

**Estandarización Para La Gestión Eficiente De Productos Descodificados Y En Vías De
Descodificación En Sodimac Colombia S.A.**

Maria Jose Herreño Mendoza

Universidad Santo Tomás

Facultad De Negocios Internacionales

Profesora: Elizabeth Malagón

Tunja Boyacá

2025

**Estandarización Para La Gestión Eficiente De Productos Descodificados Y En Vías De
Descodificación En Sodimac Colombia S.A.**

Maria Jose Herreño Mendoza

Tutor Académico

Elizabeth Malagón

Profesora Facultad De Negocios Internacionales

Trabajo de grado presentado para obtener el título de: Profesional en Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás

Tunja Boyacá

2025

RESUMEN – ABSTRACT

Este plan de mejora se centra en perfeccionar el manejo de los productos que están siendo o ya han sido descodificados dentro de Sodimac Colombia S.A., surgiendo como solución a problemas operativos observados durante mi práctica en la Gerencia Comercial. La idea central es estandarizar procesos, modernizar las políticas internas y crear guías que faciliten la correcta ejecución de labores como la reversión de productos con inventario en bodega. Estos procesos se realizan con datos recopilados semanalmente desde Qlik y analizados mediante macros de Excel. El propósito del plan es aumentar la eficiencia operativa, minimizar errores en la gestión del inventario y asegurar un control de los cambios aplicados. La implementación brindará claridad en la distribución de roles, facilitará el monitoreo adecuado de los SKU y reforzará la adopción de decisiones estratégicas en la empresa.

PALABRAS CLAVE – KEY WORDS

Gestión de inventario, Productos descodificados, Procesos estandarizados, Optimización operativa, Retail.

INTRODUCCIÓN

En el sector retail, gestionar adecuadamente los inventarios no solo es una tarea operativa, sino una estrategia clave para asegurar la sostenibilidad de las empresas, su eficiencia en el día a día y la toma de decisiones acertadas. En el caso de Sodimac Colombia S.A., una compañía con fuerte presencia en el mercado de mejoramiento del hogar, uno de los principales desafíos está en fortalecer los procesos internos relacionados con los productos descodificados y en vías de descodificación. Estas categorías impactan directamente la rotación de inventario, la reducción de pérdidas económicas y la disponibilidad de productos para los clientes.

Durante el desarrollo de mis prácticas profesionales en la Gerencia Comercial, específicamente en la Oficina de Apoyo a Tiendas (OAT), pude observar que la falta de estandarización en los procedimientos y la ausencia de manuales claros generan ciertos riesgos operativos, como errores en la reversión de productos y dificultades para garantizar una trazabilidad precisa del inventario. Como señala Guillermo (2021b), “la gestión de inventarios en el servicio de tiendas retail es una alternativa clave para reducir costos y lograr la satisfacción del cliente”.

Consciente de esta realidad, Sodimac ha apostado por el uso de herramientas tecnológicas como Qlik y macros de Excel, que, combinadas con la formación constante del personal, se convierten en aliados fundamentales para optimizar los procesos. En esa misma línea, Paternina (2019c) destaca que “el uso de herramientas como la geo analítica permite realizar una gestión óptima del inventario, reduciendo los costos de los integrantes de la cadena de suministros”.

Este plan de mejora nace precisamente de esa experiencia en campo: de analizar la operación desde adentro y detectar oportunidades concretas para hacerla más eficiente. Su objetivo es claro: proponer acciones que permitan estandarizar procesos, actualizar políticas internas y contribuir de forma real a una operación más organizada, ágil y sostenible dentro de Sodimac Colombia S.A.

Tabla de Contenido

RESUMEN – ABSTRACT	3
PALABRAS CLAVE – KEY WORDS	3
INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	6
PREGUNTA DE REFLEXIÓN.....	6
ESTUDIO DE LA EMPRESA.....	7
Aspectos Generales.....	7
Misión	7
Visión	7
Valores.....	8
Ubicación geográfica	9
Estructura organizativa.....	11
Experiencia de Homecenter.....	11
Departamento en el que se desarrolla la práctica	12
ANTECEDENTES.....	13
RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN.....	13
DIAGNOSTICO.....	14
MATRIZ DOFA	14
Cruce de Variables – Matriz DOFA.....	15
MATRIZ MEFE – MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS ..	17
MATRIZ MEFI – MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS	18
PROPUESTA DE MEJORA	19
Objetivo General:	20
Objetivos Específicos:	20
Iniciativas estratégicas.....	20
Metas del plan de mejora	21
Indicadores para medir los resultados del plan de mejora	22
Estrategias para implementar el plan de mejora.....	24
Cronograma.....	26
Recomendaciones	27
Conclusiones.....	28
Referencias.....	29

JUSTIFICACIÓN

Este plan de mejora surge debido a la identificación de un problema durante mis prácticas profesionales en la Gerencia Comercial de Sodimac Colombia SA. observe una importante inconsistencia operativa en el manejo de productos ya descontinuados o a punto de descontinuarse. Al no existir procesos estandarizados, políticas actualizadas ni manuales prácticos, esto genera retrasos en el movimiento de mercancía, errores en el control de inventario y mayores costos operativos.

Sodimac Colombia SA es líder en el sector de mejoras para el hogar, reconocido por su innovación y dedicación a la satisfacción del cliente. Para mantenerse competitivo, necesita optimizar sus procesos internos. Implementar este plan le permitirá documentar procedimientos claros y actualizados, alinear las políticas con los estándares de la industria y proporcionar manuales prácticos. Esto garantizará la consistencia y agilidad de sus operaciones.

Este plan de mejora busca fortalecer la gestión comercial de Sodimac haciendo más eficientes las operaciones, reduciendo costes por errores y retrasos y mejorando la experiencia del cliente.

PREGUNTA DE REFLEXIÓN.

¿Cómo impacta la estandarización de procesos, políticas y manuales para el manejo de productos descodificados y en vías de descodificación en la Gerencia Comercial de Sodimac Colombia?

ESTUDIO DE LA EMPRESA.

Aspectos Generales

Sodimac Colombia SA (NIT 800242106-2) es una empresa colombo-chilena del grupo Falabella, con sede principal en Bogotá (Carrera 68D #80-70). Opera bajo las marcas Homecenter y Constructor, líder en el sector minorista, especializándose en mejoramiento, construcción, remodelación y decoración del hogar. Desde su fundación en 1993, Sodimac ha consolidado su presencia en Colombia. Ofrece un modelo omnicanal que combina tiendas físicas, plataformas digitales y atención telefónica, con más de 100.000 referencias de productos y soluciones integrales para proyectos de vivienda (Sodimac.com., sf). Un informe reciente de P&M (2025) destaca a Homecenter como un socio clave en la construcción de hogares de ensueño, combinando calidad, innovación y sostenibilidad para atender tanto a particulares como a profesionales de la construcción.

La red operativa de la compañía incluye 42 tiendas en 24 ciudades y municipios, con el respaldo de centros logísticos esenciales y una plantilla de más de 8700 empleados. Su enfoque en la experiencia del cliente, reforzado por una cartera de productos diversificada que incluye marcas propias y de empresas aliadas, le ha permitido mantener una ventaja competitiva frente a competidores como Easy y Ferreterías EPA. Sodimac también destaca por su compromiso con la sostenibilidad, implementando iniciativas de responsabilidad social corporativa que fortalecen su impacto positivo en las comunidades donde opera (P&M, 2025).

Misión

Desarrollamos con innovación y sostenibilidad, ofreciendo los mejores productos, servicios y asesoría a través del canal de venta que el cliente escoja, al mejor precio del mercado, para inspirar y construir los sueños y proyectos de nuestros clientes. Sodimac.com. (s. f.)

Visión

Ser la empresa líder de proyectos para el hogar y construcción, que, mediante el mejoramiento de la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad, los clientes, los trabajadores y los proveedores en América. Sodimac.com. (s. f.)

Valores

Según Sodimac.com. (s. f.), los valores de la compañía se basan en:

- Existe una actitud simple y profunda en SODIMAC: REIR.
- REIR es nuestro sello, nuestro modo de relacionarnos con las personas y con el trabajo.
- REIR es nuestro sello, nuestro modo de relacionarnos con las personas y con el trabajo.
- REIR es la forma como vivimos nuestros valores.

Ubicación geográfica

Sodimac Colombia mantiene una presencia estratégica en 24 ciudades y municipios, con un total de 42 tiendas que aseguran una cobertura nacional significativa. Su infraestructura incluye centros de distribución y bodegas alternas que optimizan la logística y el abastecimiento. En cuanto a mis prácticas profesionales las realice en Oficina de Apoyo a Tiendas - OAT, ubicada en la Cra. 68d #80-70 Bogotá, Colombia.

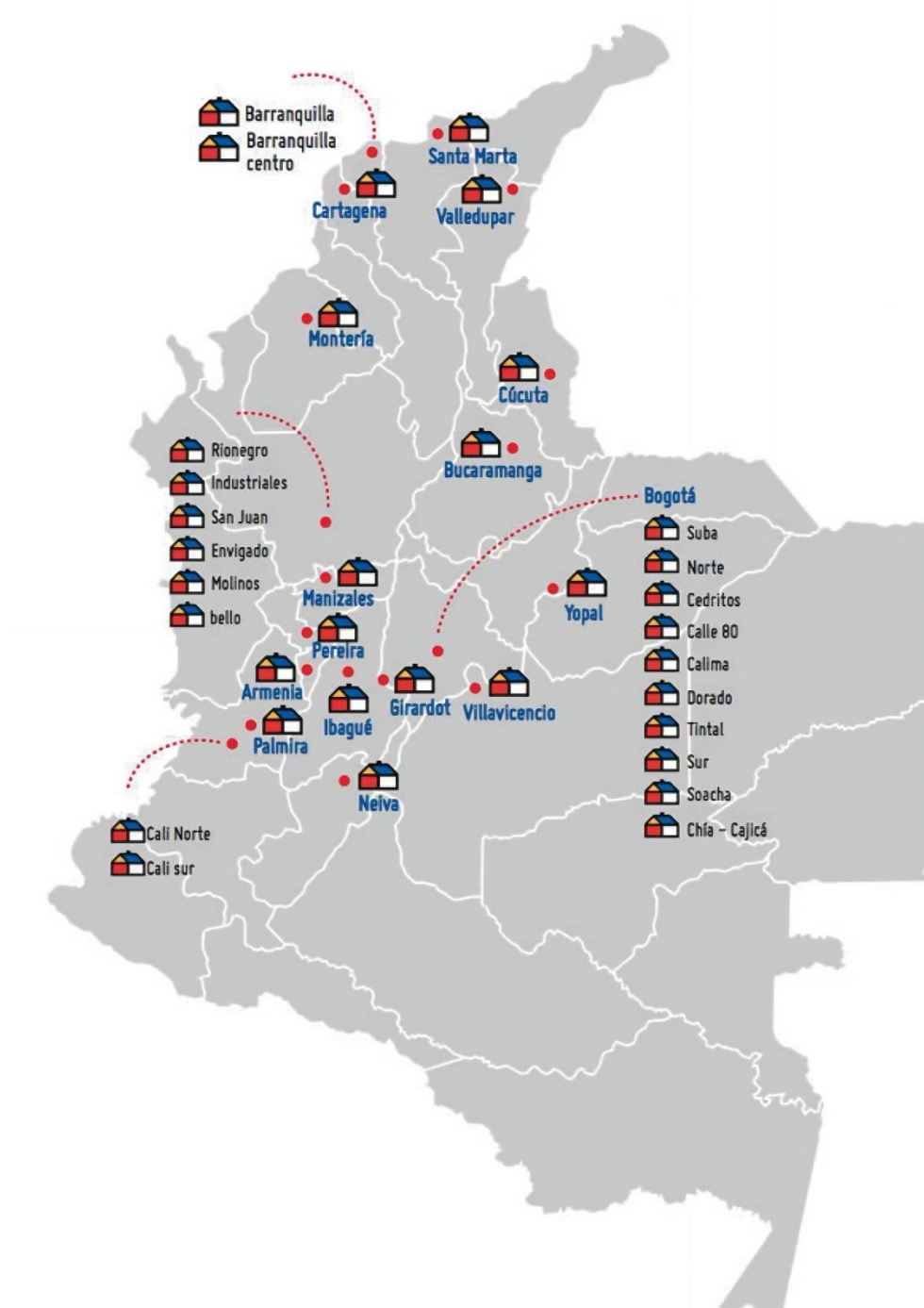
Figura 1. Ubicación geográfica Homecenter | calle 80



Nota. El grafico representa la ubicación geográfica de las oficinas de Homecenter- OAT.

Tomado de google maps.

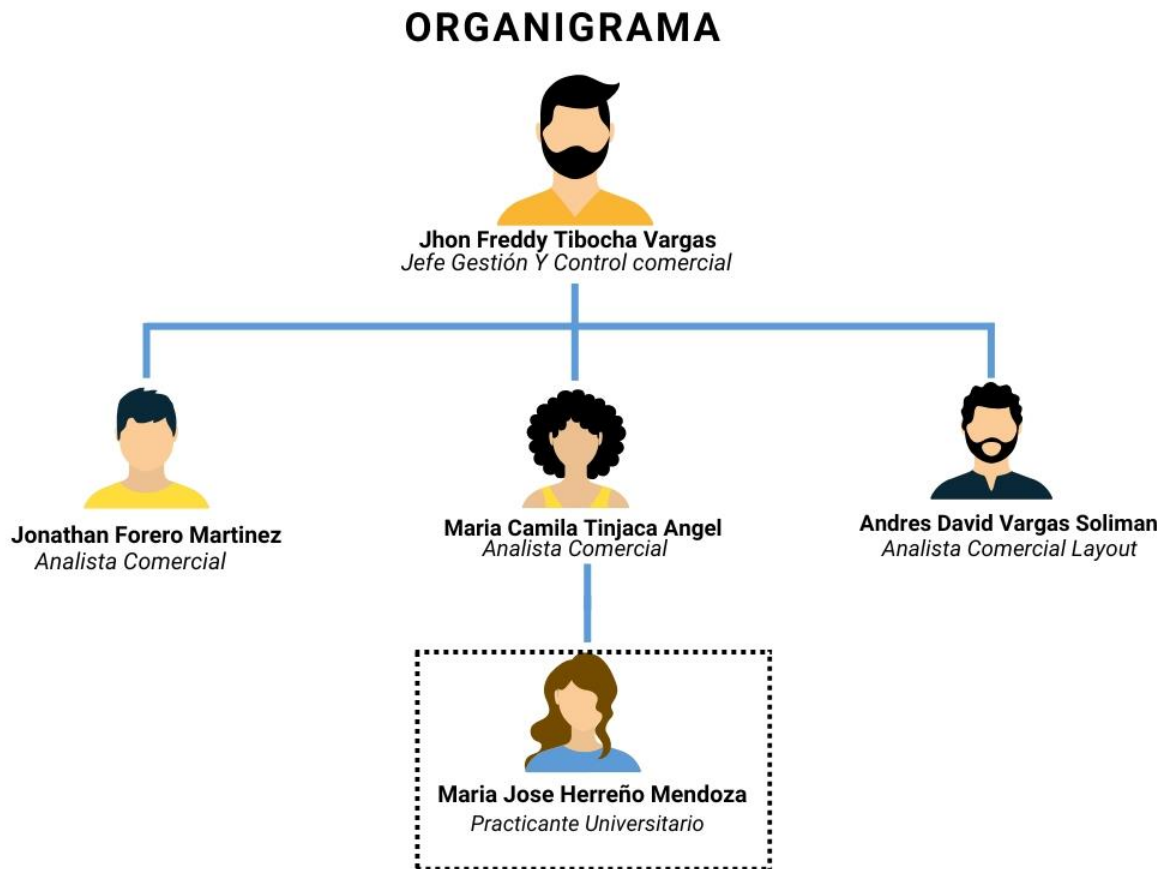
Figura 2. Ubicación geográfica de Homecenter | Colombia



Nota. El gráfico muestra la distribución geográfica de las tiendas de Homecenter a nivel nacional. Tomado de Homecenter. (2025).

Estructura organizativa

Figura 3. Ubicación del practicante dentro de la estructura organizacional del área de gerencia comercial de Sodimac Colombia S.A.



Nota. Este grafico representa la ubicación del practicante en el organigrama del área de Gerencia comercial de Sodimac Colombia. Elaboración Propia.

Experiencia de Homecenter

Homecenter es una de las marcas líderes en el mercado de mejoras para el hogar en Colombia, cuenta con más de 30 años de presencia en el país desde que se estableció por primera vez en 1993. Es una empresa conjunta entre Corona y Falabella, su historia en Colombia está caracterizada por su espíritu de innovación y su capacidad de adaptarse a las necesidades de los consumidores colombianos. Citando a FERRECO - Ferretería en Línea (2023), Homecenter se ha

convertido en la fuente de referencia para venta de productos y servicios en la industria de la construcción.

Una de las mayores ventajas de Homecenter en Colombia es su estrategia local omnicanal, que conecta la experiencia de compra física con las plataformas digitales. Esta es la manera en que los clientes pueden interactuar con la disponibilidad de productos y la prestación de servicios de una manera ininterrumpida y personalizada. Por ejemplo, su tienda Homecenter Compact lleva a la empresa a ciudades más pequeñas y áreas rurales, con una tienda tanto en línea como física, donde vende una variedad de artículos para mejoras del hogar a bajos precios.

Más allá de eso, Homecenter ha utilizado tecnología digital sofisticada, incluidas aplicaciones móviles y atención al cliente en línea, para mejorar la interfaz de usuario e incrementar la accesibilidad de un extenso portafolio de productos. Según Sodimac.com, este enfoque ha sido fundamental para mantener su liderazgo en el mercado colombiano.

Homecenter tiene un profundo compromiso a la experiencia del cliente se refleja en la manera en que ha colaborado con empresas de consultoría especializadas como Izo para literalmente mapear y mejorar el recorrido del consumidor. La asociación ha resultado en mejoras en todo, desde el servicio al cliente, la disponibilidad de productos y el proceso de compra.

Además, Homecenter ha introducido capacitación para su personal para apoyar una experiencia Premium en la tienda. La compañía también se apoya fuertemente en tecnología de vanguardia para rastrear y analizar el comportamiento del consumidor, ajustarse en consecuencia y, por lo tanto, poder ofrecer una experiencia de compra más personalizada y eficiente. "Esto ha llevado a mejorar sus relaciones con su base de clientes y a la posición firme de la empresa dentro del mercado" (Izo, s.f.).

Departamento en el que se desarrolla la práctica

El cargo desempeñado durante mis prácticas profesionales en Sodimac Colombia se desarrolló en el área de Gerencia Comercial, específicamente en las oficinas principales ubicadas en Bogotá. Este departamento se centra en la planificación estratégica y operativa del portafolio de productos, así como en la optimización de los procesos comerciales. Sus responsabilidades incluyen el análisis de tendencias de consumo, la gestión eficiente de inventarios.

ANTECEDENTES.

Sodimac Colombia S.A., en su rol de líder en el sector retail de mejoramiento del hogar, cuenta con un amplio portafolio de productos que constantemente es ajustado conforme a las tendencias del mercado, cambios tecnológicos y decisiones comerciales. En este contexto, los productos en estado “descodificado” o “en vías de descodificación” representan una categoría crítica, ya que requieren un manejo preciso para evitar acumulación de inventario obsoleto y pérdidas económicas.

Aunque la compañía cuenta con una política actualizada para la liquidación de productos descodificados, en la práctica se presentan problemas operativos relacionados con la gestión y reversión de SKUs que aún tienen existencia en bodega. Esta tarea se ejecuta semanalmente con apoyo de la plataforma Qlik y herramientas de Excel, y debe completarse en un periodo corto de tiempo para asegurar que los registros de inventarios de mantengan precisos y consistentes.

La ausencia de manuales estandarizados y la dependencia de procedimientos no documentados ha generado variabilidad en la ejecución, errores en la reversión de productos y retrasos en la aplicación de cambios. Estas situaciones afectan directamente la eficiencia operativa de la Gerencia Comercial, el control del inventario y la toma de decisiones en las tiendas. Además, el valor del inventario asociado a productos en estado descodificado o en vías puede representar cifras significativas para la compañía, generando un impacto financiero considerable si no se gestiona adecuadamente.

RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN

La gestión eficiente de productos en estado “descodificado” y “en vías de descodificación” en Sodimac Colombia se fundamenta en un proceso riguroso de análisis y control que se ejecuta de manera cíclica cada semana. Este procedimiento está soportado en el uso de herramientas digitales como la plataforma Qlik, junto con archivos de Excel automatizados mediante macros, que permiten consolidar, depurar y analizar grandes volúmenes de información de inventario.

El proceso se divide en dos flujos independientes, cada uno con su archivo específico:

1. Productos Descontinuados, correspondiente a los productos en revisión para reversión a estado descodificado.

2. Productos En Vías de Descodificación, enfocado en aquellos que aún tienen inventario disponible y podrían revertirse para su comercialización.

Cada viernes, se realiza la descarga consolidada desde Qlik, la cual contiene información actualizada sobre los SKUs, incluyendo su estado actual, existencia en bodega, antigüedad, tipo de inventario y canal de venta. Con esta información, se actualizan las macros integradas en los archivos de Excel, lo que permite generar una base de datos depurada y estructurada.

Durante los días lunes y martes, se ejecuta el análisis de cada archivo. A partir de la hoja base, se aplican filtros para identificar aquellos productos que presentan existencias en bodega (excluyendo inventario en tienda), y que, según su antigüedad y condiciones comerciales, son candidatos a reversión. Los SKUs identificados se trasladan a un segundo archivo vinculado, el cual está diseñado para consolidar los productos que serán gestionados.

Este segundo archivo se actualiza con una nueva descarga desde Qlik, que permite contrastar el estado real de cada SKU. A partir de esa verificación, el sistema indica si el producto está aprobado para reversión a estado "en vías", o si debe mantenerse como descodificado. El procedimiento es idéntico en el flujo de productos en vías de descodificación, el cual también cuenta con su propio archivo base y archivo de consolidación vinculado.

La estandarización de este proceso, apoyado en tecnología y metodologías de validación cruzada, permite asegurar la trazabilidad del inventario, evitar errores de clasificación y garantizar una gestión eficiente de los productos con potencial de comercialización. Además, fortalece la toma de decisiones en el área comercial, mejora la rotación del inventario y contribuye a la reducción de pérdidas por obsolescencia o acumulación innecesaria.

DIAGNOSTICO

MATRIZ DOFA

Para comprender el entorno interno y externo que influye en la gestión de productos descodificados y en vías de descodificación en Sodimac Colombia S.A., se aplicó la matriz DOFA. Esta herramienta estratégica permite identificar las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas del entorno, con el fin de establecer líneas de acción más efectivas en el plan de mejora. A continuación, se presenta el análisis.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Acceso a herramientas tecnológicas como Qlik y macros en Excel. • Procedimientos semanales establecidos para reversión y verificación de SKUs. • Trabajo colaborativo entre áreas de bases de datos y gestión comercial. • Políticas corporativas definidas para productos descodificados y UOV.	• Ausencia de manuales estandarizados para el proceso de reversión. • Riesgo de errores humanos por interpretaciones distintas de las bases. • Dependencia de archivos locales y manejo manual de información crítica. • Inconsistencia en la actualización o seguimiento de SKU con múltiples responsables.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Posibilidad de estandarizar procesos y consolidar manuales operativos. • Mejora en la rotación de inventario y reducción de pérdidas económicas. • Capacitación del personal para aumentar la autonomía y reducir errores. • Integración de nuevas tecnologías o sistemas para automatizar validaciones.	• Cambios constantes en el portafolio de productos dificultan la trazabilidad. • Alta rotación de personal que afecta la continuidad operativa. • Sobrecarga de tareas en días críticos como lunes y martes. • Posibles fallas en Qlik o demoras en actualización de macros que retrasan todo el proceso.

Tabla 1. Matriz DOFA

Fuente: Elaboración propia, mayo 2025, Bogotá D.C

Este análisis muestra que, si bien la compañía cuenta con fortalezas técnicas y recursos, es fundamental abordar las debilidades internas de frente. Y anticipar posibles amenazas operativas. La clave para lograrlo reside en la estandarización, la documentación exhaustiva y la capacitación continua del equipo.

Cruce de Variables – Matriz DOFA

Tras el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se realiza el cruce de variables DOFA con el fin de formular estrategias integradas que permitan aprovechar los aspectos

positivos y mitigar los riesgos detectados. Esta metodología facilita el diseño de acciones alineadas con la realidad operativa de Sodimac Colombia S.A., fortaleciendo el proceso de gestión de productos descodificados y en vías de descodificación.

CRUCE ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS RESULTANTES
FO (Fortalezas + Oportunidades)	• Utilizar las herramientas tecnológicas actuales (Qlik, macros) y la colaboración interdepartamental para diseñar un modelo estandarizado que mejore la rotación de inventario. • Apalancar las políticas corporativas vigentes para formalizar procesos y desarrollar un manual operativo integral.
DO (Debilidades + Oportunidades)	• Implementar un plan de capacitación basado en cápsulas formativas que mejore la comprensión del proceso y reduzca errores operativos. • Automatizar los formatos y procedimientos a través de herramientas tecnológicas para disminuir la intervención manual.
FA (Fortalezas + Amenazas)	• Fortalecer el canal de revisión cruzada entre áreas, aprovechando la estructura ya existente para prevenir errores y retrasos por fallas en las herramientas tecnológicas. • Documentar los procesos con base en las políticas existentes para mitigar los efectos de la rotación de personal.
DA (Debilidades + Amenazas)	• Migrar los archivos operativos a plataformas colaborativas con control de versiones, reduciendo la dependencia de documentos locales y errores de actualización. • Diseñar alertas automáticas dentro de los formatos para advertir

Tabla 2. Cruce Variables

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

MATRIZ MEFE – MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

La Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) permite analizar las oportunidades y amenazas del entorno que inciden en el desempeño del proceso de gestión de productos descodificados. A través de la asignación de pesos, calificaciones y puntuaciones ponderadas, esta herramienta facilita una evaluación objetiva sobre la capacidad de la organización para responder estratégicamente a su contexto externo.

Factor Externo	Tipo	Peso	Calificación (1-4)	Puntaje Ponderado
Posibilidad de estandarizar procesos y consolidar manuales operativos	Oportunidad	0.20	4	0.80
Mejora en la rotación de inventario y reducción de pérdidas económicas	Oportunidad	0.15	3	0.45
Capacitación del personal para aumentar autonomía y reducir errores	Oportunidad	0.15	3	0.45
Cambios constantes en el portafolio que dificultan trazabilidad	Amenaza	0.15	2	0.30
Alta rotación de personal	Amenaza	0.15	2	0.30
Sobrecarga de tareas en días críticos (lunes y viernes)	Amenaza	0.10	2	0.30
Fallas en Qlik o retrasos en macros que afectan la operación semanal	Amenaza	0.10	2	0.20
Total		1.00		2.70

Tabla 3. MATRIZ MEFE

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

El resultado obtenido en la matriz MEFE es de 2.70, lo cual indica que Sodimac Colombia está respondiendo de forma moderadamente eficaz a las condiciones del entorno. Existen oportunidades clave que pueden ser aprovechadas —como la estandarización de procesos y la capacitación del personal—, pero también amenazas que representan riesgos operativos, como la alta rotación de personal o fallas técnicas en los sistemas. Este resultado sugiere que, si bien la empresa tiene margen de mejora, se encuentra en una posición favorable para adaptarse y fortalecerse externamente mediante acciones planificadas.

MATRIZ MEFI – MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

La Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) permite analizar las fortalezas y debilidades internas que afectan el desarrollo del proceso de mejora. Esta herramienta cuantifica la capacidad organizacional para aprovechar sus recursos, corregir fallas internas y mantener una operación eficiente, considerando el contexto actual del proceso de reversión de productos descodificados y en vías de descodificación.

Factor Interno			Tipo	Peso	Calificación (1–4)	Puntaje Ponderado
Uso de herramientas tecnológicas (Qlik, macros Excel)			Fortaleza	0.20	4	0.80
Procedimientos semanales establecidos			Fortaleza	0.15	3	0.45
Trabajo colaborativo entre áreas involucradas			Fortaleza	0.15	3	0.45
Políticas corporativas existentes como base del proceso			Fortaleza	0.10	3	0.30
Ausencia de manuales estandarizados			Debilidad	0.20	2	0.40

Dependencia de archivos locales y riesgo de errores manuales	Debilidad	0.10	2	0.20
Inconsistencias en la actualización de información de SKUs	Debilidad	0.10	2	0.20
Total		1.00		2.80

Tabla 4. MATRIZ MEFI

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

La puntuación obtenida en la MEFI es de 2.80, lo que refleja que la empresa presenta una posición interna sólida, caracterizada por el uso eficiente de herramientas como Qlik y Excel, la existencia de rutinas semanales bien estructuradas y la articulación entre áreas estratégicas. Sin embargo, persisten debilidades como la falta de manuales y la dependencia de archivos locales que, de no corregirse, podrían afectar la sostenibilidad del proceso. Este resultado indica que Sodimac cuenta con capacidades internas suficientes para implementar con éxito el plan de mejora propuesto, siempre que fortalezca sus controles operativos.

En conjunto, los resultados de ambas matrices evidencian que Sodimac Colombia S.A. dispone de una base interna favorable y enfrenta un entorno externo manejable. Esto confirma que el plan de mejora es viable, pertinente y oportuno, y que, si se implementa con disciplina y seguimiento, contribuirá a la consolidación de procesos más eficientes, confiables y sostenibles.

PROPUESTA DE MEJORA

Partiendo del diagnóstico realizado, surge una propuesta de mejora pensada para darle claridad y orden al manejo de productos descodificados y en vías de descodificación en Sodimac Colombia S.A. La idea es unificar cada paso del proceso, introducir herramientas de control más ágiles y capacitar al equipo de manera práctica. Además, el plan establece objetivos precisos, metas cuantificables, indicadores claros y estrategias diseñadas para atacar de frente las debilidades que identificamos. Así, buscamos garantizar una trazabilidad impecable del inventario y reducir los

errores operativos al mínimo, convirtiendo cada reversión de SKU en una tarea sencilla, clara y confiable.

Objetivo General:

- Estandarizar las políticas, procesos y manuales operativos para el manejo de productos en estado de “vías de descodificación” y “descodificados”, con el fin de optimizar la trazabilidad, reducir errores y fortalecer la eficiencia en la gestión del inventario en Sodimac Colombia S.A.

Objetivos Específicos:

- Establecer y dejar por escrito los pasos clave del proceso para manejar productos en vías de descodificación y productos descodificados, buscando que todo el equipo tenga una guía clara que ayude a reducir errores y facilite el trabajo.
- Revisar y ajustar la política actual para que refleje mejor lo que realmente ocurre en la operación diaria, incluyendo recomendaciones y buenas prácticas que sean útiles y aplicables en el trabajo cotidiano.
- Brindar acompañamiento al equipo encargado del proceso, ofreciéndoles herramientas prácticas, espacios de formación y materiales claros que les ayuden a comprender y aplicar fácilmente los nuevos lineamientos en su rutina laboral.

Iniciativas estratégicas

Para lograr los objetivos, se han planteado una serie de iniciativas estratégicas que permitan fortalecer y reforzar el manejo de productos descodificados y en vías de descodificación. No se trata solo de corregir errores puntuales, sino de construir un sistema sostenible: unificar procesos, automatizar tareas clave y dotar al equipo de las herramientas adecuadas. Cada acción cierra las brechas detectadas en el diagnóstico y alinea nuestras operaciones con las mejores prácticas del sector.

Las principales iniciativas son:

- **Diseño y estructuración de un manual operativo digital:** Elaborar un documento técnico que compile paso a paso el procedimiento completo para la gestión de productos descodificados y en vías. Incluirá criterios de validación, filtros aplicables, rutinas de verificación y anexos visuales que permitan estandarizar la operación entre diferentes analistas y equipos.
- **Desarrollo y homologación de formatos automatizados en Excel:** Crear formatos de trabajo que contengan macros y validaciones automáticas integradas con descargas de Qlik, para minimizar errores manuales y agilizar la selección y clasificación de SKUs. Estos archivos deberán ser auditables y de uso transversal por los equipos involucrados.
- **Implementación de cápsulas formativas virtuales:** Desarrollar módulos breves de capacitación interna (videos, tutoriales o presentaciones interactivas) que expliquen el correcto uso de las herramientas y documentos. Estas cápsulas estarán disponibles para nuevos ingresos o relevos temporales de personal.
- **Ejecución de un piloto operativo bajo el nuevo modelo:** Aplicar durante dos semanas consecutivas el procedimiento propuesto con los nuevos formatos y manuales, con el fin de identificar posibles ajustes, medir resultados reales y validar su efectividad en condiciones reales de operación.
- **Creación de un canal de trazabilidad y revisión semanal:** Establecer una dinámica formal de revisión cruzada entre áreas clave (bases de datos, inventarios, gestión comercial), en la cual se verifique el cumplimiento de las solicitudes de reversión, se documenten errores o hallazgos y se mantenga trazabilidad digital de cada ciclo operativo.

Metas del plan de mejora

Dentro del marco del plan de mejora, se definen metas precisas que posibilitan la conversión de cada objetivo en acciones tangibles y medibles. La concepción de estas metas se realizó a partir de un diagnóstico exhaustivo que reveló necesidades clave, y se cuidó que cumplieran con los principios de claridad, operatividad y coherencia con los fines del proyecto.

Seguidamente, se expone una tabla que ilustra la relación intrínseca entre los objetivos específicos del plan y las metas asociadas, incluyendo la fecha programada para su cumplimiento.

Objetivo Específico	Meta	Fecha estimada de cumplimiento
Objetivo 1	Diseñar, validar y distribuir un manual operativo claro y funcional para el equipo comercial.	Julio de 2025
Objetivo 2	Actualizar la política vigente para productos descodificados, incorporando mejoras alineadas con el proceso operativo.	Agosto de 2025
Objetivo 3	Capacitar al 100% del personal responsable del proceso en el uso correcto de formatos y validaciones.	Agosto de 2025
Objetivo 3	Lograr una validación del 100% de las solicitudes de cambio de estado antes del día miércoles.	A partir de Agosto de 2025

Tabla 5. Metas Plan de Mejora

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

Indicadores para medir los resultados del plan de mejora

Medir los resultados es fundamental para saber si lo que se está haciendo realmente está mostrando resultados. Por eso, este plan de mejora incluye una serie de indicadores que ayudarán a evaluar qué tan efectivas, eficientes y sostenibles son las acciones que se han implementado. Cada uno fue elegido por su capacidad para mostrar, con claridad, si se están cumpliendo las metas propuestas. Además, estos indicadores permiten establecer puntos de referencia, hacer un seguimiento constante a los avances y detectar a tiempo cualquier situación que requiera ajustes o decisiones importantes para mejorar el proceso

Indicador	¿Qué mide?	¿Cómo se mide?	¿Para qué sirve?
Porcentaje de reversión correcta por semana	La efectividad del proceso para revertir productos con existencia real en bodega.	$\frac{\text{SKUs correctamente revertidos}}{\text{Total de SKUs gestionados}} \times 100$	Verifica la precisión operativa del proceso y ayuda a reducir errores de clasificación.
	La rapidez del equipo en aprobar	Días hábiles promedio entre la solicitud y su	Mide la eficiencia del flujo operativo y

Tiempo promedio de validación de cambios	o rechazar solicitudes de reversión o cambio de estado.	respuesta o validación de final.	permite optimizar tiempos críticos.
Nivel de comprensión del personal capacitado	El grado en que el equipo operativo comprende y aplica correctamente el procedimiento.	Resultado promedio en pruebas prácticas o cuestionarios aplicados tras la capacitación.	Asegura que las capacitaciones hayan sido efectivas y que el personal esté listo para ejecutar.
Número de SKU mal revertidos por semana	La cantidad de errores cometidos al revertir productos que no deberían haberse movido de estado.	Conteo de errores semanales detectados durante la verificación posterior al proceso.	Permite detectar fallos críticos y tomar medidas correctivas inmediatas.
Porcentaje de cumplimiento del cronograma de implementación	Qué tanto se han ejecutado las actividades del plan en los tiempos establecidos.	$\left(\frac{\text{Tareas ejecutadas a tiempo}}{\text{Total de tareas programadas}} \right) \times 100$	Evalúa la disciplina del equipo frente al cronograma y alerta sobre posibles retrasos.

Tabla 6. Indicadores

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

Los indicadores definidos en este plan son herramientas clave para entender cómo va avanzando la gestión de los productos descodificados y en vías de descodificación. Cada uno fue pensado para alinearse con los objetivos del proyecto y permitir un seguimiento claro del proceso. Más allá de mostrar resultados, también ayudan a tomar decisiones oportunas y hacer ajustes cuando algo no funciona como se espera. Usarlos de manera constante no solo asegura que las estrategias realmente estén dando frutos, sino que también permite mantener un control más preciso del inventario y reforzar la sostenibilidad del nuevo modelo operativo en Sodimac Colombia S.A.

Estrategias para implementar el plan de mejora

Para poner en marcha este plan de forma ordenada y efectiva, se han definido varias estrategias que responden tanto a lo que se evidenció en el diagnóstico como a las necesidades reales de la operación en Sodimac. Todo empezará con una validación técnica de las herramientas, seguida por la capacitación del personal y una prueba piloto para evaluar cómo funciona el nuevo modelo en la práctica. Luego se aplicarán mecanismos de seguimiento que permitan mantener el control, cumplir con los tiempos establecidos y recoger la opinión del equipo involucrado. Estas acciones permitirán que la transición hacia un modelo más claro, eficiente y sostenible sea gradual, pero firme, especialmente en el manejo de productos descodificados.

Estrategias derivadas del análisis DOFA

FO (Fortalezas + Oportunidades):

Aprovechar el uso de herramientas tecnológicas como Qlik y macros, junto con el trabajo colaborativo entre áreas, para desarrollar un modelo estandarizado de gestión que fortalezca la trazabilidad y reduzca pérdidas por errores en la reversión.

DO (Debilidades + Oportunidades):

Formalizar el procedimiento mediante la creación de manuales operativos y capacitaciones estructuradas, que fortalezcan el conocimiento del personal y reduzcan la dependencia del manejo informal de las bases.

FA (Fortalezas + Amenazas):

Apoyarse en las rutinas ya establecidas y las políticas vigentes para mitigar el impacto de posibles fallas técnicas o rotación de personal, fortaleciendo los canales de validación y seguimiento semanal.

DA (Debilidades + Amenazas):

Minimizar los riesgos operativos centralizando la información en plataformas compartidas, limitando el manejo manual y estableciendo alertas automáticas que adviertan sobre errores en la ejecución del proceso.

Estrategias operativas para la implementación

- Socialización del plan de mejora con las áreas involucradas: Presentar el contenido del plan a los líderes y colaboradores de Gestión Comercial, Bases de Datos y Precios para generar compromiso con los cambios propuestos.
- Validación técnica de herramientas: Revisar y ajustar los formatos Excel con macros, asegurando que estén vinculados correctamente a la información descargada desde Qlik y sean funcionales para los usuarios.
- Capacitación del personal operativo: Desarrollar espacios formativos enfocados en el uso de los nuevos documentos, el cumplimiento de los pasos establecidos y la comprensión del flujo completo del proceso.
- Ejecución de piloto operativo: Aplicar el nuevo procedimiento durante dos semanas para probar su efectividad en condiciones reales, detectar posibles ajustes y recopilar retroalimentación.
- Seguimiento continuo: Establecer una rutina de revisión semanal entre las áreas implicadas para monitorear avances, resolver inconsistencias y garantizar la trazabilidad de cada solicitud.

Estrategia Operativa	Responsable	Estado Esperado
Socialización del plan de mejora con las áreas involucradas	Practicante + Líder Comercial	Plan compartido y validado por las áreas
Validación técnica de herramientas	Área de Sistemas + Practicante	Formatos actualizados y funcionales
Capacitación del personal operativo	Practicante + Líder del proceso	Personal capacitado en el nuevo procedimiento
Ejecución de piloto operativo	Equipo de Gestión Comercial	Modelo probado y retroalimentado

Tabla	Seguimiento continuo y evaluación semanal	Todas las áreas involucradas	Revisión de avances, ajustes y resultados	7.
Estrategias				

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

Cronograma

Para asegurar una ejecución ordenada y oportuna del plan de mejora, se ha definido un cronograma de actividades que contempla las distintas fases del proyecto: diseño, validación, capacitación, implementación y evaluación. Este cronograma permite organizar los recursos, distribuir responsabilidades y hacer seguimiento al avance de cada acción.

Actividad	Junio 2025	Julio 2025	Agosto 2025
Socialización del plan de mejora con las áreas involucradas	X		
Revisión y actualización de la política vigente	X	X	
Diseño y elaboración del manual operativo	X	X	
Desarrollo de cápsulas formativas para el equipo		X	
Capacitación al personal operativo		X	
Ejecución de piloto operativo (2 ciclos semanales)		X	
Ajustes al proceso con base en retroalimentación del piloto		X	X
Seguimiento continuo		X	X
Implementación definitiva del procedimiento estandarizado			X

Tabla 8. Cronograma

Fuente: Elaboración propia, junio 2025, Bogotá D.C.

Este cronograma servirá como guía para coordinar las acciones y garantizar que cada fase del plan se desarrolle según lo previsto, permitiendo una transición efectiva hacia el nuevo modelo de gestión operativa.

Recomendaciones

Después de analizar a fondo el proceso y definir las acciones que lo fortalecen, se realizan algunas recomendaciones que se consideran claves para que este plan de mejora no se quede solo en una propuesta, sino que se convierta en una práctica sostenible a largo plazo. La idea es que Sodimac Colombia pueda seguir optimizando la gestión de productos descodificados, adaptándose a los cambios, mejorando continuamente y promoviendo un trabajo más coordinado entre las áreas.

- 1. Revisar y ajustar la política de productos descodificados de forma regular:** Propongo que esta política se revise cada seis meses, no solo para mantenerla al día con los cambios del portafolio o las herramientas que usamos, sino también para asegurarnos de que realmente responda a lo que pasa en la operación. Así será más fácil aplicar el proceso sin perder tiempo ni cometer errores por información desactualizada.
- 2. Consolidar un repositorio digital centralizado:** Crear una carpeta compartida o espacio digital (por ejemplo, en OneDrive o SharePoint) donde se almacenen de manera ordenada y actualizada los formatos, manuales, instructivos y registros históricos del proceso.
- 3. Evitar modificaciones no autorizadas en las macros y archivos clave:** Designar responsables técnicos para el mantenimiento y supervisión de los formatos automatizados, garantizando su correcto funcionamiento y trazabilidad.
- 4. Establecer espacios regulares de seguimiento interdepartamental:** Programar reuniones breves semanales o quincenales entre las áreas de precios, bases de datos y gestión comercial para verificar avances, resolver bloqueos y compartir hallazgos del proceso.
- 5. Aplicar evaluaciones periódicas de desempeño al proceso:** Implementar un sistema de revisión mensual o bimestral de indicadores clave que permita detectar desviaciones, medir impacto y ajustar las estrategias con base en datos reales.
- 6. Fortalecer la formación continua del personal operativo:** Incluir la capacitación en este proceso como parte del plan de inducción para nuevos colaboradores y programar actualizaciones formativas cuando se presenten cambios en el procedimiento.

Estas recomendaciones, aplicadas de forma sistemática, contribuirán a mantener la eficiencia operativa del proceso, reducir errores críticos y asegurar que las mejoras propuestas se integren de manera sostenible a la dinámica organizacional.

Conclusiones.

El desarrollo de las prácticas profesionales en la Gerencia Comercial de Sodimac Colombia S.A. permitió identificar de manera precisa los retos operativos asociados al manejo de productos descodificados y en vías de descodificación. Durante este proceso, se evidenció la carencia de manuales estandarizados, la dependencia de procedimientos manuales y la falta de trazabilidad adecuada, lo cual generaba variabilidad en la ejecución, errores en la reversión de SKUs y retrasos en la gestión de inventario.

Los objetivos específicos planteados se alcanzaron satisfactoriamente: se diseñó y validó un manual operativo digital que documenta cada paso del proceso; se actualizó la política interna de descodificación para alinearla con la práctica diaria; se implementaron cápsulas formativas y un piloto operativo que permitieron ajustar el modelo antes de su despliegue definitivo.

La aplicación de este plan de mejora tendrá un impacto significativo en la operación comercial. Se espera reducir el porcentaje de SKU mal revertidos, disminuir los tiempos de validación de cambios y mejorar la autonomía del equipo, gracias a la claridad de los documentos y la formación recibida. Asimismo, la estandarización y digitalización de los procesos reforzarán la trazabilidad del inventario y contribuirán a reducir pérdidas económicas por obsolescencia o errores de clasificación.

En conclusión, la propuesta no solo responde a una necesidad detectada durante las prácticas, sino que aporta un modelo operativo robusto, sostenible y alineado con las mejores prácticas del sector retail. Su implementación permitirá a Sodimac Colombia S.A. consolidar un proceso de gestión de productos descodificados más eficiente, confiable y adaptable a futuros cambios, asegurando continuidad operativa y soporte a la toma de decisiones estratégicas.

Referencias

- Guillermo, A. V. F. (2021, 26 enero). *Gestión de inventarios en el servicio de tiendas retail: una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25717>
- Paternina, C. (2019c, noviembre 13). *Geo-analítica de apoyo a la gestión de inventarios en retail - caso de estudio en el sector ferretero del AMB*. Universidad del Norte. <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/8706>
- P&M, R. (2025, 7 enero). Homecenter construye país, desde los hogares colombianos
Mercadeo | Revista P&M. Revista PYM. <https://www.revistapym.com.co/articulos/mercadeo/82017/homecenter-construye-pais-desde-los-hogares-colombianos>
- Sodimac.com. (s. f.). SodimacCO. <https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/mashomecenter/nuestra-empresa>
- Google. (2025). Vista de Homecenter Calle 80, Bogotá. Google Maps. https://www.google.com/maps/place/Homecenter+%7C+Calle+80/@4.6854099,-74.0804875,836m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x8e3f9b1fb6ff78f3:0x3c0f4072d5568286!8m2!3d4.685041!4d74.0789372!16s%2Fg%2F1tcws5m1?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MDYxNS4wIKXMDSOASAFQAw%3D%3D
- Homecenter. (2025). *Nuestra Historia* <https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/mashomecenter/nuestra-empresa>
- FERRECO - Ferretería en Línea. (2023, 3 febrero). Ventajas de hacer compras para empresas: Homecenter vs Ferreco. *FERRECO - Ferretería en Línea*. <https://ferreco.com/blog/post/ventajas-de-hacer-compras-para-empresas-homecenter-vs-ferreco?srsltid=AfmBOorZG8HDAOomnQv0KOvJx3KznMNx5ifMWUqLKaKwKdzUEcIXvyMT>

- Izo.es (S/f). 18 de junio de 2025, de <https://www.izo.es/casos-de-exito-secciones/sodimac-homecentercustomer-experience>
- *Reportes de sostenibilidad | Homecenter.* (s. f.).
<https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/content/reportes-de-sostenibilidad/>
- *Jhon Freddy Tibocha Vargas. (10 de octubre de 2024).* POLÍTICA PARA LIQUIDACIÓN DE PRODUCTOS. Bogota Dc.