

**Estandarización de Procesos en la Expansión de Tiendas: Propuesta de un Manual de
Procedimientos**

Paula Stefany Serrano Rincón

**Universidad Santo Tomás
División de Ciencia Económicas y Administrativas
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2025**

**Estandarización de Procesos en la Expansión de Tiendas: Propuesta de un Manual de
Procedimientos**

Paula Stefany Serrano Rincón

**Para optar el título de
Negocios Internacionales**

**Tutor
Andrés Ricardo Samper Fajardo
Magister**

**Universidad Santo Tomás
División de Ciencias Económicas y Administrativas
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2025**

Contenido

Resumen.....	5
Introducción	7
La empresa	8
1.1 Aspectos generales	8
1.1.1 Misión.....	8
1.1.1 Visión.....	8
1.1.1 Valores corporativos	8
1.1.2 Ubicación geográfica.....	9
1.1.3 Estructura organizativa	10
1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica	11
1.1.4.1 Análisis DOFA	12
1.1.4.1.1 Debilidades.....	12
1.1.4.1.2 Oportunidades	12
1.1.4.1.3 Fortalezas	12
1.1.4.1.4 Amenazas	12
Planteamiento central del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales	14
2.1 Planteamiento del informe de prácticas profesionales.....	14
2.2 Limitaciones y alcances	15
2.3 Objetivo general.....	17
2.3.1 Objetivos específicos.....	17
Contenido plan de mejora	17
3.1 Propuesta de mejora.....	17
Propuesta	19
3.2 Conclusiones	20
3.3 Referencias.....	21
4.1 Programación de actividades realizadas en la organización	22
4.1.1 Ciclos.....	22

Lista de figuras

Figura 1	8
Figura 2	9
Figura 3	10
Figura 4	10
Figura 5	18

Lista de tablas

Tabla 1	13
Tabla 2	22

Resumen

Se propone la elaboración de un plan de mejora para Homecenter, enfocado en la creación de un manual de procedimientos para la apertura de nuevas tiendas en Colombia. Este manual tiene como objetivo estandarizar procesos, optimizar la gestión operativa y minimizar errores en futuras aperturas, asegurando que las apertura se realicen de forma eficiente y estructurada.

Para lograr esto, se establecerá una metodología basada en la recopilación de información con los equipos claves y la validación de los procedimientos. Además, se implementarán revisiones periódicas para garantizar que el manual se mantenga actualizado y esté alineado con las dinámicas de la com.

De esta manera, se busca mejorar la eficiencia operativa, facilitar la apertura de nuevas tiendas y fortalecer la presencia de Homecenter en el país. Por medio de esta propuesta, la empresa podrá permanecer como líder en sector.

Agradecimientos

A lo largo de la elaboración de este trabajo surgieron desafíos y momentos de mucha incertidumbre, sin embargo, tuve la fortuna de contar con el apoyo de personas que me impulsaron a seguir adelante, es por esto que les quiero agradecer por estar cuando no me creí capaz de lograrlo.

En primer lugar, le agradezco a Dios por permitirme estar acá hoy y por la maravillosa familia con la que me ha bendecido. A mis padres Patricia y Heriberto, a mi hermano Jhon, quienes desde el inicio me brindaron su apoyo incondicional. Ustedes son mi motor, mi razón de ser, espero llenarlos de orgullo, al igual que yo me siento profundamente orgullosa de ustedes, los amo con todo mi ser.

Agradezco a Homecenter, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente allí y abrirme sus puertas. A mi ahora alma mater la Universidad Santo Tomás, por todo el conocimiento y crecimiento impartido durante los últimos cuatro años, a los maestros gracias por compartir su sabiduría y enseñanzas.

Por últimos a mis amigas, quienes fueron un rayo de luz cuando más lo necesitaba, Natalia, Hadde, Juliana y Manuela, gracias por su apoyo siempre y por cada una de las sonrisas compartidas a su lado.

Introducción

En un entorno tan competitivo para las empresas hoy en día, estas buscan posicionarse en el mercado y ser líderes en el sector que se desempeñan, este el caso de Homecenter, que opera en el sector de retail, quien busca ser líder en el mercado de mejoramiento del hogar. Hoy en día esta compañía ha logrado este objetivo, ya que tiene presencia en diferentes países en Latinoamérica, siendo líder en el sector en cada uno de estos países.

En el caso de Colombia específicamente, cuando las personas quieren hacer una renovación o en construcción, para los colombianos quien llega a su cabeza para este proyecto es Homecenter. De allí surge la necesidad de hacer presencia en las principales ciudades del país y hacer que los colombianos puedan acceder a sus instalaciones fácilmente para cumplir este objetivo, actualmente Homecenter tiene presencia en 24 ciudades y municipios con más de 40 tiendas a nivel nacional

Sin embargo, la gran mayoría de estas tiendas se encuentran ubicadas en las principales ciudades y municipios del país, dejando algunas zonas del país sin acceso directo a sus instalaciones. Esto genera una barrera para muchos clientes, los cuales deben recurrir a otras opciones o recorrer largas distancias para adquirir los productos y servicios de Homecenter.

Ante esta oportunidad de crecimiento, la expansión de la compañía a nivel nacional se presenta como una estrategia, para la cual surge la necesidad de crear un manual de procedimientos, en el que se explique paso a paso que se debe ejecutar para la apertura de nuevas tiendas. Este manual permitirá procesos, delimitar responsables y actividades a realizar, con el fin de que la apertura se lleve a cabo de forma eficiente, minimizando errores y logrando ser una herramienta clave para las futuras aperturas.

La metodología para la elaboración de este manual se basará en la recopilación de información a través de reuniones con los equipos responsables y la validación de cada procedimiento con las áreas involucradas. De esta manera, se establecerá un documento integral, el cual servirá como referencia para la apertura de nuevas tiendas, contribuyendo a la expansión estratégica de Homecenter en Colombia.

La empresa

1.1 Aspectos generales

1.1.1 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.” (Homecenter, 2025)

1.1.1 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.” (Homecenter, 2025)

1.1.1 Valores corporativos

1. **Respeto:** Somos alegres, sencillos y respetuosos con todas las personas, valoramos la diversidad, confiamos y escuchamos sin prejuicios.
2. **Excelencia:** Estamos orientados al servicio al cliente y el cliente siempre será nuestro centro. Hacemos las cosas bien, colaboramos, innovamos y buscamos ser mejores cada día.
3. **Integridad:** Somos honestos, transparentes, justos y buscamos ser coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos.
4. **Responsabilidad:** Somos responsables en todas relaciones y nos hacemos cargo de todo lo que hacemos, así mismo de los impactos positivos y negativos que generamos.
(Homecenter, 2025)

Figura 1

Valores corporativos



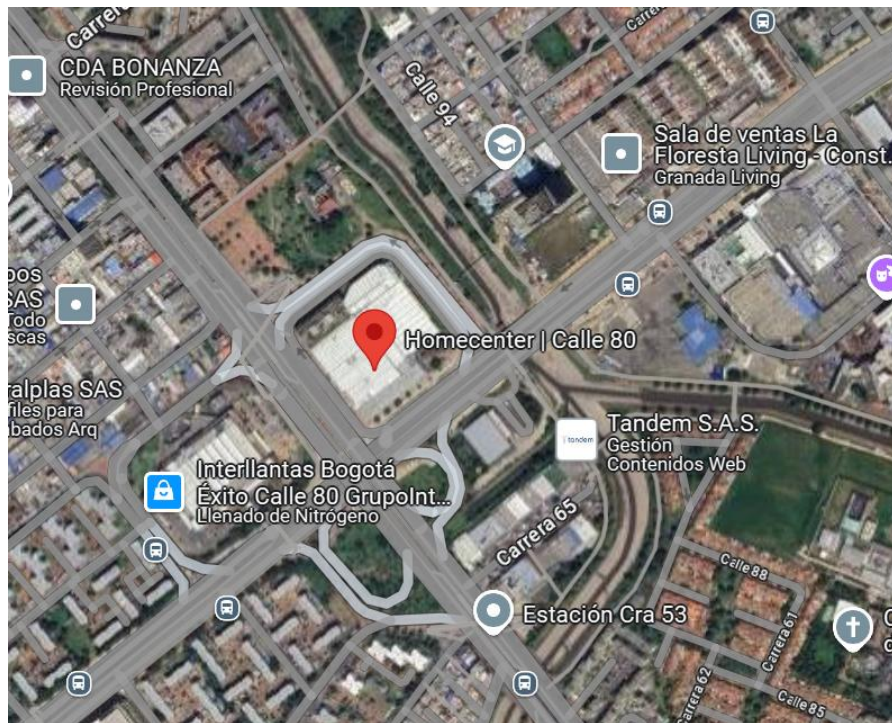
Nota: Tomado de página web Homecenter

1.1.2 Ubicación geográfica

La empresa Homecenter, cuenta con numerosas tiendas y centros de operación a lo largo del país, en el transcurso de la práctica profesional, tuvieron lugar en 2 lugares, uno de ellos fue en la Oficina Apoyo a Tienda (OAT), ubicada en la tienda Homecenter Calle 80.

Figura 2

Ubicación OAT

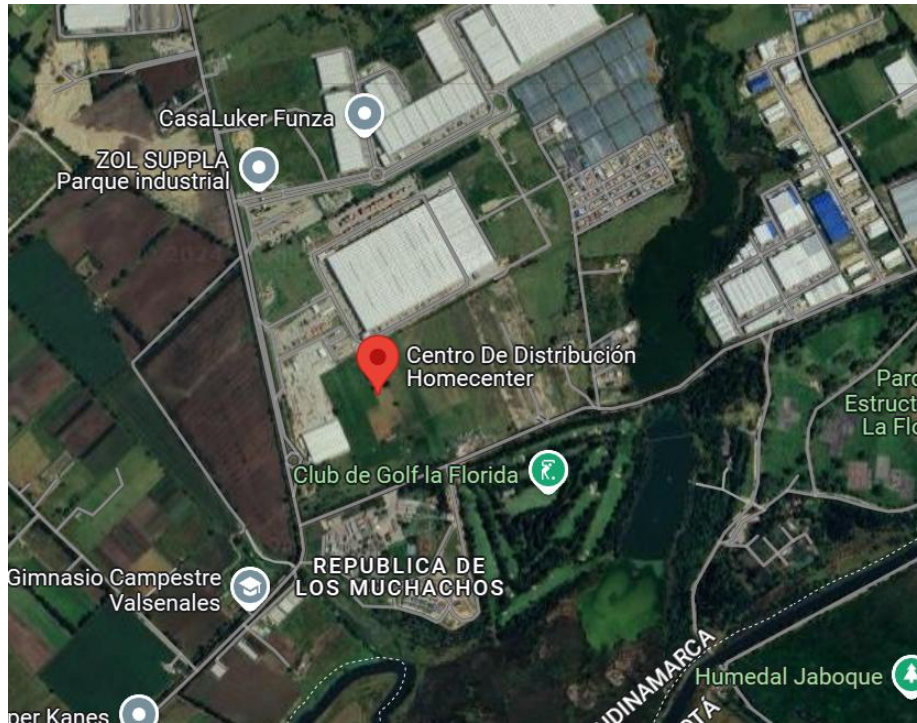


Nota: Elaboración propia con Google Maps

De igual manera, se llevaron a cabo en el Centro de Distribución (CEDIS) ubicado en Funza

Figura 3

Ubicación CEDIS Funza

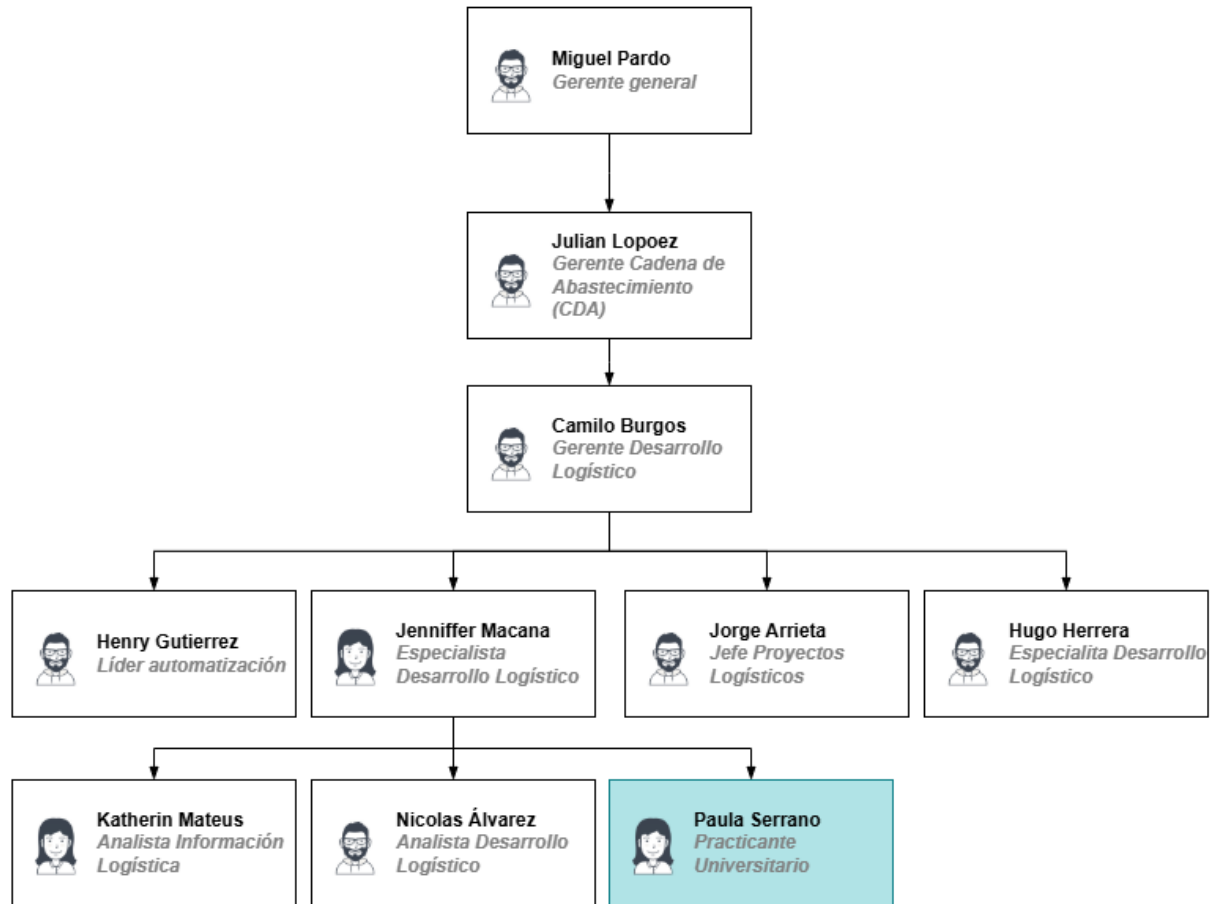


Nota: Elaboración propia con Google Maps

1.1.3 Estructura organizativa

Figura 4

Organigrama



Nota: Elaboración propia (Serrano, 2025)

1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica

El departamento en el que se desarrolla la práctica es en la Gerencia de Desarrollo Logístico, específicamente en el área de Red Logística. Según lo acordado, las funciones asignadas se enfocan en dos proyectos. El primer proyecto corresponde a la huella de carbono, en el cual se tiene un rol de apoyo, asistiendo en la consolidación y clasificación de datos.

El segundo proyecto es el desarrollo de un manual de apertura de tiendas en el cual, se elabora un documento en el que se recopile información de los pasos que se ejecutan durante este proceso, para ello se llevó un registro detallado de las actividades a realizar, con el fin de crear un manual en el que se indique de forma clara y precisa los pasos a seguir durante la apertura de tiendas.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.1.1 Debilidades

1. Carencia de un documento que sirva como guía para la apertura de una nueva tienda, actualmente, no existe un manual que recopile los procedimientos, actividades y responsables, lo cual genera incertidumbre y falta de claridad en la ejecución de las aperturas.
2. Falta de experiencia reciente en aperturas de tiendas debido al tiempo transcurrido desde la última apertura, el equipo no cuenta con un referente.
3. Dependencia del conocimiento individual de los colaboradores que han participado en aperturas previas, lo que representa un riesgo ante cambios en el equipo o rotación de personal.
4. Cambios en el proceso de apertura, requieren de actualizaciones en el manual, dado que el proceso no es estático y requiere ajustes

1.1.4.1.2 Oportunidades

1. Creación de un manual en el que se tengan en cuenta los puntos de vista de todos los equipos involucrados en la apertura.
2. El manual puede ser utilizado como una base para la mejora continua del proceso de apertura, ajustándose a nuevos estándares o normativas.
3. Potencial de expansión en el país, para lo cual el manual podría servir como una herramienta que facilite el proceso.

1.1.4.1.3 Fortalezas

1. Estandarización del proceso de apertura, asegurando consistencia.
2. Reducción de errores y contratiempos en las nuevas aperturas por medio de la documentación detallada de cada etapa.
3. Amplia presencia en el mercado colombiano, con 42 tiendas que respaldan la solidez de la empresa en el país.
4. Se cuenta con una infraestructura robusta de distribución, lo cual hace más sencillo abastecer nuevas tiendas en diferentes regiones del país.

1.1.4.1.4 Amenazas

1. Cambios en los permisos operativos o legales que se requieren para la apertura de tiendas.

2. Nuevos formatos de tienda, que demandan procesos diferentes.
3. Riesgo de que el conocimiento de los procesos de apertura se convierta en obsoleto si no se actualiza el manual.
4. A raíz de la pandemia, los clientes cambiaron, estos adoptaron una nueva forma de comprar, las compras digitales, lo que puede resultar en la disminución en el tráfico en tiendas físicas.

Matriz DOFA cruzada

Tabla 1

Matriz DOFA cruzada

	Fortalezas	Amenazas
	1. Estandarización del proceso de apertura, asegurando consistencia. 2. Reducción de errores y contratiempos en las nuevas aperturas por medio de la documentación detallada de cada etapa. 3. Amplia presencia en el mercado colombiano, con 42 tiendas que respaldan la solidez de la empresa en el país. 4. Se cuenta con una infraestructura robusta de distribución, lo cual hace más sencillo abastecer nuevas tiendas en diferentes regiones de país.	1. Cambios en los permisos operativos o legales que se requieran para la apertura de tiendas. 2. Nuevos formatos de tienda, que demandan procesos diferentes. 3. Riesgo de que el conocimiento de los procesos de apertura quede obsoleto si no se actualiza constantemente.
Oportunidades	Estrategias FO	Estrategias FA
1. Creación de un manual en el que se tengan en cuenta los puntos de vista de todos los equipos involucrados en la apertura. 2. El manual puede ser utilizado como una base para la mejora continua del proceso de apertura,	1. Estandarización del proceso de apertura, al implementar la experiencia y el proceso estandarizado para crear un manual que incorpore los puntos de vista de todos los equipos involucrados, aprovechando la presencia en el mercado	1. A través de la estandarización y la documentación detallada de cada etapa, se puede reducir el riesgo de que el conocimiento de los procesos de apertura se vuelva obsoleto, asegurando que las aperturas sigan

ajustándose a nuevos estándares o normativas.	colombiano y la infraestructura robusta de distribución para expandir más fácilmente en el país.	siendo consistentes y actualizadas, incluso con cambios en los permisos operativos o legales.
3. Potencial de expansión en el país, para lo cual el manual podría servir como una herramienta que facilite el proceso.	2. Reducción de errores y contratiempos, el manual puede incluir procedimientos que reduzcan errores y contratiempos en futuras aperturas, facilitando la expansión en el país y adaptándose a nuevas normativas.	2. Aprovechar la infraestructura de distribución para adaptarse a nuevos formatos de tienda que puedan surgir y seguir garantizando que las tiendas se abastezcan adecuadamente, independientemente de los cambios en los requisitos operativos o legales
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
1. Carencia de un documento que sirva como guía para la apertura de una nueva tienda.	1. Crear el manual de apertura que sirva como guía formalizada para las aperturas de nuevas tiendas, incorporando las opiniones de todos los equipos involucrados para cubrir la falta de documentación existente.	1. Para reducir la falta de un documento guía y la obsolescencia del conocimiento frente a cambios regulatorios o nuevos formatos de tienda, se debe implementar un proceso ágil de actualización continua del manual, que permita adaptarse rápidamente a cualquier modificación en los permisos operativos o legales y mantener la relevancia del proceso de apertura frente a los cambios del mercado.
2. Falta de experiencia reciente en aperturas de tiendas debido al tiempo transcurrido desde la última apertura.	2. Aprovechar la potencial expansión del país para generar un enfoque de mejora continua del proceso de apertura, asegurando que el manual se actualice regularmente y se ajuste a nuevas normativas, superando la falta de experiencia reciente en aperturas.	
3. Dependencia del conocimiento individual de los colaboradores que han participado en aperturas previas.		

Nota: Elaboración propia (Serrano, 2024)

Planteamiento central del plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

2.1 Planteamiento del informe de prácticas profesionales

El análisis realizado mediante la matriz DOFA muestra que la falta de un documento que explique el proceso de apertura de tiendas representa una oportunidad de mejora para

Homecenter. En los últimos años, la compañía no había inaugurado nuevas tiendas, lo que resultó en que las personas encargadas de este proceso carecieran de la experiencia y los conocimientos necesarios. Esto generó retrocesos en algunas situaciones, evidenciando la necesidad de contar con una guía clara para llevar a cabo esta tarea de manera eficiente.

De igual manera, surgió un nuevo reto con la introducción de un nuevo formato de tienda, este, aunque compartía varias características con el formato tradicional, su manera de operar y llenado de la tienda era diferente. Lo cual planteó varias interrogantes: cómo se llevarían a cabo los procesos logísticos, cómo manejar la capacidad limitada del nuevo formato, qué productos se venderían, en qué cantidades y cómo se gestionaría el modelo de reposición y sus configuraciones.

Teniendo clara esta información, se plantea la creación de un manual que recolecte todos los detalles del proceso de apertura, en el cual se explique paso a paso cuales son los procedimientos y se delimiten los responsables de cada uno de estos. Para realizar esto, se hace a través de reuniones con los involucrados donde se hace un levantamiento de la información y a partir de allí se elabora el manual.

Cabe resaltar que un manual de procedimientos aporta un gran valor a las empresas, ya que en él se recopila toda la información necesaria sobre un proceso específico. Esto permite ejecutar las actividades de manera efectiva, estableciendo responsables, tiempos y tareas claramente definidos, lo que a su vez facilita un mayor control interno dentro de la organización.

Contar con un Manual de Procedimientos genera ventajas a la institución o unidad administrativa para la que se diseña, y en especial para el empleado, ya que le permite cumplir en mejor tiempo con sus objetivos particulares, y utilizar los mejores medios, para así contribuir a los objetivos institucionales (Vergara, 2017, p. 250)

2.2 Limitaciones y alcances

Por medio del plan de mejora se pretende crear un manual, en el que se recolecten todos los procesos que se llevan a cabo durante la apertura de nuevas tiendas, sin embargo, este proyecto plantea ciertos retos y desafíos para su elaboración.

El limitante identificado durante la elaboración del manual ha sido el levantamiento de información, proceso que se realiza por medio de reuniones con los equipos clave, en donde se explica de manera detallada lo que se realiza en cada etapa del proceso. Sin embargo, encontrar estos espacios se ha sido un reto.

Este limitante ha incrementado debido a la temporada alta, la cual va desde el mes de septiembre hasta el mes de diciembre, periodo en el cual Homecenter experimenta un incremento significativo en sus ventas. Durante este lapso tiempo, los equipos están involucrados en la operación diaria, dedicando sus esfuerzos a desatorar el CEDIS para evacuar los altos volúmenes de mercancía. Lo cual ha provocado que, aunque las reuniones estén programadas, deban ser reagendas.

De igual forma, el manual permitirá delimitar cuales son los procesos a ejecutar durante la apertura, proporcionando una guía clara y detallada que incluirá cada una de las etapas, roles y responsabilidades. Este documento se convertirá en una herramienta clave para garantizar la eficiencia en las aperturas y servirá como referencia promoviendo la replicabilidad y consistencia en futuras aperturas.

2.3 Objetivo general

1. Elaborar un manual detallado sobre el proceso de apertura de tiendas, recopilando información clave, esto con el fin de estandarizar el proceso y lograr aperturas exitosas en el futuro.

2.3.1 Objetivos específicos

1. Recolectar información de cada etapa del proceso de apertura a través de reuniones con el personal clave, para asegurar que cada etapa esté claramente definida.
2. Establecer los roles y responsabilidades de las personas, áreas y equipos involucrados en el proceso de apertura, analizando el papel de cada uno, con el objetivo de evitar confusiones.
3. Construir un cronograma identificando fases y actividades con la finalidad de que el manual se complete de forma eficiente y dentro de los plazos plasmados en este.

Contenido plan de mejora

3.1 Propuesta de mejora

Tomando la definición de manual “Documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización” (Fincowsky, 2009, p. 245). Los manuales de procedimiento resultan ser una herramienta clave para las organizaciones, ya que estos sirven como guía para la realización de diversos procesos dentro de ellas. Esta idea es reforzada con el término de “Gestión organizacional”, en el cual:

La gestión organizativa es la práctica sistemática de planificar, coordinar y gestionar personas, recursos y procesos, lo que permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos con éxito. Desempeña un papel crucial en la creación de relaciones entre los empleados para la colaboración, garantizando que todos trabajen hacia un objetivo común.

Fomentando el trabajo en equipo, las empresas pueden mejorar su productividad, impulsando así el crecimiento y la sostenibilidad. (SafetyCulture, 2024)

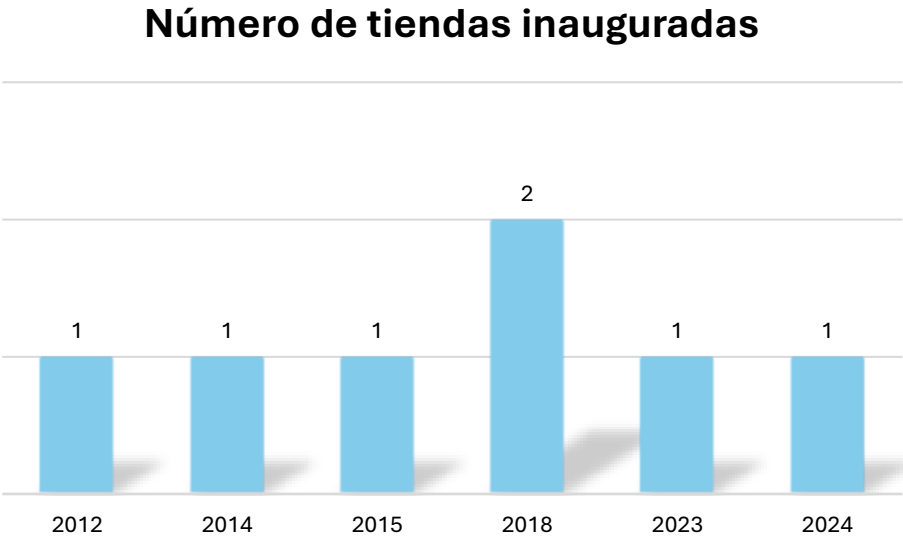
Esta gestión administrativa como se menciona ayuda a que las organizaciones alcancen su objetivo con éxito, en este caso la apertura de una nueva tienda, lo cual también va de la mano con la visión de la empresa, que espera ser líder en el mercado. La creación del manual propone

ser una referencia clara para los empleados, eliminando la ambigüedad; Autores como Chiavenato (1981) destacan que la documentación de procesos es un elemento clave en la administración, ya que permite la reducción en la variabilidad operativa. Al establecer procedimientos detallados y estandarizados, se asegura que las tareas sean ejecutadas de manera uniforme.

Un ejemplo de empresa que ha implementado los manuales de procedimiento con resultados positivos es McDonald’s, logrando tener numerosas franquicias a nivel mundial, según Ritzer (1993) McDonald’s ha logrado grandes niveles de eficiencia gracias a la estandarización de los procesos. Otro ejemplo de éxito, en el sector de Retail al igual que Homecenter, es la compañía estadounidense Walmart, que ha empleado manuales operativos para estandarizar procesos. Estos ejemplos demuestran que la implementación de manuales se puede llegar a convertir en una ventaja competitiva dentro del mercado.

Considerando el proceso de expansión de Homecenter en Colombia, que cuenta con 42 tiendas en territorio nacional, la siguiente gráfica se permite observar las tiendas inauguradas desde el año 2012 a 2024:

Figura 5
Inauguraciones Homecenter



Nota: Elaboración propia (Serrano, 2025)

Propuesta

Teniendo en cuenta la información analizada anteriormente y considerando el valor que agregan los manuales de procedimiento a las compañías, y el valor estratégico de la gestión organizacional, se propone crear un manual de procedimientos para la apertura de tiendas. Este documento estará diseñado con el fin estandarizar cada una de las etapas de la apertura, asegurando que las actividades sigan un orden eficiente y lógico.

En este manual se incluirá toda la información que se recolectará por medio de las reuniones con el equipo multidisciplinario involucrado en las aperturas, se hará un levantamiento de información y en base a este se desarrollará el manual, de igual forma se hará una validación para asegurar que la información incluida es la pertinente y no falte nada. Adicionalmente, el manual se desarrollará con una estructura clara y detallada, dividiéndose en etapas como lo son: Etapa I: Definiciones previas, etapa II: Llenado de tienda, etapa III: Modelo de reposición, etapa IV: Flujo de cliente y etapa V: Cierre del proceso, hay que añadir que de cada una de estas etapas se desglosan las fases que se desarrollan en estas mismas.

Cabe señalar que el manual se encontrará explicado en formato de paso a paso de lo que se debe realizar, en orden secuencial y con el área responsable, con el fin de que este sea de fácil entendimiento para cualquier persona y que aunque no se haya participado en una apertura anterior, este será capaz de entender cuáles son las actividades a realizar en el proceso de apertura, igualmente se contará con un cronograma en el que se especifique semanalmente que se debe realizar, en la semana correspondiente y el cargo específico de la persona que debe realizar dicha tarea.

Para garantizar la eficiencia y vigencia del manual a lo largo del tiempo, se establecerán revisiones periódicas, las cuales permitirán su actualización en función de los cambios en las dinámicas operativas de la empresa. Estas revisiones asegurarán que el documento refleje con precisión la ejecución actual de las actividades y que incorpore mejoras derivadas de la evolución del negocio, nuevas estrategias organizacionales o avances en las mejores prácticas del sector. De esta manera, el manual se mantendrá como una herramienta útil y adaptable, alineada con las necesidades y objetivos de la empresa.

3.2 Conclusiones

Implementar manuales de procedimiento en las compañías tiene grandes ventajas para estas, como se he demostrado a lo largo del documento. La empresa Homecenter presenta una gran oportunidad al implementar un manual de apertura, el cual agregará gran valor a esta compañía, adicionalmente para el proceso de expansión en el territorio nacional el manual resulta ser una herramienta clave, que ayudará a hacer este proceso más eficiente, ayudando con la reducción de posibles errores, al igual que se garantiza una ejecución estructurada en la apertura.

Asimismo, el manual se convierte en una herramienta estratégica, ya que facilita la toma de decisiones y el seguimiento del cumplimiento de las actividades planificadas. Este al estar sujeto a revisiones y actualizaciones periódicas, podrá adaptarse a los cambios en las dinámicas, asegurando su relevancia y aplicabilidad a lo largo del tiempo.

En conclusión, el manual de apertura no solo representa una mejora en la operatividad de la empresa, sino que también fortalece su competitividad en el mercado. Su implementación garantizará procesos más ágiles, organizados y eficientes, lo que contribuirá al crecimiento de la compañía y a la mejora de la experiencia para los colaboradores. Actualmente, la propuesta quedó en fase de revisión, donde se espera ultimar detalles de algunas etapas del proceso; el siguiente paso consiste en diseñar el formato en que se presentará el manual, para luego ser aplicado en la compañía.

La construcción del plan de mejora integró conocimientos de diversas materias como lo fueron: “Administración y Procesos” que fue clave para estructurar y definir los flujos de trabajo; el “Seminario de Investigación en Negocios Internacionales” ayudó en la recopilación y análisis de información. La materia de “Logística y DFI” resultó fundamental para optimizar el abastecimiento y distribución en nuevas tiendas.

3.3 Referencias

- Chiavenato, I. (1981). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill
- Fincowsky, E. B. (2009). Organización de empresas. México: Mc Graw Hill.
- Homecenter. (2025). Homecenter. Obtenido de Homecenter:
https://www.homecenter.com.co/homecenter-co/mashomecenter/nuestra-empresa/?cid=IndNuestraemp&kid=bnnext1031770&shop=googleShopping&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAoe5BhCNARIsADVLzZdRL1wYzhE-W2D0C2XUSUCPBjZ2hthllb_M6BNFSNUUOP69GNVqPggaAmk5EALw_wcB
- Ritzer, G. (1993). La McDonalización de la sociedad. Barcelona: Editorial Ariel S.A.
- SafetyCulture. (30 de Septiembre de 2024). SafetyCulture. Obtenido de SafetyCulture Content Team: <https://safetyculture.com/es/temas/gestion-organizacional/>
- Vergara, M. E. (Agosto de 2017). Los manuales de procedimiento como herremiantas de control interno de una organización. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

3.4 Anexos

Seguimiento práctica profesional

4.1 Programación de actividades realizadas en la organización

Durante las prácticas profesionales el enfoque principal fue la elaboración del manual de apertura, el cual se desarrolló de manera exitosa, en el que se logró identificar y registrar todas las fases de este proceso, de igual forma se elaboró un cronograma, en el cual se consignaron todos los pasos a realizar en cada una de las fases, delimitando el cargo de los responsables de las actividades a ejecutar. Cabe resaltar que en la etapa del modelo de reposición se espera que este cambie, debido a la migración hacia un nuevo sistema, no obstante, en el manual quedaron registrados los pasos a ejecutar con el sistema actual.

De igual forma los primeros 15 días de cada mes, se llevó a cabo la recolección, clasificación y consolidación de datos de la huella de carbono de los vehículos que transportan la mercancía a nivel nacional con destino a los CEDIS o tiendas según correspondía, esto se realiza con el objetivo de que al final del proyecto se desarrolle una calculadora, mediante la cual se pueda calcular la cantidad de emisiones de Dióxido de Carbono (CO₂) que emite la compañía.

4.1.1 Ciclos

Tabla 2

Ciclos

Ciclo	Actividades	Logros	Dificultades
1	Elaboración etapa Set up y metro a metro	Se logró desarrollar la etapa del Set up y metro a metro, según lo esperado	En esta etapa no se presentaron dificultades significativas para su desarrollo, lo que facilitó su ejecución
2	Elaboración etapa llenado de tienda	Se desarrolló la etapa del llenado de tienda, que contiene los siguientes capítulos: - Definiciones y configuraciones previas - Gestión de proveedores	Debido a ser tan extensa la etapa, se prolongó su finalización, además, coordinar tiempos con los responsables para llevar a cabo el levantamiento de información

		• Gestión de proveedores • Generación de OC • Recibo de mercancía (Producto nacional) • Generación de olas y alistamiento (Producto importado) • Despacho de mercancías • Recibo en tienda • Seguimiento y monitoreo del plan de llenado	
3	Elaboración etapa modelo de reposición	Se llevó a cabo la etapa de modelo de reposición, la cual se compone de: • Pronóstico de la demanda • Modelo de reabastecimiento • Operación para reposición	Una vez se realizó la revisión se replantearon los capítulos de la etapa y se agregaron más con nueva información
4	Elaboración etapas flujo de clientes y cierre del proceso	Se realizaron las etapas de flujo de clientes y el cierre de proyecto	La etapa de cierre del proyecto se agregó durante las últimas semanas de las prácticas, lo que redujo el tiempo para su desarrollo. Asimismo, en la etapa de flujo de clientes, fue necesario añadir nueva información tras la revisión, lo que implicó ajustes adicionales
5	Elaboración de cronograma de apertura	Se desarrolló el cronograma con las actividades y cargo de los responsables de estas para la apertura	Se reformuló en 2 ocasiones el diseño planteado para el cronograma, igualmente la asignación de responsabilidades para cada actividad
6	Presentación manual de apertura	Se realizó la presentación del manual con el equipo de red logística y el	La preparación de la presentación para exponer el manual resultó desafiante, ya que

gerente de desarrollo requirió múltiples
logístico correcciones antes de
alcanzar su versión final.
Además, el manejo de los
nervios durante la
exposición representó un
reto adicional.

Nota: Elaboración propia (Serrano, 2025)