

INFORME DE PRÁCTICAS: PRÁCTICANTE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS –
MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S

JUAN CARLOS CASTRO ORTIZ

UNVIERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2015

INFORME DE PRÁCTICAS: PRÁCTICANTE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS –
MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S

JUAN CARLOS CASTRO ORTIZ

Trabajo de grado para optar el título de PROFESIONAL EN NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Asesor

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

Profesional en Comercio Internacional.

UNVIERSIDAD SANTO TOMÁS
NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2015

Autoridades Académicas

P. CARLOS MARIO ALZATE MONTES, O.P.

Rector General

P. EDUARDO GONZÁLEZ GIL, O.P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ANTONIO BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. ALVARO JOSE ARANGO RESTREPO, O.P.

Vicerrector académico Sede Villavicencio

AB. GILMA YAMILE CUBILLOS GUTIERREZ

Secretaria de división Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota De Aceptación

Javier Humberto Trillos
Decano Facultad de Negocios Internacionales

Edison Garzón
Director Trabajo de Grado.

Jurado

Jurado

Villavicencio, 02 de Julio de 2015.

Tabla de Contenido

	Pag
Introducción	9
1. Marco Referencial.....	10
1.1. Sobre La Compañía	10
1.1.1. Información general Makro Supermayorista S.A.S Colombia.....	10
1.1.2. Contexto de la empresa.....	10
1.1.3. Misión y visión.....	11
1.1.4. Estrategia.....	11
1.1.5. Valores.....	12
1.2. Contrato	12
1.3. Justificación Del Cargo Al Interior De La Organización.....	12
1.4. Objetivos Específicos Del Cargo.....	14
1.5. Gestión Del Cargo.....	14
1.6. Aportes Y Resultados.....	15
1.6.1. Descripción de resultados.....	15
1.7. Posición Dentro De La Organización.....	19
Conclusiones	21
Referencias bibliograficas.....	22

Lista de Tablas

	Pag
Tabla 1. Relación de Manuales y procedimientos implementados.....	15
Tabla 2. Relación de Manuales y procedimientos Actualizados.....	17

Lista de Gráficos.

Pag

Grafica 1: Dificultades.	19
Grafica 2: Organigrama de CEO'S Makro.....	19
Grafica 3: Organigrama de Gerencia Financiera.	20
Grafica 4: Area Organización y Métodos.	20

Resumen

El presente trabajo muestra la labor ejecutada por el autor en la empresa Makro Supermayorista S.A.S en donde desempeñó el cargo de Practicante del área de Organización y Métodos, en la multinacional SHV-Makro Supermayorista S.A.S teniendo por objetivo la permanente actualización y creación de Procedimientos, Manuales de Sistemas y Manuales integrados, levantando de manera constante la información y tratando de aplicarla en el menor tiempo posible.

Palabras clave: Procedimientos; manuales; makro; diagrama de flujo.

Introducción

A escala mundial los Procedimientos y Manuales tienen el objetivo de transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño mismo de las tareas cotidianas, el creciente grado de especialización y el cambio de normas y políticas (como consecuencia del mejoramiento continuo). Esta situación requiere el uso de herramientas a través de las cuales se presente la actualización y conocimiento permanente de tales lineamientos para el desarrollo uniforme de las actividades de la Organización. Los Procedimientos son de gran utilidad en la reducción de errores y en la observancia de las políticas de MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S; facilitan la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puestos de trabajo.

- (Carrasco, 2010).

1. Marco Referencial

1.1. Sobre La Compañía

1.1.1. Información general Makro Supermayorista S.A.S Colombia.

- Empresa: Makro Supermayorista S.A.S, Colombia
- Razón social: Makro Supermayorista S.A.S
- Objeto Social: Compra y venta de Alimentos, no alimentos y perecederos.
- Ubicación: Calle 192 N° 19 – 12, Oficina Central. Bogotá-Colombia.

1.1.2. Contexto de la empresa.

“Makro Supermayorista S.A.S se caracteriza por la comercialización al por mayor de productos alimenticios y no alimenticios con más de 50 años de experiencia en el mercado mundial. Cuenta con más de 150 tiendas en América del Sur; teniendo presencia en Brasil, Argentina, Venezuela, Colombia y Perú. Makro opera bajo el sistema de autoservicio “Pague y lleve”, el mercado objetivo de Makro son los Clientes Profesionales, es decir los clientes mayoristas.

Makro Supermayorista S.A.S inició sus operaciones en Colombia en el año 1995, con el fin de satisfacer las necesidades del mercado institucional, profesional y comercial (Hoteles, Restaurantes, Caterings, Bodegas y Puestos de Mercado). Makro quiere ser el socio estratégico del pequeño, mediano y grande comerciantes permitiéndoles ahorrar tiempo comprando y pasar más tiempo en su negocio puesto que cuenta con más de 8,000 productos en un solo lugar, ahorrar dinero con los precios de mayorista y ofreciendo los embalajes adecuados según sus necesidades.

Por otro lado, busca apoyar la industria nacional y regional a través de un novedoso esquema, generando grandes proyectos con sus proveedores para dar valor a sus

negocios. Además, brinda la oportunidad de entender y satisfacer las necesidades de los clientes institucionales tanto con sus marcas comerciales como con las marcas propias, ofreciendo la posibilidad de exportar sus productos a otros países donde Makro tiene presencia.

Makro cree en el capital humano de las regiones en la que habita y por ello, con cada tienda se genera aproximadamente 100 empleos directos y 500 indirectos, en su gran mayoría de la región, los que apoyarán al desarrollo social de cada departamento.

Actualmente cuenta con 16 tiendas a nivel nacional. Ubicadas en: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Dosquebradas, Ibagué, Cartagena, Villavicencio, Santa Marta, Montería, Cúcuta y Tunja.” (Makro Supermayorista S.A.S , 2015)

1.1.3. Misión y visión.

- “Misión: Somos un equipo humano dedicado a la distribución de productos de excelente calidad y variedad al más bajo precio, al servicio de nuestros clientes institucionales, proporcionándoles ventajas y oportunidades.
- Visión: Ser la mejor y más completa solución para el abastecimiento de todos los negocios de Colombia.” (Makro Supermayorista S.A.S , 2015)

1.1.4. Estrategia.

- “Crecer gracias a los resultados: El crecimiento paulatino garantiza la permanencia en el mercado.
- Conseguir cuota y nicho de mercado: Todos los esfuerzos están enfocados a lograr fidelidad.
- Invertir en las personas: Entrega responsabilidades para desempeñar una función vital para el negocio.” (Makro Supermayorista S.A.S , 2015)

1.1.5. Valores.

- “Integridad –Lealtad: Con los accionistas, con los empleados y con la sociedad.
- Integridad: Ser honesto, genuino y totalmente abierto en la comunicación de todos los hechos que conciernen a la compañía. Las buenas noticias pueden viajar despacio. Las malas noticias deben viajar más rápido.
- Lealtad: Poner el mejor esfuerzo en el trabajo para la compañía y su desarrollo.” (Makro Supermayorista S.A.S , 2015)

1.2. Contrato

Contrato de Aprendizaje por seis (6) meses firmado directamente con la compañía con prestaciones de ley como lo es ARP y APS + Salario Mínimo Legal Vigente.

1.3. Justificación Del Cargo Al Interior De La Organización

El área de Organización y Métodos, a la cual pertenecí vela por mantener actualizados los procedimientos y manuales que son concernientes tanto a la oficina central como a las tiendas a nivel nacional. Al pertenecer al área redacte Procedimientos, Manuales de Sistemas y Manuales Integrados apoyado en el área dueña del conocimiento, de esta manera aprendí sobre: finanzas, software, compras, ventas y administración.

Makro ha estado trabajando en el proyecto “MAFIS” (Makro Accounting Finance Integrated System) que hace referencia a la nueva versión del sistema financiero Oracle que maneja Makro en oficina central, fui contratado principalmente con el fin de ayudar a actualizar los procedimientos concernientes a procesos del área de finanzas. También realice el material de capacitación concerniente a los siguientes procedimientos:

- Cash Office: Trámite de los títulos de valores desde la Tienda hasta la inclusión en el sistema Oracle.

- Creación y Actualización de Proveedores: Inclusión en el sistema de la empresa así como su compatibilidad con el sistema Oracle.
- Causación Gastos de Personal: Causación contable de los gastos de personal, anticipos y descuentos de nómina.
- Comprobantes manuales: Realización de comprobantes manuales como anticipos.
- Créditos directos: Condiciones y trámite para un crédito directo con Makro S.A.S
- Cuentas por pagar Proveedores Comerciales: Pasos necesarios para el trámite y cancelación de las cuentas por pagar a los proveedores comerciales.
- Gestión de Cartera: Informa sobre el seguimiento que se le hace a los deudores de Makro S.A.S.
- Libros oficiales: Generación e impresión de Libros contables de Makro S.A.S.
- Medios de pago: Paso a paso de cada uno de los múltiples medios de pago de la compañía.
- Requisiciones Internas: Pedidos de mercancía interna para uso dentro de la tienda.
- Retiro de Activos Fijos: Retiro y/o venta de Activos Fijos de la compañía.

Los requerimientos que tiene la compañía para el cargo son los siguientes:

- Estudiante de 8vo, 9no o 10mo semestre de carreras como Ingeniería Industrial, Administración de empresas, Administración de Negocios Internacionales, Administración en Logística y Producción y afines.
- Conocimiento y manejo del paquete office. Manejo de análisis organizativos procesos y sistemas.
- Nivel de inglés medio-alto.
- Dinamismo y pro-actividad medio alto, facilidad para establecer relaciones interpersonales a cualquier nivel, organización en nivel medio.

1.4. Objetivos Específicos Del Cargo.

- Objetivo del cargo:

Coordinar la implantación y actualización de los diferentes procesos en la Organización, de manera coordinada con las áreas de la Compañía, con la finalidad de optimizar los recursos y mantener estándares en las diferentes unidades involucradas de Oficina Central y Tiendas.

- Responsabilidades:
 - Apoyar los cambios en las Normas y Procedimientos establecidos con la finalidad de agilizar los procesos.
 - Colaborar con el análisis y evaluación a los cambios organizativos y de procesos y su impacto en la organización.
 - Apoyar la implantación de normas y procedimientos
 - Apoyar las revisiones periódicas en los procesos claves, con la finalidad de detectar desviaciones en los mismos.
 - Apoyar la retroalimentación a las áreas de la compañía, respecto de la implementación y/o modificación de los procedimientos en los que se encuentran involucrados cada uno de ellos.
 - Colaborar con la documentación de los contenidos propuestos en los diferentes procedimientos para cada una de las áreas de la compañía.

1.5. Gestión Del Cargo.

Cuando un área requería bien fuera actualizar o crear un procedimiento enviaba al Área de Organización y Métodos un correo electrónico manifestándolo, en seguida se acordaba una reunión con el área involucrada y esta a su vez nos proporcionaba la información pertinente del Procedimiento/Manual. Continuamente se elaboraba la redacción del Procedimiento/Manual, adjuntando Formatos o anexos a que hubiese lugar

y creando el *Diagrama de Flujo* en donde se reunía la información más relevante del procedimiento, esto con el objeto de ser más amigable con los impactados derivados del procedimiento.

Cuando el procedimiento estaba redactado, se enviaba a las áreas encargadas para recibir retro alimentación y poder aplicar los correctivos necesarios, posteriormente el procedimiento era impreso y llevado a las Direcciones y a los *Chiefs* de la Compañía (CFO, COO y CCO) y al Presidente/CEO de la compañía para ser firmado y por tanto entrar en vigor.

La estrategia utilizada para el desarrollo del cargo es sin duda alguna el mejoramiento del hábito de lectura, donde buscaba permanentemente empaparme de procedimientos similares, de antecedentes y de hacer la mayor cantidad de preguntas en el levantamiento de información.

1.6. Aportes Y Resultados.

1.6.1. Descripción de resultados.

Redacte e hice seguimiento a los siguientes Procedimientos, Manuales de Sistemas, Manuales Integrales relacionados alfabéticamente a continuación:

1.6.1.1. Documentación nueva.

Tabla 1. Relación de Manuales y procedimientos implementados.

Nombre	Tipo	Descripción
Análisis de Inversión.	Procedimiento.	El procedimiento tenía como objeto evaluar si la inversión hecha por cada tienda había sido favorable, el análisis se lograba de obtener valores como inflación, valores netos de los libros y proyecciones a futuro.

Análisis Makro Mail.	Procedimiento	Explica el Procedimiento para el correcto Análisis de los resultados de venta de cada línea en el Makro Mail.
Centro de Almacenamiento Frimac.	Procedimiento	Makro tercerizó el almacenamiento de productos perecederos importados, el Procedimiento explica responsabilidad y el paso a paso desde la salida de Puerto de la mercancía hasta la llegada a las Tiendas.
Encuestas y Descuento para Clientes Nuevos.	Manual de Sistemas.	Explica el trámite en Tienda para dar a clientes nuevos descuentos así como la aplicación no obligatoria de una encuesta en los <i>Point of Sale</i> .
Estructura de Combinaciones Contables.	Manual Integrado.	Este Manual Instructivo explica las estructuras contable que deben tenerse en cuenta a la hora de hacer un registro en el sistema Oracle R12.
Exhibición Productos Top Perecederos.	Manual Integrado.	Explica las líneas para el aprovisionamiento y correcta exhibición de los productos perecederos más vendidos por Makro.
Generación de Facturas Administrativas.	Manual de Sistemas.	Este Manual de Sistemas explica cómo generar una factura administrativa en Oracle R12.
Gerenciamiento del Margen.	Manual de Sistemas.	Este Manual de Sistemas explica como modificar un precio/oferta en el sistema integrado MBS.
Importación de Archivos a MBS.	Manual de Sistemas.	Este Manual de Sistemas explica como cargar un archivo de Excel al sistema integrado MBS.
Impresión de Railcards.	Manual de Sistemas.	Este Manual de Sistema muestra el paso a paso en el Sistema Integrado MBS para la generación de Railcards de Promoción.

Informe de Gastos IExpenses.	Manual de Sistemas.	Explica cómo crear un gasto por anticipo en Oracle R12 así como la aprobación del mismo.
Marketing Lab	Manual de Sistemas	Explica el funcionamiento del software Marketing Lab.
Picking-HHT.	Manual de Sistemas.	Muestra la manera en que se realiza una cotización usando el dispositivo móvil de inventarios usado por la compañía.
Registro de Servicios Públicos.	Manual de Sistemas.	Explica como registrar las facturas de servicios públicos y contabilizarlas en el sistema Oracle R12.
Reportes Codensa.	Manual de Sistemas.	Muestra la generación del reporte de facturas desde el sistema Oracle R12, de clientes que usaron la tarjeta crédito Codensa como medio de pago.
Segregación de Funciones.	Manual Integrado.	Muestra un barrido actual de las herramientas con las que la Compañía cuenta para una correcta segregación de funciones.
Warning OC	Manual de Sistemas.	Muestra las alertas cuando se generan ordenes de compra que puedan tener sobre stock.

Fuente: Elaboración propia

1.6.1.2. Documentación actualizada.

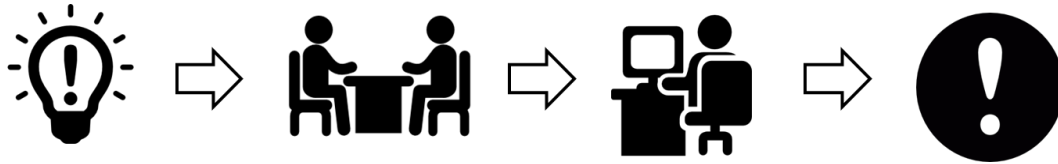
Tabla 2. Relación de Manuales y procedimientos Actualizados.

Nombre	Tipo	Descripción
Causación Gastos de Personal.	Procedimiento.	Establece los pasos a seguir para efectuar la causación contable de los gastos de personal, anticipos y descuentos de nómina a empleados de la Compañía.

Cuentas por pagar a Proveedores Comerciales.	Procedimiento.	Explica el paso a paso de los pagos a proveedores de mercancía que es usada para la comercialización en Tienda.
Inclusión y Actualización de Datos maestros de Proveedores.	Procedimiento.	Explica el trámite para registrar un proveedor o actualizar sus datos.
Pago a Proveedores del Exterior.	Procedimiento.	Explica el paso a paso de los pagos a proveedores de mercancía importada que es usada para la comercialización en Tienda.
Promociones de Mercancía por Multisam	Manual de Sistemas.	Establece una nueva herramienta para el módulo de promociones en el Sistema Integrado MBS.
Promociones por Producto Gratis.	Procedimiento.	Explica el manejo en inventario y en Tienda que se hace a los productos gratis que están en oferta. (Ejemplo: 2 x 1)
Pronto Pago y Factoring.	Procedimiento.	Unificación de procedimiento de Pronto Pago y Factoring.
Segundos Conteos:	Procedimiento.	Establece los artículos que requieren segundos conteos cuando son recibidos en las Tiendas
Trámite de Incidentes con Terceros:	Procedimiento.	Trámite a seguir cuando en cualquier tienda ocurre bien sea un accidente o el daño de alguna mercancía que involucre a un tercero.
Tránsferencia de Mercancías entre Tiendas.	Procedimiento.	Detalla el manejo adecuado y eficiente de las Transferencias de mercancía entre tiendas.

Fuente: Elaboración propia

Grafica 1: Dificultades.



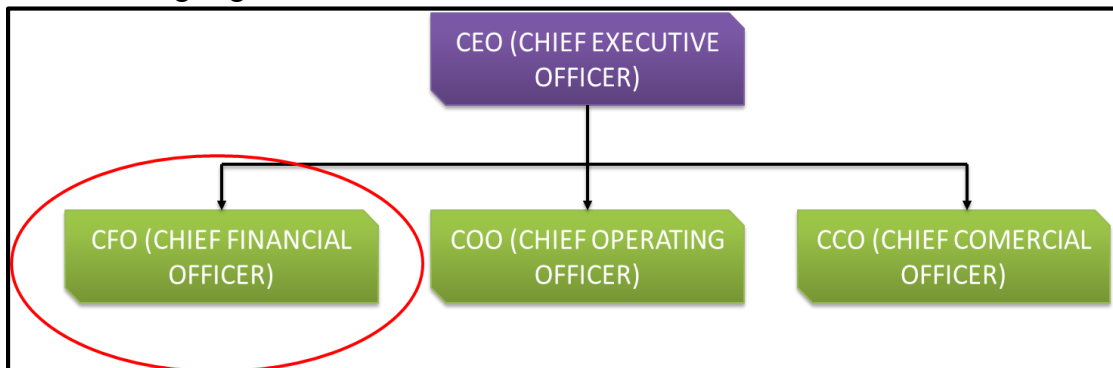
Fuente: Elaboración propia

Luego de encontrada la necesidad de un procedimiento, de ejecutada una reunión, de crear el procedimiento o en su defecto aplicarle los cambios a uno ya existente los dadores del visto buenos mostraban poco entusiasmo al área para la ejecución del trámite de los procedimientos. Debido a la carga laboral que el personal tenía les era muy complicado brindarnos la información para hacer nuestro trabajo, se tenía que insistir bastante, sin embargo no era en todos los casos.

La principal manera de erradicar estos cuellos de botella va en la educación hacia la lectura, en que las estrategias de la compañía este enfocada en darle el valor real a los Procedimientos. La Compañía además debe encontrar la automatización de todos estos Procesos internos, a través de software actuales, en los que la empresa ha empezado el proceso de búsqueda de la herramienta más acorde a las necesidades internas.

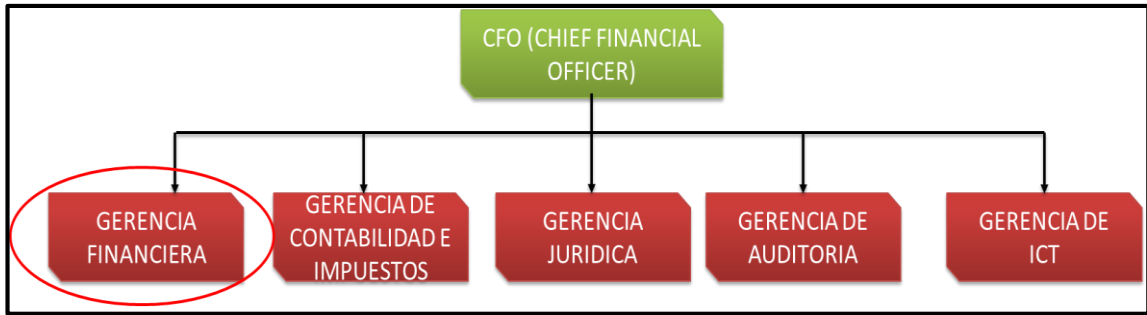
1.7. Posición Dentro De La Organización.

Grafica 2: Organigrama de CEO'S Makro.



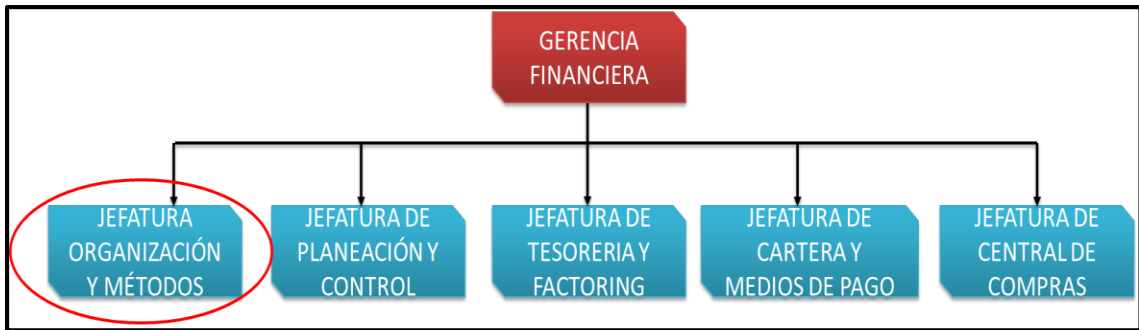
Fuente: Elaboración propia

Grafica 3: Organigrama de Gerencia Financiera.



Fuente: Elaboración propia

Grafica 4: Area Organización y Métodos.



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- El cargo de practicante de Organización y Métodos tiene la oportunidad de conocer múltiples facetas de la compañía, aprender de todas las áreas, así como entablar varias relaciones con todos los niveles de la compañía.
- Se hace relevante para cualquier empresa encontrar la manera de que cada tarea quede estandarizada con el objeto de ahorrar tiempo en entrenamiento, resolución de controversias, distribución de responsabilidades.
- La empresa actualmente desea invertir en el Área buscando la eficiencia a través de un software que automatice los procesos.
- Como profesional esta experiencia ha enriquecido mis conocimientos en muchos áreas del conocimiento como finanzas, sistemas, inventarios, etc. .

Referencias bibliograficas

Juan Bravo Carrasco. (2010). Gestión de Procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A.

Makronet. (2015). Empresa. 07/02/2015, Bogotá. Makro Supermayorista S.A.S.

Obtenido de: <http://makronet/seccion/inicio.html>. (INTRANET)