

PRACTICA EMPRESARIAL CENCOSUD S.A BOGOTÁ



LUISA FERNANDA CASTRO MEJÍA



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

PRACTICA EMPRESARIAL CENCOSUD S.A BOGOTÁ

LUISA FERNANDA CASTRO MEJÍA

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

Director

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Jurado

Villavicencio, diciembre de 2018

Agradecimientos

A la Universidad Santo Tomás Villavicencio, y todo el cuerpo docente que con esfuerzo apoyó este proceso académico permitiendo que potencializara mis habilidades y aprendiera cada aspecto con el que he realizado exitosamente mi práctica hasta hoy.

Un agradecimiento principalmente a Dios, porque sin el mi destino no hubiera estado encaminado a esta aventura, escoger esta carrera, estar donde estoy, permitirme toda la maravilla de culminar mi etapa académica e iniciar mi fase profesional, por él, todo es posible.

A los responsables de que este proceso fuera posible, mis padres, Luis Castro y Claudia Mejía, que tuvieron la disposición de apoyar económica y afectivamente la transición hacia mi vida profesional, toda mi familia en general y cada persona que ha estado acompañándome.

También al Decano de la facultad, Javier Humberto Trillos Celis, que cada día se empeñó por cumplir los requerimientos de sus estudiantes, no es más que el mejor decano de la Universidad.

A mis compañeras Tatiana Díez, Lorena Piñeros y Jipshy Pico, que desde el primer día de mi carrera hasta el último estuvieron presentes reforzando cada aprendizaje y apoyándome en cada paso por más difícil que fuera el panorama.

A mis compañeros, que en medio del poco o mucho acercamiento, forjaron mucho más de lo que ellos mismos incluso pueden imaginar, más que agradecida me siento orgullosa del grupo que hoy termina y de las personas que ya se graduaron porque sé la calidad de colegas con las que me enfrentaré en el mundo laboral.

A Cencosud que fue un hogar durante mi proceso, por la oportunidad y la paciencia para que lograra realizar de forma exitosa mi práctica empresarial, mi equipo de trabajo, mi jefe y todos aquellos que me aportaron conocimiento, alegrías y mucha experiencia a lo largo de estos 6 meses.

Contenido

	Pág.
Resumen.....	7
Introducción	9
1. Objetivos.....	10
1.1 Objetivo General	10
1.2 Objetivos específicos.....	10
2. Marco Referencial	11
2.1 Nombre y Razón Social.....	11
2.2 Reseña Histórica.....	11
2.3 Misión.....	11
2.4 Visión	12
2.5 Estructura Organizacional	12
2.6 Talento Humano y operaciones.....	13
3. Funciones laborales	14
3.1 Nombre del cargo	14
3.2 Funciones del cargo.....	14
3.3 Descripción Del Área.	14
3.3.1 Labores Desempeñadas.....	15
4. Aportes profesionales por parte del estudiante.....	17
Conclusiones	18
Referencias bibliográficas.....	19

Resumen

En concordancia con las exigencias de la Universidad Santo Tomas Villavicencio, se presenta la documentación pertinente para la culminación de la etapa académica y obtener el título de Profesional en Negocios Internacionales, con el valor agregado de ser la primera Universidad con acreditación multicampus.

El siguiente documento es la descripción detallada de las responsabilidades asumidas en la opción de grado, práctica empresarial que tuvo lugar en el segundo semestre del 2018, iniciando el día 03 de julio y finalizando el 03 de enero 2019 en la empresa Cencosud S.A en la ciudad de Bogotá.

La primera parte de este trabajo es la presentación de la empresa, a que se dedica, su plataforma estratégica, trayectoria y otro tipo de información pertinente para contextualizar sobre el sitio donde fueron llevadas a cabo estas prácticas.

En la segunda parte se encuentra a detalle cada una de las funciones asignadas durante la estancia en la empresa, aprendizajes, experiencias y muchos datos de interés para dar a entender la importancia del trabajo realizado.

Como adicionales se encuentran las recomendaciones pertinentes y demás acompañamientos necesarios para la comprensión completa del proceso, el recorrido desde el momento de la aceptación, y la parte final de la opción de grado que culmina en la sustentación de este documento.

Palabras claves: Profesional, acreditación, documento, responsabilidades, práctica empresarial, empresa, plataforma estratégica, trayectoria, contextualizar, funciones, experiencia.

Abstract

In accordance with the requirements of Santo Tomas Villavicencio University, the pertinent documentation is presented for the culmination of the academic stage and obtain the title of Professional in International Business, with the added value of being the first University with multi-campus accreditation.

The following document is the detailed description of the responsibilities assumed in the degree option, business practice that took place in the second semester of 2018, starting on July 3 and ending on January 3 of 2019, in the company Cencosud SA in the Bogota city.

The first part of this work is the presentation of the company, to which it is dedicated, its strategic platform, trajectory and other pertinent information to contextualize on the site where these practices were carried out.

In the second part it will find in detail each of the functions assigned during the stay in the company, learnings, experiences and many interesting data to give an understanding of the importance of the work done.

As additional are the relevant recommendations and other necessary accompaniments for the complete understanding of the process, the route from the moment of acceptance, and the final part of the degree option that culminates in the upholding of this document.

Key words: Professional, accreditation, document, responsibilities, business practice, company, strategic platform, trajectory, contextualize, functions, experience.

Introducción

“Cencosud S.A Es un consorcio empresarial multinacional chileno que opera en diversos países de América del Sur, principalmente en el rubro minorista y es controlada por el empresario Horst Paulmann.

Con la previa autorización del Comité de Opciones de Grado, el día 17 de Abril de 2018 se dio inicio a la vinculación con la empresa para la práctica empresarial el 3 de Julio, como requisito para optar al título de profesional en Negocios Internacionales en la empresa CENCOSUD S.A, empresa que por su actividad económica y tamaño de la misma, ofrece un campo amplio de participación para los estudiantes de la Universidad Santo Tomas, acorde a la formación académica de Negocios Internacionales.

El departamento asignado es el de tesorería donde se manejan recursos importantes y se otorga una confianza plena en el practicante para que de la mano de sus supervisores, logre ejecutar de forma pertinente las tareas asignadas.

Durante las 960 horas, representados en 6 meses de trabajo, se hizo el seguimiento indispensable y la capacitación necesaria con el fin de que se pudiera responder por el cargo asignado.

Durante este trayecto, el estudiante reconoce la magnitud del cargo y las obligaciones asignadas que dan fuerza al proceso académico finalizado previamente durante 8 semestres, junto a ello distingue la pertinencia de los vínculos laborales y personales como eje de la formación integral tomasina.

Finalmente el estudiante se convierte en parte del musculo empresarial por lo que puede aportar significativamente al funcionamiento corporativo y entender a la perfección su lugar en un equipo de trabajo para que en futuros cargos pueda desempeñar con altitud cualquier desafío planteado.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

- Culminar el proceso académico con la práctica empresarial desde el departamento de tesorería poniendo a prueba el aprendizaje de la carrera profesional.

1.2 Objetivos específicos

- Cumplir eficaz y eficientemente las labores asignadas en la empresa
- Enfrentar la teoría con la práctica
- Proponer mejoras para la empresa
- Reconocer las responsabilidades de la vida laboral, respetando el manual, horario, presentación y demás aspectos que competen a un trabajador.
- Aprender a atender órdenes y requerimientos inmediatos
- Poner a prueba las habilidades adquiridas previamente y reconocer asertivamente las inexploradas

2. Marco Referencial

Este capítulo contiene la información general de la empresa y el espacio laboral en el que se llevó a cabo esta práctica empresarial, nombre, misión, visión, reseña, estructura organizacional, área de trabajo y demás ítems necesarios para conocer la empresa.

2.1 Nombre y Razón Social

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

2.2 Reseña Histórica

En 1963 abren el primer supermercado “las Brisas” en Temuco – Chile fundado por el inmigrante alemán Horst Paulmann, para 1970 se abre Jumbo Keneddy en Chile, para 1982 hacen su primer expansión a Argentina con un Jumbo, en 1988 hacen la apertura de su segundo almacén en Argentina con un Mall Unicenter, en 1993 se hace la apertura del Mall Alto Los Condes y de la primer tienda Easy, en 2002 se logra la adquisición de Proterra en Chile y Home Depot en Argentina.

En 2003 se adquiere Santa Isabel y paulatinamente se hace el lanzamiento de servicios financieros Cencosud, también se da la apertura del Florida Center y Portal La Dehesa en Chile, en 2005 se logra la adquisición de Almacenes Paris S.A, también se cambian las tiendas Brisas y Montecarlo a Santa Isabel, en 2007 se adquiere Infante, Economax, Foster y Eurofashion, para el mismo año se adquiere Gbarbosa en Brasil y GSW en Perú mientras en Colombia se establece un Join Venture con Casino Guichard para el desarrollo de Easy Colombia.

En 2008 se logra iniciar las operaciones de retail financiero en Argentina, además de la adquisición de Blaistein en Argentina, en 2010 se adquiere Súper Familia en Brasil, se adquiere además Perini comercial de alimento LTDA y de Bretas en Brasil, desde el 2011 hasta la fecha han mantenido niveles acelerados de expansión con aperturas constantes por América del sur.

2.3 Misión

“Nuestra misión consiste en trabajar, día a día, para llegar a ser el retailer más rentable y prestigioso de América Latina, en base a la excelencia en nuestra calidad del servicio, el respeto a las comunidades con las que convivimos y el compromiso de nuestro equipo de colaboradores”. (Cencosud S.A, 2013)

2.4 Visión

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

2.5 Estructura Organizacional

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

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

Jaime Soler Fue nombrando, en enero de 2015, Gerente General de Cencosud, dejando atrás su labor como Gerente Corporativo de Retail. Anterior a ese cargo, desde el año 2008, fue Gerente de la División de Tiendas por Departamento. Ing Comercial de la Universidad de Chile y graduado del Programa de Desarrollo de Ejecutivos de la Universidad de Kellogg, trabajó en Falabella como Gerente de Adquisiciones, para luego unirse a Cencosud en el año 2005.

Nota: Jaime Soler presentó su renuncia con efecto a contar del día 30 de septiembre 2018. En su reemplazo, el Directorio de Cencosud ha designado a Don Andreas Gebhardt, quien asumirá esta función a partir del 1 de octubre 2018.

Bronislao Jandzio ha sido el Gerente Corporativo de Auditoría desde 1998, antes de unirse a Cencosud, era Jefe Regional del Departamento de Contabilidad Global para el Grupo Deutsche Bank en Frankfurt, Alemania. El Sr. Jandzio tiene un diploma de la Academia bancaria alemana Banklehre.

Antonio Ureta, ingresó a Cencosud el año 2002, ejerciendo distintos roles dentro de la Compañía. Primero en la Unidad de Negocio de Supermercados y más adelante como Gerente de Desarrollo y Control de Gestión de Tiendas por Departamento para posteriormente asumir la Gerencia General de Eurofashion.

En 2010, asumió la Gerencia General de la Oficina Comercial de Cencosud en China. Después de 4 años fuera del país, en julio de 2014, regresó a Chile para liderar la Unidad de Negocios Mejoramiento del Hogar y desde el 1 de octubre de 2018 es el Gerente Corporativo de la Unidad de Supermercados. Antonio es Ingeniero Civil Industrial de la Universidad Católica de Chile.

2.6 Talento Humano y operaciones

Durante la última década, se han transformado en un operador multinacional y multiformato, a través de un continuo crecimiento, tanto orgánico como a través de adquisiciones, en este mismo período, la distribución geográfica y diversidad de sus empleados, se ha transformado de manera considerable.

Para alcanzar su aspiración de ser el minorista más rentable y prestigioso de América Latina, su Gerencia de Recursos Humanos, con presencia y activa participación en 5 países de Sur América, aspira a orientarse a los resultados y el crecimiento sostenible del negocio a través del desarrollo de una cultura de excelencia, impulsando la promoción de la mejora continua y el desarrollo de las personas, a partir de bases centradas en calidad y eficiencia en los procesos propios de capital humano. (Cencosud S.A., 2011)

Sus operaciones se extienden a través de diferentes líneas de negocios, tales como supermercados, mejoramiento del hogar, tiendas por departamento, centros comerciales y servicios financieros.

Esto los ha llevado a ser la compañía de capitales latinoamericanos más diversificada del Cono Sur y con la mayor oferta de metros cuadrados. Adicionalmente, desarrollan otras líneas de negocio que complementan su operación central, como es el corretaje de seguros y centros de entretenimiento familiar, todos ellos cuentan con un gran reconocimiento y prestigio entre los consumidores, con firmas que destacan por su calidad, excelente nivel de servicio y satisfacción al cliente. (Cencosud S.A., 2011)

3. Funciones laborales

3.1 Nombre del cargo

Practicante comercial de tesorería.

3.2 Funciones del cargo

Durante los 6 meses de práctica empresarial en Cencosud, desde el área de tesorería mis funciones eran comunicar y controlar la remisión de bonos autorizados, controlar la remisión de billetes falsos, remisión de bonos falsos, vencidos y no autorizados, el control radicaciones de tiendas, facturación, control de reversiones, plan separe, recuperación ventas EPM y otras funciones delegadas que no eran responsabilidad del cargo como tal.

3.3 Descripción Del Área.

En este departamento se gestionan las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios, incluye, básicamente, la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias, se mantienen registros y controles pertinentes al movimiento financiero de la empresa.

El área se divide en grupos que son controlados por empleados diferentes, en el primero de estos grupos se encuentran los pagos nacionales, es decir todo lo que tiene que ver con el pago de mercancías, gastos, pago de impuestos, cajas menores, indemnizaciones jurídicas y los medios de pago que utiliza son transferencia y cheques.

Otro de los grupos maneja lo pagos internacionales, pertinentes al proceso de monetización y compra de dólares, por otro lado se encuentra el grupo de Efectivo, que tiene que ver con el manejo de brinks

Otro grupo se encarga del adelanto de pagos y proceso de cesión de documentos, además de controlar el acceso página web para la atención a proveedores, otro grupo por su parte se encarga del manejo de nómina, tarjeta institucional, bonos de regalo, control de estratos conciliaciones de pagos, rechazos de pagos, se encuentra también el grupo encargado de controlar Shopping y cobro de cartera

El siguiente grupo es medios de pago que tiene que ver con el objeto de este documento informativo de práctica empresarial y cuyas labores serán mencionadas a detalle en el apartado siguiente de este capítulo

3.3.1 Labores Desempeñadas

Durante la temporada de trabajo en la empresa Cencosud, se encuentra un compendio de obligaciones en un manual que clarifica cada aspecto a tener en cuenta en el cargo y la forma de resolver cada ítem, a continuación se explicará en qué consiste cada función concerniente al cargo, teniendo en cuenta que son variadas las actividades ejecutadas por apoyo empresarial que no se encuentran incluidas en el manual de trabajo.

- Bonos autorizados

Fundamentalmente se debe comunicar y controlar novedades de los bonos autorizados para recibir en las tiendas, remitidos por Sodexo y Bigpass, con un debido proceso, esta actividad es de frecuente periodicidad de trabajo.

- Remisión de billetes falsos

Con ciertos parámetros a seguir, en esta función se pretende recuperar el valor de las especies monetarias que son retenidas en caja por supuesta falsedad y debe efectuarse con periodicidad quincenal.

- Remisión de bonos falsos, vencidos y no autorizados

Para esta función se debe concretar un debido proceso con el fin de recuperar el valor de los bonos falsos, vencidos y no autorizados para que logren ser reembolsables, el proceso se efectúa con periodicidad quincenal.

- Control radicaciones de tiendas

Revisar y llevar un control sobre la gestión del Centro de Servicios Argentina con respecto a las Radicaciones de Medios de Pago manuales (Sodexo y Bigpass), y electrónicos (EPM y tarjetas de cajas de compensación como Comfanariño, Comfaboy), hechas por las tiendas a nivel nacional, esta labor es efectuada con un periodicidad semanal.

- **Facturación**

Radicar en SAP y causar la contabilización de las facturas de servicios correspondientes a las comisiones que Cencosud debe pagar a Medios de Pago y Proveedores de Insumos. Este proceso de radicación de facturas consta de tres principales etapas: 1. Generar la solicitud de pedido, 2. La orden de compra y, 3. La entrada de almacén.

Las únicas facturas que ahora se radican y contabilizan en Colombia son: Fenalco Valle, PRGX e Insumos de Papelería. Las Facturas Fenalco requieren un proceso especial, este proceso es efectuado de forma mensual.

- **Otras facturas sin solped**

Las facturas de FIDEICOMISOS (EPM), CREDIVALORES y BRILLA (GASES DEL CARIBE) que llegan por correspondencia se envían por correo a MEDIOS DE PAGO EN ARGENTINA para que las contabilicen, y este reporte se efectúa de forma mensual.

- **Control de reversiones:**

Como bien se puede evidenciar, en esta función era pertinente controlar y verificar que la gestión de las solicitudes de reversión hecha en Argentina se realice de forma oportuna y eficiente, por lo que su periodicidad de trabajo es frecuente.

- **Plan separe**

De todo lo que compete al plan separe, en esta función se es asignada únicamente la devolución de dinero a clientes, ocasionada por productos apartados, que no son cancelados en su totalidad en plazos que superan los 90 días. Esta solicitud la hace cada tienda cuando el cliente solicita la devolución del dinero en cheque y por ende se trabaja de forma ocasional.

- **Recuperación ventas epm**

Recuperar dinero de las ventas correspondientes a transacciones con CRÉDITO EPM pendientes por pago, a causa de novedades o errores en el boucher de la compra estar al tanto de los cheques devueltos par generar los reportes petinentes.

4. Aportes profesionales por parte del estudiante.

Los aportes profesionales estuvieron encaminados a recuperar parte de las actividades de la empresa que se habían suspendido, sin esperar que firmaran más horas o recompensaran la labor ejercida, pues como profesional integro, se entrega sin esperar retribución.

Voluntariamente se vinculó a un proceso para tratar de poner al día la cartera de Cencosud con EPM, porque había dejado de funcionar del año 2017 hasta la fecha, además de una nueva labor que consistía en revisar los PQR o reclamos de los proveedores, haciendo llamado para la gestión y solución para que gestión firmara, se diera paso a contabilidad y así quedase listo y resuelto el reclamo.

De igual forma fueron entregados resultados asertivos siendo concordantes con la exigencia del programa, cada función se efectuó con la mayor pertinencia y se estableció un orden a la plaza ocupada, fomentando un espacio apto de trabajo tanto para el ocupante actual como el venidero, facilitando el proceso de empalme y de todos los resultados esperados del proceso.

Conclusiones

Teniendo en cuenta que la principal herramienta de trabajo de un profesional es su experiencia, entendemos que la práctica empresarial fortalece el músculo teórico-práctico donde se confrontan los conocimientos adquiridos en la academia contra los adquiridos en el campo, teniendo en cuenta eso se concluye que:

- Se cruzó la frontera de la incertidumbre y se ejecutaron las actividades con responsabilidad y mayor eficiencia posible
- Se generó un proceso de soporte continuo logrando ser parte de las soluciones que la empresa propuso.
- Se entiende la pertinencia de la carrera de Negocios Internacionales dando como resultado un trabajo eficiente para la compañía
- Se genera un espacio de experiencia laboral pertinente para la incursión en la vida profesional.
- Se reconoce a Cencosud como una empresa capacitada para entrenar profesionales y un espacio adecuado de trabajo.

Referencias bibliográficas

Cencosud. (2016). *Saber Hacer Cencosud*. Obtenido de cencosud.com: <https://www.cencosud.com/>

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

Cencosud S.A. (15 de Diciembre de 2011). *Memoria Anual* . Obtenido de web.archive.org:
https://web.archive.org/web/20131215012811/http://www.cencosud.com/wp-content/files_mf/memoria201170.pdf

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