. This option has been and will be very attractive for the students when selecting the option of degree, since this allows to put into practice what they have learned in the university and also to acquire work experience, here it will be the first experience in which the student faces the reality with the previously acquired academic knowledge and thus it will be easier to adapt to the world of work when the professional title is obtained.

Also requires a great adaptation to the new rules, from complying with a schedule, fulfilling some goals and objectives until comply with a coexistence in a work team, which will undoubtedly be essential for a good progress in both work and personal life, bearing in mind that fulfilling each of the labor and coexistence rules opens doors with great opportunities.

In accordance with the above, the business practice was carried out in CENCOSUD SA, supporting the commercial area of the ranch, as a communication channel between the ranch area and planning for the management, support, coordination and monitoring of dynamics, such as sheets and brochures, with the flags of Jumbo and Metro, with the objective of managing the deliveries stipulated in the retro-planning at times. In addition, carry out the respective follow-ups of depleted, brand surveys and correction of publications.

Keywords: Business practice, objectives, experience, adaptation, working world, academic knowledge, opportunities.

Introducción

La Universidad Santo Tomás en concordancia con la legislación y normatividad vigente respecto a los requisitos para adquirir título profesional en Negocios Internacionales ha expedido Reglamento general de Opciones de Grado, cuyas reglas generales son las previstas en el Acuerdo N° 08 de junio 16 de 2003, del Consejo Superior, dentro de las opciones de grado contempla la práctica, pasantías, trabajo social, tesis, entre otras.

De acuerdo al espíritu Tomista, con el fin de fortalecer su compromiso con la realidad, la proyección social, la interacción para con la comunidad y en pro de la creación de espacios interdisciplinarios que permitan complementar con experiencia, la práctica y la formación académica recibida, dentro de diferentes empresas o instituciones de los sectores afines a formación académica, que permiten al practicante desarrollar sus habilidades y competencias.

Con base a lo anterior y previa autorización del Comité de Opciones de Grado, el día 18 de diciembre de 2017 se dio inicio a la práctica empresarial como requisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales en la empresa CENCOSUD S.A, empresa que por su actividad económica y tamaño de la misma realiza actividades acorde a la formación académica del estudiante de Negocios Internacionales, siendo pertinente para el desarrollo profesional y a los objetivos de la Facultad en relación a la finalidad de esta opción de grado.

En solicitud a las pautas de la empresa CENCOSUD S.A, el tiempo de desarrollo de las prácticas se realizará en el área comercial de rancho con el fin de permitir al estudiante que conozca y se familiarice con las actividades que se realizan, siendo este el corazón de la empresa, donde deberá acoplarse, permitiendo que el estudiante se encuentre con la realidad social, administrativa y empresarial de la organización. Se provee inducción a cargo de los responsables del área, en esta etapa el estudiante identifica la pertinencia de las labores encomendadas para con la formación académica previamente adquiridas y valora la importancia de las relaciones humanas como medio fundamental para adelantar y lograr un ejercicio profesional integral. Finalmente podrá aportar mejoras que crea pertinente tanto para el área en el que se encuentra como para toda la empresa si es posible.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Apoyar el área comercial de rancho en todas las actividades que me sean asignadas por medio de mis conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, desarrollando acciones de mejora para una mejor eficiencia.

1.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar las actividades asignadas por la empresa durante el periodo de práctica.
- Identificar la relación de mis actividades frente a lo aprendido en la universidad.
- Realizar mejoras que aporten a la eficiencia del área.

2. Información de la empresa

2.1. Nombre y Razón Social

Centros Comerciales Sudamericanos S.A- Cencosud S.A.

2.2. Reseña Histórica

Centros Comerciales Sudamericanos, Cencosud s.a es uno de los más grandes y prestigiosos conglomerados de retail en América Latina. Contamos con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día desarrollan una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 140 mil colaboradores. (Cencosud S.A, 2013)

En 1963 hacen la apertura del primer supermercado “Las Brisas” en la ciudad de Temuco, en el sur de Chile, en 1970 dan apertura de jumbo Kennedy en Chile, para 1982 abren el primer jumbo en argentina, en 1988 hubo apertura de Mall Unicenter en Argentina, para 1993 hubo apertura de Mall Alto Las Condes y de la primera tienda de mejoramiento del Hogar bajo la marca Easy. (Cencosud S.A, 2013)

En 2002 adquirieron de proterra en Chile y Home Depot en argentina, en 2003 tuvieron la adquisición de Santa Isabel, lanzamiento de servicios Financieros a través de Cencosud Administradora de Targetas (CAT), y apertura de Florida Center y Portal La Dehesa en Chile, para el año 2004 adquirieron de las Brisas, Disco y apertura a la bolsa de comercio de Santiago. (Cencosud S.A, 2013)

En el año 2005, obtuvieron a las empresas almacenes Paris S.A y cambio de marca de Montercarlo y Las Brisas Isabel, en 2007 consiguieron el infante, economax, Foster y eurofashion en Chile, en ese mismo año en compraron Gbarbosa en Brasil, en Perú obtuvieron GSW(Wong), y en Colombia JV con casino Guichard-Perrachon S.A (“Casino”) para el desarrollo de Easy Colombia S.A. (Cencosud S.A, 2013)

Un año siguiente comenzó las operaciones en retails financiero en argentina además consiguieron de Blaisten, tienda de mejoramiento del Hogar en argentina, en 2010 en Fortaleza, Brasil compraron Súper Familia y Bretas. Obtuvieron un 38,636% de Jumbo Retail Argentina, y en Brasil realizo un acuerdo con Banco Bradesco para el desarrollo conjunto de servicios financieros, en Chile adquirieron de Johnson, cadena de tiendas por departamento. (Cencosud S.A, 2013)

Para el año 2012 en Brasil hubo adquisición de Prezunic, en Chile abrieron de Mall Costanera Center, para ese mismo año compraron Carrefour en Colombia, además hubo ofertas de acciones en la bolsa de Nueva York, en 2013 aumento el capital en Chile por US\$ 1.636 millones, para Colombia en ese mismo año entraron las marcas de Jumbo y Metro en supermercados además y la compañía cumplió 50 años. (Cencosud S.A, 2013)

Para el 2014 la firma de contratos finales con Scotiabank para el desarrollo conjunto de Servicios Financieros en Chile, pero para el 2015 cerraron las transacciones con Scotiabank, Sky Costanera abrió, un mirador, el más alto de américa latina, ubicado en las 2 plantas superiores de la torre de 300 metros de altura, por otro lado el directorio aprobó la continuación del proyecto de salida en la bolsa de la unidad de centros comerciales. (Cencosud S.A, 2013)

En el 2016, registraron una venta del 33,3% de la participación en la sociedad Mall Viña del Mar S.A y de Teleticket en Peru, en el 2017 la emisión bono internacional Reg s/144-A por USD 1000 millones y exitosa ejecución del tender offer de los bonos 2021 y 2023 con la tasa más baja en la historia de Cencosud, la empresa da por terminado el programa ADR nivel 3 de la bolsa de Nueva York, finalmente el reporte de resultados del segundo trimestre Cencosud anuncio un plan de desinversión de USD 1 billon con plazo de ejecución en los próximos 12 a 18 meses. (Cencosud S.A, 2013)

2.3. Misión

“Nuestra misión consiste en trabajar, día a día, para llegar a ser el retailer más rentable y prestigioso de América Latina, en base a la excelencia en nuestra calidad del servicio, el respeto

a las comunidades con las que convivimos y el compromiso de nuestro equipo de colaboradores”. (Cencosud S.A, 2013)

2.4. Visión

“Ser reconocidos como la compañía de Retail Financiero que entrega la mejor experiencia a sus clientes en Latinoamérica convirtiéndose en un apoyo estratégico para lograr los objetivos del retail alcanzando una alta rentabilidad con una mirada global de Cencosud SA”. (Cencosud, 2016)

2.5. Estructura Organizacional

La organización interna de la Sede Administrativa Cencosud en Colombia sigue los niveles en orden jerárquico, empezando con la vicepresidencia, luego dirección, seguidamente con la gerencia, posteriormente con la sección y finalmente con el área. (Cencosud, 2016)

Algunas de las vicepresidencias en Cencosud Colombia son la Vicepresidencia de Mercancías y Marketing, Vicepresidencia Organización, Supply Chain y Sistemas, Vicepresidencia Explotación Comercial, Vicepresidencia Gestión Humana y Asuntos Corporativos y finalmente la Vicepresidencia Finanzas y Gestión, cada una con funciones específicas para un buen funcionamiento de la empresa. (Cencosud, 2016)

A continuación se puede ver con mejor exactitud la estructura organizacional de gerencia general de la empresa Cencosud Colombia:

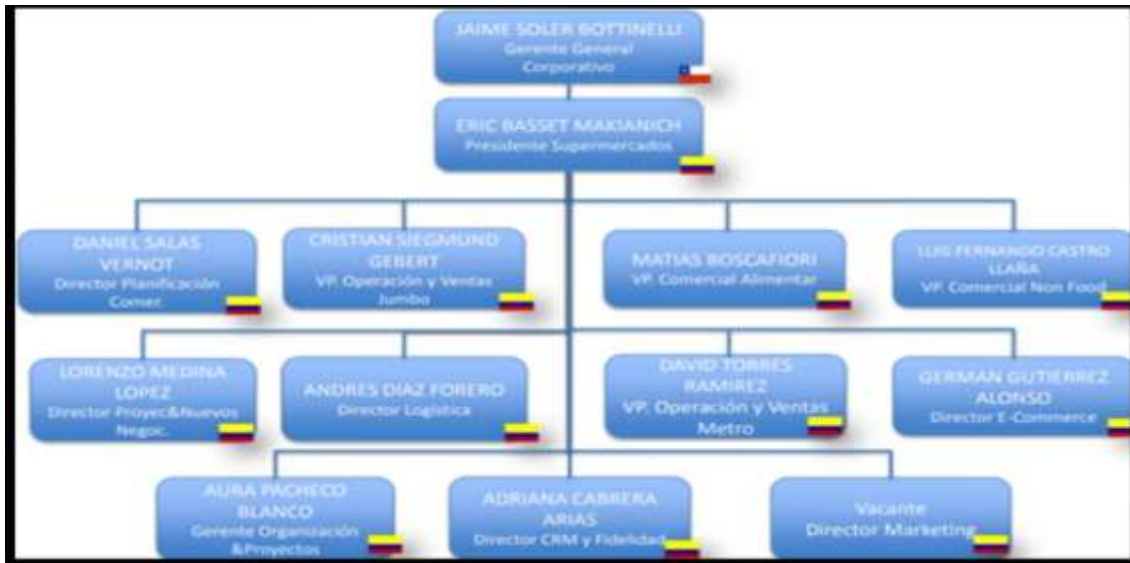


Ilustración 1. Organigrama corporativo gerencia general, Tomado de (Cencosud, 2016)

2.6. Mapa De Procesos

Para el desarrollo de la empresa se ha diseñado el mapa de procesos, el cual define los procesos estratégicos, operativos y de apoyo necesarios para lograr la satisfacción del cliente y las partes interesadas en el desempeño productos, y responsabilidad social de la organización.

La empresa dispone de un personal idóneo para desempeñar las responsabilidades y funciones requeridas del sistema de gestión, esta cuenta con el departamento comercial, que es el eje de toda la organización, debido a que aquí es donde se inicia con el ser de la empresa, es decir se hacen las respectivas negociaciones con los diferentes proveedores, consiguiendo los productos que cada una de las banderas va a llegar a vender en las tiendas del país.

Seguidamente encontramos al departamento de abastecimiento quienes realizan las órdenes de compra de todos los productos que comercial negoció, después encontramos gestión de ventas, donde claramente están involucrados todas la áreas empezando con el área comercial, ya que esta lleva una planeación que define como van a incrementar las ventas en cada uno de los periodos, dentro de esta planeación se encuentra las diferentes dinámicas que se realizan para que apliquen en los supermercados de jumbo y metro.

Finalmente esta gestión de clientes se lleva a cabo a través de diferentes estrategias de tal forma que el cliente se fidelice con Cencosud, como lo puntos, descuentos cada fin de semana, madrugones, noches de fiesta, descuentos hasta del 60% de descuento, semana de liquidación, premios por comprar algunas marcas participantes en los folletos y otras formas que la empresa usa para gestionar y mantener a los clientes.

A continuación se observa el mapa de procesos de Cencosud Colombia, mostrando otras áreas que son complementarias para las ya mencionadas.



Ilustración 2. Mapa de procesos Cencosud, Tomado de (Cencosud, 2016)

2.7. Área de trabajo

El área comercial de rancho está conformada actualmente por un vicepresidente llamado Matías Boscaffiori, un director comercial llamado Luis Javier Sanabria, seguido por Alexander Gómez Pardo gerente comercial tanto de rancho como de líquidos y DPH, también encontramos al gerente comercial de solo rancho y jefe inmediato del área Alexander Zúñiga, a continuación encontramos a los compradores de cada una de las categorías que tiene rancho, para la categoría de snacks esta José Luis Martínez, en la categoría de culinarios encontramos a la compradora Ángela Marcela Niño, en la categoría de básicos esta María del Pilar Arias, karol mora es la compradora de confitería y finalmente encontramos a Oscar Villamil comprador de la categoría de desayunos.

En el área también hay dos analistas, quienes son Alexandra Reinoso a cargo de las categorías de snack, desayunos y básicos, y Wendy Pérez encargada de snack, confitería y culinarios. Aquí encontramos el cargo de Trade comercial encargado por Nathalia Suarez, seguidamente esta Deisy Daniela Maldonado que es la profesional de cuentas de rancho y líquidos.

Finalmente están los practicantes, Deisy Marcela Nieto como practicante comercial de rancho y Diego Alejandro Gómez practicante de ancheteria.

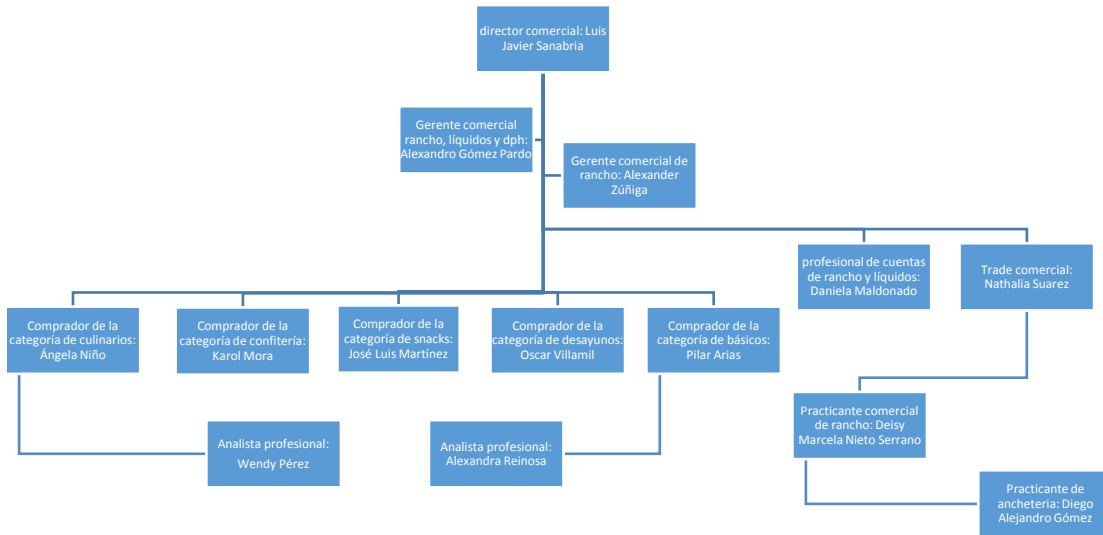


Ilustración 3. Organigrama rancho, Tomado de (Cencosud, 2016)

3. Funciones laborales

3.1. Nombre del cargo

Practicante comercial de rancho.

3.2. Funciones del cargo

Canal de comunicación entre el área de rancho y planificación para la gestión, apoyo, coordinación y seguimiento de dinámicas, tales como cuartillas y folletos, con las banderas de Jumbo y Metro, con el objetivo de gestionar a tiempo las entregas estipuladas en el retroplanning. Además, llevar a cabo los respectivos seguimientos de agotados, levantamiento de marcas y corrección de publicaciones.

3.3. Descripción Del Área.

El área de rancho está encargada de administrar todo lo que se refiere a productos no perecederos y no refrigerados donde se divide por categorías como lo son chocolatería, snacks, productos básicos, desayunos y culinarios para las banderas de jumbo y metro, rancho es el corazón de la empresa, debido a que las categorías que se manejan allí son el eje principal de Cencosud, aquí es donde los compradores hacen las negociaciones con los diferentes proveedores como lo son Colombina, Nestlé, Ramo, La Muñeca entre otros, después de que se llegue a un acuerdo con ellos, se da lugar al seguimiento de cada una de las negociaciones y así asegurar que las partes tanto Cencosud como los proveedores cumplan con lo pactado.

Entre las muchas cosas que el área realiza, existe algo que se llama cierre, este se hace cada fin de mes, donde se ven las ganancias de cada una de categorías, se debe entregar una cantidad de dinero dependiendo de diferentes factores como, que tanto vende las categorías, también debe ser mayor al del año anterior o en su defecto mayor a la última venta más alta que se haya tenido.

Rancho igualmente está encargado de las codificaciones de nuevos productos que se hayan negociado, que correspondan a cualquiera de las categorías que tiene, del mismo modo hace el proceso de descodificación de los productos que ya no se van a tener en la empresa, donde estos pasan a ser productos desactivados.

En el área se plasman dinámicas que se llevaran a cabo en los diferentes folletos, cuartillas, volantes u otras formas de comunicar a un mejor precio los productos, en esta actividad del área se reúnen los compradores y la trade comercial, evalúan cada una de las estrategias que se pueden aplicar en las dinámicas y así mejorar cada día las ventas de sus respectivas categorías.

3.3.1. Labores Desempeñadas.

Durante el tiempo de apoyo como pasante universitario se realizaron las siguientes labores:

- **Pre-listado:** Se realiza en un formato específico la lista inicial de los posibles productos negociados que se pondrán en las cuartillas o folletos que después se envía al área de planificación.
- **Bases para punteo:** Se ejecuta al final de cada cierre de folleto o cuartilla, aquí se pondrán todos los productos que queden exhibidos, donde es enviada a planificación para que la carguen y empiece aplicar todos los descuentos que se han puesto.
- **Descuentos:** Los proveedores solicitan que se apliquen descuentos de productos que no se han puesto en algún folleto o cuartilla, así que se utiliza un programa para subirlo llamado workflow, teniendo en cuenta los eanes, descripciones y las fechas a las que van aplicar, hay que estar atentos que no se cruce el producto con otro descuento.
- **Seguimiento de agotados:** Es el proceso que se hace a los folletos de 10 a 15 días antes de que salga al mercado, esto es para que el equipo de trabajo sepa cómo están los productos que se han aprobado para que estén en el folleto en cuanto a su stock, así poder actuar con tiempo y encontrar una solución.
- **Seguimiento de descuentos:** Es un cuadro que ingenie con el fin de llevar un control de todos los descuentos que los proveedores envían, teniendo en cuenta las fechas, los eanes, el comprador que acepto el trámite, el código del trámite, además si está aprobado o rechazado y el motivo por el cual lo está.

- Entra y sale: Este proceso se hace cada vez que llega una corrección de un folleto o cuartilla y los compradores empiezan a incluir o sacar productos que habían puesto en el pre listado.
- Correcciones: Son los ajustes que se hacen a los jpg de las cuartillas o folletos, se modifican los precios, las imágenes, el precio por gramo o mililitro, las cantidades disponibles, la disponibilidad en el país y si es necesario sacar o ingresar otro producto que el comprador haya negociado con el proveedor, en la primera corrección solo se puede hacer un 60% de los cambios, para una segunda un 30% y para una tercera solo un 15% se puede cambiar para que así en el cuarto jpg ya sea dar el OK.
- Sustitutos: Después de realizar el seguimiento de agotados, el área se da cuenta que por alguna razón el producto no podrá estar en las tiendas, asimismo se busca un producto similar que pueda ocupar el lugar de producto publicado en los folletos sin que supere su precio.
- Costos: se revisan los costos para hacer un análisis del margen, y ver qué tan competitivos estamos frente a la competencia.
- Contrato: modificar el contrato de términos y condiciones de aquellos productos que se regalan a los clientes por comprar de algunos productos o de algunas marcas participantes.

3.3.2. Pertinencia.

Durante la práctica empresarial se pueden identificar algunas de las cátedras vistas en la universidad de diferentes perspectivas como:

- Administración y procesos: en la universidad nos enseñaron que para administrar eficientemente una empresa se deben tener en cuenta el proceso administrativo que consta de 4 etapas, la primera es la planificación, la segunda es la organización, la tercera es la dirección y la cuarta el control, en donde nos ubicamos en el cuarto proceso que consiste en producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. (Guerrero, 2003)



Ilustración 4. Las 4 etapas del proceso administrativo. 1: planificación, 2: organización, 3: dirección, 4: control. (Guerrero, 2003)

- Contabilidad empresarial y análisis financiero: para la ejecución de las actividades relacionadas en el área fue fundamental los conocimientos adquiridos en esta clase, permitiendo realizar diferentes análisis de los costos y ver que tan bien o que tan mal estamos frente a la competencia.
- Epistemología y bioética: estas cátedras fueron fundamentales, en la universidad no solo nos enseñaron las cátedras en relación a los negocios internacionales sino también aquellas que nos explican cómo ser buenas personas cada día y como tener una buena convivencia con los demás, poniendo en práctica estos conocimientos en el área de trabajo con cada uno de los miembros del equipo.
- Responsabilidad social empresarial: esta catedra nos enseñó cómo es que se hacen los negocios basados en principios éticos y apegados a la ley, el área de rancho es uno de los principales eslabones de la empresa y es donde se hacen las negociaciones, por ende, a través de los diferentes documentos que hay en el área, se ha aprendido e identificado que Cencosud lleva una RSE muy positiva y atractiva para más proveedores que quieran participar con la empresa.

4. Impactos del cargo

Durante el tiempo acordado para realizar las prácticas empresariales, se tuvo la oportunidad de apoyar el área de rancho esto permitiendo poner en práctica los conocimientos de las diferentes cátedras que componen el pensum académico del programa de Negocios Internacionales.

Inicialmente fue muy importante pertenecer al área de rancho, ya que es un área donde se maneja mucho de las cosas vistas en la universidad y que de muchos modos vemos reflejado cada una de las clases de forma práctica, esta es el área comercial, un área donde es primordial en la empresa ya que es donde inicia todo este proceso, se hacen las negociaciones de todos los productos que se quieren vender, aquí se aprende como es en realidad una negociación con un proveedor, como es la relación con la competencia y como es la relación con todos aquellos detrás de estas negociaciones.

Del mismo modo, el contacto directo con cada una de las áreas después de la comercial, como planificación, pilotaje o incluso abastecimiento, entre otras, estas relaciones con las demás personas, ayuda a conocer mejor el proceso de la empresa, el contacto no solamente con cargos bajos sino también con los superiores, es algo importante que ayuda a fortalecer esos vínculos que se van formando a través del tiempo que pueden ayudar en un futuro abrir grandes puertas.

También el acercamiento con toda la documentación de los procesos de negociación, fue muy importante, ya que pude ver como es realmente algunos de los procesos que se hace antes y después de llegar a un acuerdo con los proveedores, al mismo tiempo, la responsabilidad de hacer parte de un equipo de trabajo donde se tiene que responder con diferentes tareas al día, incluso no solo en la mismo área sino a las demás áreas relacionadas con la comercial, esto poniendo en práctica el trabajo en equipo y el trabajo bajo presión.

Otro impacto importante, fue el asistir a varias negociaciones con proveedores junto con los compradores, aquí, se aprende como lidiar con proveedores, como manejar la situación y como llegar a un acuerdo que beneficie ambas partes, sin embargo gracias a las clases de negociación se pudo poner en práctica y actuar como todo un profesional en aquellas oportunidades.

5. Herramientas utilizadas en Cencosud

Durante el tiempo de la práctica profesional, Cencosud puso a disposición todos los implementos que se requerían para el cumplimiento de las actividades solicitadas, tales como:

- Inducción por parte del equipo de trabajo del área
- Computador
- Impresora multifuncional
- Papelería
- Acceso a información.
- Usuario y claves para la consulta y registro de información en los programas tecnológicos.

6. Aportes profesionales por parte del estudiante.

Durante el tiempo que se estuvo apoyando el área de rancho de Cencosud Colombia, no sólo se generaron aportes de empresa- estudiante, sino también estudiante-empresa, a través de los conocimientos adquiridos durante cuatro años. Desde el primer día de apoyo se aportó con la mejor organización de las copias de los contratos, liquidaciones del área, folletos, cuartillas actuales y de los años 2016 y 2017.

También se logró crear una mejora de las bases de datos de los productos que ya han salido en cuartillas, folletos y de las marcas participantes en cada uno de estos, en donde fue aprobada por la trade comercial del área, para que cada uno de los compradores y analistas tenga acceso directo a la información de sus categorías, dando como resultado una mejor eficiencia en el área.

En la empresa se evidencio una debilidad en cuanto a los tiempos de entrega, esto debido a que los compradores son el primer eslabón en la empresa en la parte comercial y tienen mucha carga laboral que les impide en ocasiones entregar a tiempo las actividades diarias o semanales según el retroplanning general, así que las demás áreas empezaran a retrasar sus trabajos a causa de estas demoras, por lo tanto se propuso modificar el programa para el área comercial de rancho, con el fin de mejorar los procesos y buscar en todo momento la calidad de laboral del trabajador, de esta manera se evidencio buenos resultados a corto plazo, con asesoría y vigilancia de la trade comercial de rancho.

Conclusiones

Optar por las prácticas empresariales como opción de grado para obtener el título como profesional en Negocios Internacionales fue la mejor decisión, ya que se pudo tener una gran experiencia laboral aportando desde los conocimientos adquiridos en la Universidad y del cual se puede concluir que :

- Se logró total receptividad en las etapas de inducción, dando como resultado el desarrollo de todas las actividades asignadas por la empresa con un alto grado de responsabilidad, compromiso e interés.
- Se aportaron ideas para la mejora continua de los procesos del área comercial de rancho y planificación.
- Se reconoce la importancia y la pertinencia del pensum académico ofertado en el pregrado de Negocios Internacionales.
- Se obtuvo una gran experiencia y reconocimiento de la vida laboral muy completa gracias a Cencosud.

Referencias bibliográficas

Cencosud. (2016). *Saber Hacer Cencosud*.

Cencosud Colombia. (2017). *Nuestra Historia en Colombia*. Obtenido de cencosud.com:
<http://www.cencosud.com/nuestra-empresa/cencosud/2016-01-19/180821.html>

Cencosud S.A. (2013). *Nuestra Historia*. Obtenido de Cencosud:
<http://investors.cencosud.com/Spanish/inversionistas/quienes-somos/nuestra-historia/default.aspx>

Guerrero, M. A. (20 de noviembre de 2003). *Las 4 etapas del Proceso Administrativo*. Obtenido de gestipolis.com/: <https://www.gestipolis.com/4-etapas-proceso-administrativo/>