

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CENTROS COMERCIALES
SUDAMERICANOS S.A. – CENCOSUD COLOMBIA S.A.



ALIX XIMENA MARTÍNEZ CUBILLOS

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – CENTROS COMERCIALES
SUDAMERICANOS S.A. – CENCOSUD COLOMBIA S.A.

ALIX XIMENA MARTÍNEZ CUBILLOS

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

Asesor

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Especialista en Gerencia Logística

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

EDISON ORLANDO GARZÓN CESPEDES

Director trabajo de grado

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, Junio de 2018

Dedicatoria

A la memoria de mis abuelos

Carmen Rosa Prado Manrique

Ananías Martínez Chambueta

Agradecimientos

Mi principal gratitud es hacia Dios, porque sin él nada hubiese sido posible, permitiéndome llegar hasta el final de mi carrera, dándome fortaleza espiritual en todas las etapas de mi vida, e iluminando cada paso dado, lo cual pude emprender nuevos retos, y encontré en mi camino personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, lo cual es una bendición la oportunidad de estar y disfrutar al lado de ellas.

El apoyo incondicional de mis padres por estar siempre en cada meta de mi vida, por ser los promotores de mis sueños, confiando y creyendo siempre en mí, quienes han sido incondicionales en mi crecimiento tanto personal como profesional, anhelando siempre lo mejor para mi vida, para ser una mejor persona, con sus consejos y palabras que me han guiado, y me brindaron todo lo necesario en la vida universitaria.

Como también, agradezco a los profesores de la universidad en las diferentes cátedras por las enseñanzas recibidas, y a la empresa Cencosud Colombia, quienes me brindaron la oportunidad y la confianza de realizar allí las prácticas empresariales, por toda la paciencia que obtuve por parte del equipo de trabajo de abastecimiento, quienes me acompañaron en las labores que desempeñé, lo cual me permitió poner en práctica mis conocimientos adquiridos.

Glosario

- 1. AGOTADOS:** Referencias activas pero que no están en las tiendas.
- 2. CUARTILLAS:** Es una comunicación impresa de 4 páginas utilizada para promocionar productos básicos durante las quincenas y su vigencia es de máximo 4 días. Generalmente de Jueves a Domingo o Lunes festivo.
- 3. DINÁMICAS:** Evento que se realiza por cierto límite de tiempo.
- 4. FOLLETOS:** Medio impreso que desarrolla un tema central relacionado con una fecha específica o destacar alguna sección o área por una temporada.
- 5. GENESIX:** Sistema que soporta la información comercial detallada de los supermercados en Colombia.
- 6. MIX DE SURTIDO:** Portafolio de productos ofrecidos en tienda.
- 7. PLS:** Productos de libre servicio.
- 8. PORTAL DE WORKFLOW:** Plataforma tecnológica que permite administrar y configurar los datos de las dinámicas o descuentos.
- 9. SERVIDESK:** Son las solicitudes de pedidos sugeridos de las tiendas o del área comercial.
- 10. VALUE PACK:** Ofertas que ofrece la tienda por un largo periodo de tiempo.

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen	11
Introducción.....	13
1. Objetivos	14
1.1 Objetivo General.....	14
1.2 Objetivos Específicos	14
2. Información de la empresa	15
2.1 Nombre y Razón Social.....	15
2.2 Reseña Histórica	15
2.3 Misión.....	17
2.4 Visión.....	17
2.5 Sector.....	17
2.6 Mapa De Procesos y Organigrama	18
2.7 Área de trabajo.....	20
3. Funciones laborales	21
3.1 Nombre del cargo	21
3.2 Objetivos del cargo.....	21
3.3 Actividades ejecutadas	21
3.4 Descripción del área	22
3.5 Labores desempeñadas	22
3.6 Pertinencia	27
4. Impactos del cargo	29

5.	Dificultades presentadas durante la práctica	30
6.	Herramientas otorgadas por Cencosud Colombia para la realización de las actividades	31
	Conclusiones	32
	Recomendaciones	33
	Referencias bibliográficas	35

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. Mapa de procesos Cencosud.....	18
Figura 2. Organigrama corporativo gerencia general Cencosud Colombia.	19
Figura 3. Organigrama gerencia abastecimiento PLS y PFT.	20
Figura 4. Propuesta pedido express.....	23
Figura 5. Servidesk en el portal workflow.	24
Figura 6. Cierres manuales solicitudes de tiendas.....	25
Figura 7. Problemáticas frecuentes.	26

Resumen

Como uno de los requisitos para optar por el título en profesional de Negocios Internacionales en la Universidad Santo Tomas, se encuentra la opción de prácticas empresariales, la cual ha sido escogida debido a su gran aporte en cuanto a experiencia laboral y personal para el estudiante, el cual se debe desempeñar en un mundo laboral diferente a la vida universitaria, pero gracias a los conocimientos adquiridos se pudo aportar positivamente a los procesos de la organización en la que se encuentra.

Gracias a las habilidades y conocimientos obtenidos durante la academia, se logra responder efectivamente a los procesos y la actividad económica de la empresa, trabajando en equipo y bajo presión, cumpliendo a cabalidad con las funciones delegados por parte de los jefes a cargo, aprendiendo en la primera experiencia laboral, y adaptándose a la formación de valores de la empresa, para lograr con todos los objetivos del cargo.

La empresa donde se realiza la práctica empresarial es en Centros Comercial Sudamericanos S.A.- Cencosud Colombia S.A., en el área de abastecimiento en la sección alimentaria PLS, apoyando en funciones ya estructuradas por la empresa, actividades de las cuales se dará más información detallada de su funcionamiento y las posibles recomendaciones que al pasar del tiempo se observaron.

Palabras Claves. Práctica empresarial, actividades, mundo laboral, experiencia, valores, conocimiento, habilidades.

Abstract

As one of the requirements to choose the title of International Business professional at University Santo Tomas, there is the option of business practices, which has been chosen due to its great contribution in terms of laboral and personal experience for the student, which must be performed in a different laboral world to university life, but thanks to the knowledge acquired can contribute positively to the processes of the organization in which it is located.

Thanks to the skills and knowledge obtained during the academy, it is possible to effectively respond to the processes and economic activity of the company, working as a team and under pressure, complying with the delegated functions of the heads in charge, learning in the first laboral experience, and adapting to the formation of values of the company, to achieve with all the objectives of the position.

The company where the business practice is carried out is in Centros Comercial Sudamericanos S.A. - Cencosud Colombia S.A., in the area of supply in the section PLS feeding, supporting functions already structured by the company, activities of which will give more detailed information of its operation and the possible recommendations that were observed over time.

Keywords: Business practice, activities, laboral world, experience, values, knowledge, skills.

Introducción

De acuerdo a los requisitos que existen en la Universidad Santo Tomás para optar por el título profesional en Negocios Internacionales, el Reglamento general de Opciones de Grado de la universidad, cuyas reglas generales son las previstas en el Acuerdo N° 08 de junio 16 de 2003, se encuentran las diferentes opciones de grado, las cuales son la práctica, preparatorios, viaje internacional, tesis, entre otras.

En base a lo anteriormente mencionado, y con autorización del Comité de opciones de grado, el día 1 de febrero de 2018 se da inicio a las prácticas empresariales como requisito de opción de grado en la empresa Cencosud Colombia S.A., para adquirir el título de profesional en Negocios Internacionales, empresa en la cual su actividad económica genera un gran impacto para el crecimiento profesional, ya que sus actividades van acorde a la formación del estudiante tomada en la academia, por lo tanto, cumple con los requisitos y la finalidad de la opción de grado.

El desarrollo de las prácticas empresariales en la empresa Cencosud Colombia S.A. será en el área de abastecimiento, en el cual el estudiante podrá aportar con sus conocimientos de logística tomados en la academia, en el que se encontrará con un crecimiento personal y profesional debido a que es una área con un fuerte movimiento, ya que realiza uno de los procesos más importantes y centrales de la actividad económica de la empresa.

Para la realización de sus actividades, el estudiante tomó una inducción por parte de los analistas encargados del área y principalmente de la sección de la práctica, en donde se tomaron los principios fundamentales para realización de las funciones asignadas, con un acompañamiento constante, lo cual permitirá realizar las actividades y a la vez, aportar con sus funciones y proponer posiblemente mejoras para el área.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Identificar la relación de la formación académica en las funciones realizadas en la empresa Cencosud Colombia S.A. proponiendo las correspondientes mejoras, que aporten al mejoramiento continuo de la organización.

1.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar las actividades asignadas por la empresa durante el transcurso de la práctica.
- Identificar la pertinencia de las actividades realizadas en relación a la formación académica recibida.
- Plantear oportunidades de mejora y acciones correctivas, que aporten al mejoramiento continuo de la organización

2. Información de la empresa

2.1 Nombre y Razón Social

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

2.2 Reseña Histórica

Cencosud S.A. (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.) es de los más grandes y prestigiosos conglomerados de retail en América Latina. Cuentan con operaciones activas en Argentina, Brasil, Chile, Perú y Colombia, donde día a día se desarrolla una exitosa estrategia multiformato que hoy da trabajo a más de 140 mil colaboradores. Es controlada por el empresario Horst Paulmann. (Cencosud, s.f.)

La empresa se originó a través del autoservicio Las Brisas, fundado por el inmigrante alemán Horst Paulmann en la ciudad de Temuco, en el sur de Chile. En 1976 inauguró Jumbo, el primer hipermercado del país, en el sector nororiente de Santiago y en 1982, Cencosud inaugura su primer hipermercado Jumbo en Buenos Aires, ubicado en la zona de Parque Brown. Debido al éxito, ese mismo año ingresa al rubro de los centros comerciales al inaugurar Jumbo Centro Comercial, en Capital Federal, Buenos Aires.

En 1988 inauguran los centros comerciales más grandes de Chile y Argentina en ese momento: Alto Las Condes y Unicenter Shopping, ubicados en Santiago y Buenos Aires respectivamente. En el año 2000 se expande a regiones, con el primer Jumbo en Rancagua, junto a Easy en el Nuevo Centro Rancagua.

En 2005 Cencosud adquiere la cadena de tiendas por departamento París, la que operaba 21 tiendas en Chile, así como la agencia Viajes París, la corredora Seguros París, el Banco París, la administradora de tarjetas de crédito ACC S.A., la fábrica de muebles Nordik. Así mismo, mediante la compra de París, Cencosud adquirió una parte importante de la inmobiliaria Mall Plaza, dedicada a la construcción y operación de centros comerciales, y que en la sazón poseía en Santiago los Mall Plaza Vespucio, Oeste, Tobalaba y Norte, además de los Mall Plaza del Trébol, La Serena y Los Ángeles en Concepción, La Serena y Los Ángeles, respectivamente.

De allí en adelante, Cencosud se expandió a Brasil, Colombia y Perú, convirtiéndose en una de las cadenas minoristas más grandes de América Latina. Es una Empresa Colombiana fundada en 1975, actuando como persona natural en actividades de Ingeniería Civil, incluyendo el diseño, la construcción y la producción de materiales granulares y concretos asfálticos e hidráulicos.

Durante la década de 2000 Cencosud expandió su presencia en otros países de la región a través de varios formatos. En 2004 adquiere la cadena de supermercados Disco en Argentina. Por otra parte se destaca la inauguración del centro comercial más grande del interior de Argentina: Portal Rosario. Durante el 2006, en Argentina se inauguraron tres locales Easy y ocho Disco. En 2007 Cencosud logra ingresar a tres nuevos mercados. En Colombia, Cencosud intentó ingresar directamente al mercado de Colombia como accionista menor de Almacenes Éxito; sin embargo, finalmente prefirió hacer una alianza con el Grupo Casino, formando un joint venture para el desarrollo de Easy e inaugurando su primer local en dicho país.

Ese mismo año, el ingreso a Brasil se obtuvo mediante la adquisición de la cadena de supermercados GBarbosa, en tanto que en Perú, adquirieron dos cadenas de supermercados: Wong y Metro. Adicionalmente, adquiere en Argentina la cadena de soluciones para la construcción Blaisten, ampliando su participación en el mercado ferretero argentino. A fines del mismo año, Cencosud inició negociaciones para ingresar al mercado uruguayo a través de Tienda Inglesa y a México con la compra de Supermercados Gigante, sin embargo, por estrategia, Cencosud prefirió desistir de adquirir estas últimas cadenas.

Durante el 2010, adquiere primero Súper Familia y luego Perini, cadena de tiendas de delicatessen ubicada en Bahía. En 2012 abre en Perú su primer centro comercial con marca propia en Miraflores. En octubre de ese año, Cencosud ingresa directamente al mercado colombiano mediante la adquisición de la operación de Carrefour en dicho país con 72 hiper y supermercados, 17 tiendas express y 4 tiendas de cash-and-carry, actualmente Easy. (Cencosud, s.f.)

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.f.)

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 S.A.S” (Cencosud Colombia, 2016)

2.5 Sector

Cencosud Colombia S.A. es una entidad del sector comercial la cual siempre se ha catalogado como una de las fuentes de empleos más importantes en la economía local. A la vez, la empresa se ha diversificado adquiriendo nuevas tendencias para lograr un desarrollo económico con fuertes valores, dando prioridad al desarrollo de una nueva visión donde da incentivos a los pequeños y medianos empresarios con facilidades para unirse como proveedores de la organización.

2.6 Mapa De Procesos y Organigrama

En Cencosud Colombia sus colaboradores ejecutan diferentes actividades las cuales se encuentran enmarcadas en el mapa de procesos; en este, se visualiza la relación entre la compañía y las partes interesadas: clientes, colaboradores y proveedores, véase la figura 1. El mapa de procesos está integrado por macroprocesos estratégicos (direccionan la compañía y fijan objetivos) misionales (apuntan directamente al cumplimiento de la misión) y de apoyo (brindan soporte a los procesos estratégicos y misionales para su desempeño).



Figura 1. Mapa de procesos Cencosud. Adaptado del Saber Hacer de la empresa.

En el proceso gestión comercial el rol del gerente es primordial, en este se gestionan las categorías, los proveedores, los productos y su implantación; en el proceso cadena de abastecimiento, se gestionan las compras de mercancía y su distribución para asegurar la disponibilidad en la tienda; el proceso de venta tiene como objetivo asegurar la disposición de los productos con las características diferenciadoras de Cencosud. Finalmente, el proceso de gestión de clientes, permite conocer sus preferencias y buscar oportunidades de mejora pos-venta.

Para que sea posible el cumplimiento de las estrategias de la compañía, es esencial contar con procesos que soporten la operación, es así como a través del proceso de gestión humana se realiza

la selección del talento, se motiva y promueve el desarrollo; el cumplimiento de la normatividad se garantiza a través de la gestión jurídica; la disponibilidad de los recursos físicos, su administración y preservación se garantiza a través de la gestión administrativa; con la Gestión de la Tecnología se administra y se da soporte a la infraestructura tecnológica; y por medio de la gestión de los recursos financieros, se administra el flujo de dinero de la compañía.

Por otra parte, Centros Comerciales Sudamericanos S.A. cuenta con una estructura organizacional muy grande, debido a que éste se encuentra en cinco países, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, y Perú, y a la vez, en cada país, cuenta con una amplia línea de supermercados, los cuales están apoyados por una cantidad de unidades de negocio, los cuales están divididos por áreas y a su vez, por secciones. Por lo tanto, no existe un organigrama general de la organización, así que se mostrará el organigrama de la gerencia general donde se encuentra las cabezas de la organización en Colombia, como se observa en la figura 2.

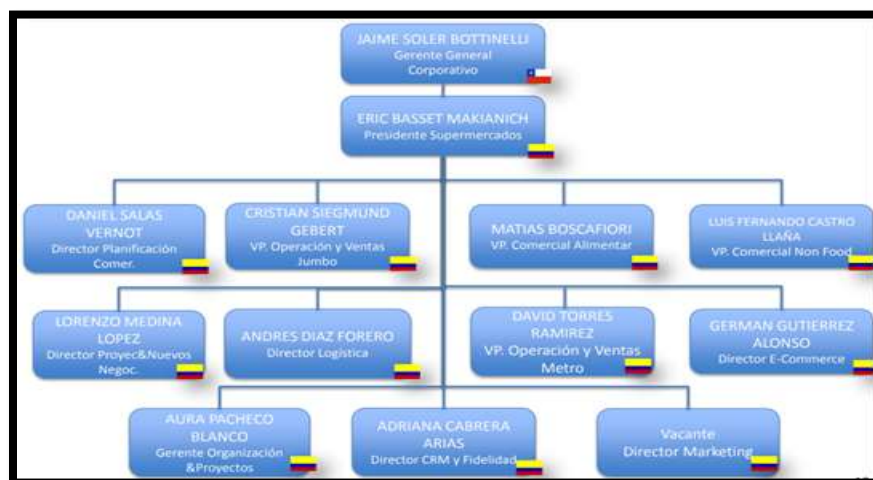


Figura 2. Organigrama corporativo gerencia general Cencosud Colombia. Adaptado del Saber Hacer de la empresa.

Dentro de la unidad de negocio en logística, se encuentra el área de abastecimiento, allí se encuentran varias secciones encargadas del abastecimiento de los hipermercados, los cuales son: sección PGC (Productos de gran consumo); Bazar, comprende todos los productos del hogar y oficina; Textil, ropa para toda la familia; Electro, todo tipo de electrodomésticos, PFT (Productos

frescos terminados), son productos que tienen una vida útil menor y PLS el cual es el lugar donde se realizó la práctica, como se observa en la figura 3.

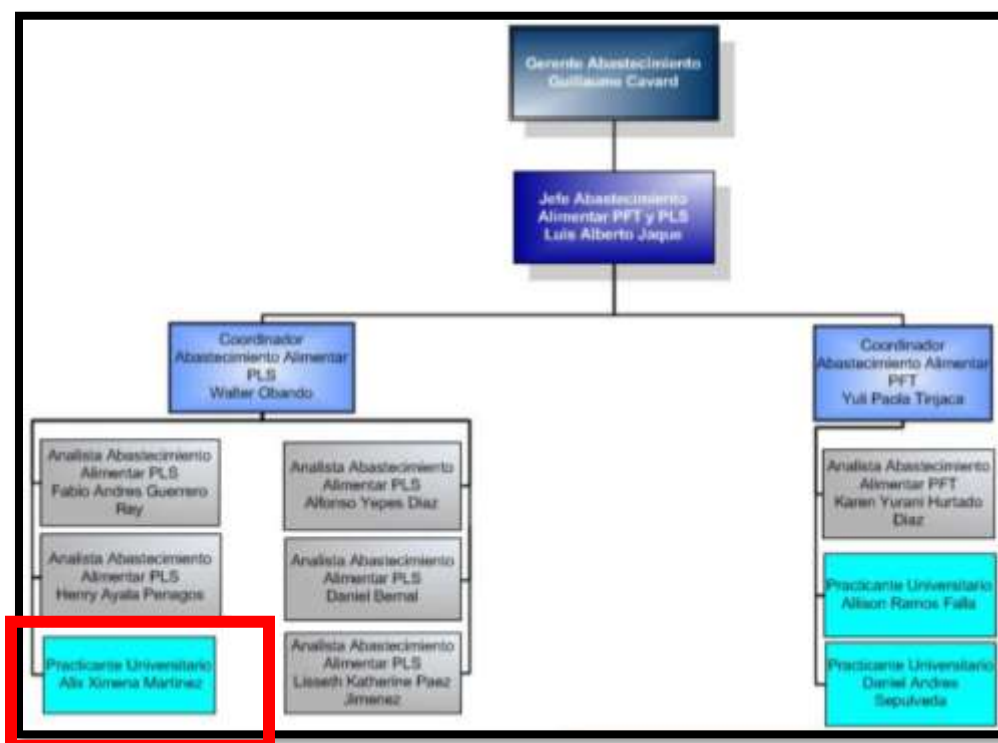


Figura 3. Organigrama gerencia abastecimiento PLS y PFT. Adaptado del Saber Hacer de la empresa.

2.7 Área de trabajo

Abastecimiento alimentario PLS

Coordinador: Walter Yefferson Obando Rosas

Dirección: Carrera 9a N° 125 - 30

Teléfono: 657 97 97 Ext. 62313

3. Funciones laborales

3.1 Nombre del cargo

Practicante abastecimiento alimentar PLS

3.2 Objetivos del cargo

- Asistir en el proceso de análisis, compra y abastecimiento de las tiendas metro express e hipermercados metro y jumbo a nivel nacional.
- Apoyar en una completa oferta de productos en las respectivas tiendas.
- Mantener una comunicación y seguimiento constante con los proveedores y jefes de tiendas.
- Apoyar en estar al día con los cierres mensuales de la sección para la correspondiente auditoría.

3.3 Actividades ejecutadas

Acorde al perfil de un futuro profesional en Negocios Internacionales, y teniendo en cuenta los conocimientos recibidos en los diferentes semestres, se prestó apoyo al departamento de Logística en el área de Abastecimiento, en la sección de PLS, la cual se encuentra relacionada con el pensum académico, específicamente en las diferentes cátedras de logística, y gracias a ello, se logró poner en práctica lo adquirido en la academia.

3.4 Descripción del área

El área de abastecimiento es el encargado de identificar, comprar y suministrar los productos que los hipermercados de la empresa Cencosud Colombia S.A. a nivel nacional requieren en el momento oportuno para su operación adecuada y eficiente, permitiendo así satisfacer la demanda de sus consumidores, y teniendo siempre a disposición una gran oferta de productos de la mejor calidad en sus hipermercados y express.

3.5 Labores desempeñadas

- Análisis y montaje del pedido sugerido (tiendas Express e hipermercados JUMBO y METRO).

Como principal actividad económica de Cencosud Colombia S.A., es la oferta de productos en los hipermercados y express, así que en la sección en la que se realiza la práctica, la cual es PLS (productos de libre servicio), se analiza y se compra todos los productos de la canasta básica familiar, y como la demanda es grande, se genera pedido todos los días de Lunes a Viernes en la mañana. Los pedidos se realizan por una propuesta automática, véase figura 4, la cual es una macro de Excel, en mi caso, tengo a cargo las diecisiete metro express que existen a nivel nacional.

El análisis y montaje del pedido sugerido se realiza desde el comienzo del día, y se termina hasta que todas las tiendas y los proveedores que salen en la frecuencia del día se han analizado y se cargan en el sistema Genesix para generar las órdenes de compra y así lleguen a los respectivos proveedores, o a las plataformas, según si la entrega del proveedor es directo, o es por medio de terceros.

Son entre 3000 y 5000 productos que se genera en la macro cada día, con cerca de 15 proveedores, muchos de ellos importantes como son Alpina, Alimentos Cárnicos, Colanta, Ramo, Bimbo, entre muchos más, a los cuales se les debe analizar su stock, que es la columna azul oscura que se observa en la figura 4; las unidades pendientes, la cual es la columna de color amarillo claro; y promediar las ventas de cada semana, que son las cuatro columnas de color rosa claro.

Teniendo presentes estos tres factores, se debe pedir producto por producto las cantidades necesarias para cada metro express, en la columna de sugerido, la cual tiene el color amarillo oscuro.

El montaje de los pedidos es sumamente importante, ya que, si en algún momento cualquier producto llega a estar agotado, o el producto no llega el día adecuado, afecta seriamente la actividad económica de la empresa, debido a ello, es la necesidad de un buen análisis para no generar problemáticas en las tiendas y mantener siempre la oferta.

The image shows a screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet titled 'METRO EXPRESS'. The spreadsheet is organized into columns for product details, including product codes, descriptions, quantities, and prices. The data is presented in a tabular format with multiple rows, each representing a different product or category. The interface includes the standard Excel ribbon with tabs like 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Formulas', 'Datos', 'Referencias', and 'Vistas'. The spreadsheet content is dense, with many cells containing numerical and text data. The overall layout is typical of a professional business report or inventory management tool.

Figura 4. Propuesta pedido express. Adaptado de plataforma interna Cencosud Colombia S.A.

➤ Análisis y montaje de solicitudes sede y tiendas.

Cencosud Colombia S.A. mantiene estrategias de ventas constantes, como dinámicas de fin de semana, promociones de clientes puntos exclusivos o tarjeta Cencosud, folletos, cuartillas, y value pack, entre otros, lo que genera una mayor oferta de exhibición en las tiendas, por lo cual, todo el día se debe hacer montajes de servidesks que se generan por el portal de workflow causados por el área comercial en la sede administrativa, o por los diferentes jefes encargados de las tiendas, véase figura 5.

Por lo tanto, cada solicitud enviada por el portal de workflow tiene adjunto un archivo Excel en el cual se especifica la tienda en la que se necesitan los productos, el código de proveedor, nombre

de proveedor, ean, descripción del ean, y por último, las cantidades necesarias que se necesitan pedir según la persona que envía la solicitud. Luego, se comienza a analizar a criterio propio, por lo que se procede a analizar el stock de cada uno de los eanes que se encuentran en el archivo, se analizan las unidades pendientes, ya que si existen tales, es necesario ser precavido para que el pedido que se vaya a realizar nuevamente no vaya a generar un sobre stock en la tienda, y por último, se analiza la venta máxima que ha tenido en los últimos meses para saber así su capacidad de venta del producto. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se pide producto por producto las cantidades que se requieran.

En este proceso se debe tener en cuenta dos partes fundamentales; si es una solicitud de pedido para un hipermercado metro o jumbo, las cantidades que se pueden pedir son en la mayoría de las veces de grandes proporciones, a diferencia de las metro express, las cual tienen poco almacenamiento en sus almacenes, y por ende, se deben pedir pocas cantidades de las referencias que se necesitan.

Cabe aclarar que las solicitudes de pedido que se envían por el portal del workflow, son pedidos que se necesitan con urgencia en las tiendas, como lo mencionaba al principio, debido a una dinámica o por un problema de agotados, así que se requiere generar órdenes de compra debido a que las referencias no tenían la frecuencia del día y por ello no salieron en la propuesta automática que se analizó esa mañana.

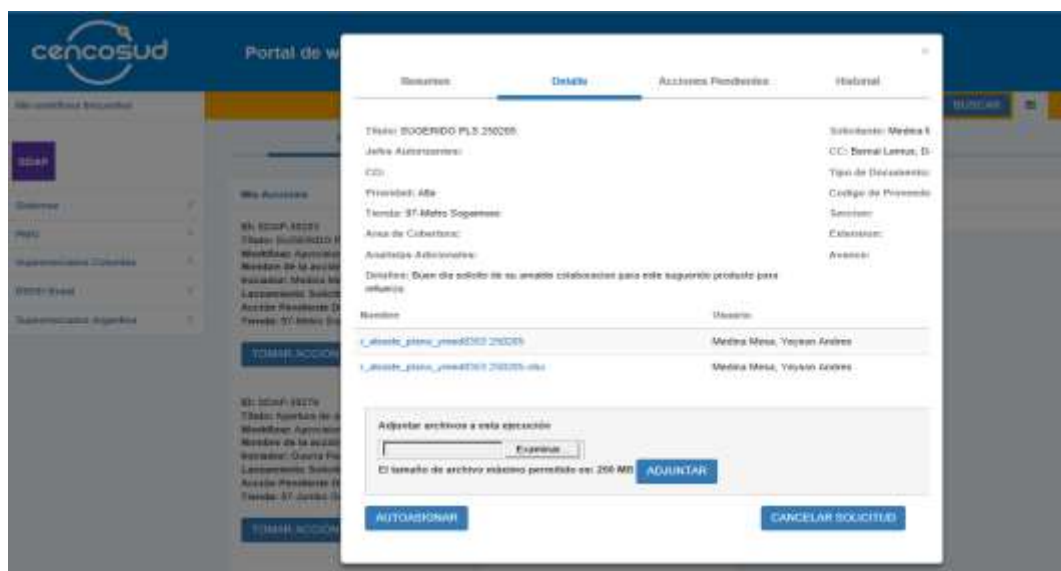


Figura 5. Servidesk en el portal workflow. Adaptado del Portal workflow de Cencosud

➤ Realización de los cierres diarios del área (Manuales y Sugerido)

Todos los pedidos generados durante el día, en este caso se está hablando de las solicitudes de pedidos que envían las tiendas o el área comercial por el portal workflow, se les debe realizar los cierres respectivos debido a las auditorías que se realizan en tiempos predeterminados en la organización, véase figura 6, por lo tanto, se realiza un cierre general de todos los pedidos que se generan en la sección de PLS.

Los cierres se realizan cada día laboral, es decir de Lunes a Sábado, por lo que todos los días se debe descargar el pedido nacional del día anterior, en donde se puede obtener la información de los pedidos que se cargaron ese día, y así se comienza a unificar la información en una macro para cada mes. Allí, se debe especificar el por qué de los valores que se montaron, y cuando existe diferencia entre los valores que se cargaron y el valor que cada analista entrega en físico sobre su pedido, se debe pasar con el vicepresidente o gerente del área para comentar su causa.

Los cierres manuales deben ser diligenciados y completados en la macro de Excel del mes y del día, y además, cada analista que haya realizado un pedido ese día, debe presentar en físico el análisis de su pedido con la respectiva autorización de los jefes a cargo, y luego se unifica todos los pedidos de cada día. Así, la sección corrobora las compras y el presupuesto gastado cada mes ante las directivas y la auditoría.

Observación	R# Servicio	V.Montado	V.Autorizado	Diferencia	% Dif.	Validación	Firma	Observaciones
CP18-CODIFICACIONES ESPECIALES	CDP1945	12,086,734	12,086,736	0	0%	Lider		
CP20-CODIFICACION	SDAP-31844	251,267,098	251,267,448	0	0%	Lider		
CP64-CARTELA	SDAP-31796	855,524	855,524	0	0%	Lider		
	SDAP-31825	72,705,603	72,703,600	0	0%	Lider		
CP65-SUGERIDO MANUAL	SDAP-31976	39,170,898	39,178,896	0	0%	Lider		
CP69-EXHIBICIONES TIENDA	SDAP-31796	1,461,702	1,461,700	0	0%	Lider		
	SDAP-31887	1,396,803	1,396,800	0	0%	Lider		
	SDAP-31925	844,002	2,272,854	-1,427,852	-62%	Lider		Artículo con errores
CP76-PLANNING NEGOCIACION	SDAP-20777	4,315,723	4,315,720	0	0%	Lider		
	SDAP-31487	5,690,234	39,835,454	-14,137,502	-71%	Lider		Artículo con errores
	SDAP-31812	1,399,674	2,399,470	0	0%	Lider		
	SDAP-31676	32,766,499	43,448,385	-20,661,885	-48%	Lider		Artículo con errores
	SDAP-31880	319,258	714,450	-195,100	-27%	Lider		Artículo con errores
	SDAP-31813	7,782,072	15,161,852	-7,378,980	-49%	Lider		Artículo con errores
CP93-TRANSFERENCIA MANUAL	Dato pld	0	0	0	0%	Lider		
VMS	VMS	76,506,469	76,506,469	0	0%	Lider		
Total general		500,603,397	544,604,734	-43,801,337	-8%			

Figura 6. Cierres manuales solicitudes de tiendas. Adaptado de plataforma interna Cencosud Colombia S.A.

➤ Soporte y realización de solicitudes problemáticas tiendas

Las problemáticas en las tiendas se generan casi todos los días, debido a que el área de abastecimiento debe estar pendiente de que los proveedores lleguen en el tiempo y lugar adecuado, y no lleguen a saltar sus frecuencias, por lo tanto, cuando un proveedor no entrega en alguna tienda o tiendas, se les debe llamar y coordinar el día de una entrega segura.

Por otro lado, cuando existen dinámicas comerciales, y el proveedor no entrega a tiempo, no existiría la amplia oferta de los productos, y quedarían agotadas las tiendas, por lo tanto, fracasaría la estrategia de ventas. En esos casos, se debe contactar con el proveedor y realizar un plan de acción para lograr cubrir el problema.



Figura 7. Problemáticas frecuentes. Adaptado del correo empresarial Cencosud.

Otra de las problemáticas que se deben enfrentar constantemente son los altos pedidos que pueden generar sobre stock, como se observa en la figura 7, por lo que la tienda puede rechazar la mercancía que se generó desde la sede administrativa, y allí se entra en discordias con el proveedor, y se debe tomar un plan de contingencia y escoger a qué tienda enviarle la mercancía que rechazaron. En el caso de los metros express, son frecuentes las problemáticas en cuanto a bajar la

cantidad de pedido, ya que el almacenamiento con que ellos cuentan es reducido a diferencia de lo que cuentan los hipermercados metro y jumbo.

➤ Seguimiento de resultados de tiendas a su cargo.

El seguimiento de los resultados debe ser constante para poder anticipar algún problema que se genere en las tiendas, con el proveedor, o con las negociaciones que se han realizado en el área comercial, por lo tanto, siempre se debe reportar resultados a los diferentes jefes de cómo se encuentran las tiendas en cuanto a su stock y sus ventas para no generar pérdidas.

Existe un caso particular en los metro express, donde los martes y viernes se debe enviar por el email corporativo el análisis del pedido del proveedor Santa Reyes sobre los huevos máxima de 30 unidades al gerente nacional de los metro express y a la profesional de los metro express a nivel nacional, debido a que esta referencia es de las que generan mayor venta, por ende, se sigue un control para que no exista error en su compra y entrega. Y así como éste caso, surgen distintos cada semana, en donde las tiendas o los jefes solicitan revisar el comportamiento de las ventas o del stock, lo cual ayuda a mejorar la compra y venta en los metros express a nivel nacional.

3.6 Pertinencia

De las funciones anteriormente mencionadas se puede establecer que permiten poner en práctica en las cátedras de:

- Logística: Los conocimientos adquiridos en las cátedras de gestión de importaciones y exportaciones, y en logística y distribución física internacional, facilitaron las labores en el proceso de poner en marcha estratégicamente el movimiento y almacenamiento de los productos terminados, desde los diferentes proveedores hasta el usuario final en los hipermercados metro, jumbo y express metro, gracias al conocimiento en el cual el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y lugar adecuado.

- Administración: Las habilidades adquiridas durante el pensum académico facilitaron la labor de planeación de todas las funciones a cargo, la ejecución y verificación de las tareas encomendadas, como también a las diferentes problemáticas que resultaban en los hipermercados.
- Financiera: En las cátedras de matemáticas financieras y análisis financiero, los conocimientos adquiridos fueron un soporte para el análisis de diferentes solicitudes de montaje para sedes y tiendas, así como también para los diferentes informes pedidos para el seguimiento de stock y ventas de los hipermercados y express.

4. Impactos del cargo

En el tiempo realizando las prácticas empresariales, se tuvo la oportunidad de estar en una área que es el centro de la actividad económica de la organización, por lo cual se tiene siempre contacto con diferentes áreas como el comercial y planificación, y como también se tiene una relación muy cercana con los proveedores, lo cual es difícil, debido a que son proveedores importantes, que muchas veces no escuchan posibles soluciones para los problemas que se generan en la logística.

Hacer parte del área de abastecimiento y tener funciones casi iguales a los analistas, genera un gran crecimiento profesional, ya que todo lo aprendido en cuanto a logística en el pensum de Negocios Internacionales se coloca en práctica, y por otro lado, las funciones realizadas eran en su mayoría bajo presión, lo cual no se enseña en ninguna universidad sino en la vida real, lo cual generó un gran aprendizaje personal.

Por otra parte, tener el contacto directo con los proveedores solucionando problemas, ayudó a crecer en cuanto a compromiso, ya que la responsabilidad que se tiene es muy grande, así como también el aprendizaje en cuanto a trabajo en equipo, conceptos adquiridos solamente en la práctica, ya que una organización no trabaja bien si no se trabaja en equipo, y ayudándose entre las diferentes áreas para que toda dinámica salga a la perfección.

Otro de los impactos más significativos ha sido los seguimientos de las tiendas, ya que al ser una organización tan grande, su jerarquía también lo es, por lo que se tiene diferentes jefes, a los cuales siempre se les entrega soportes de las problemáticas que se presenten, lo cual se vuelve complicado cuando entre jefes se exigen diferentes procedimientos.

Y por último, el nivel de exigencia en cuanto a Microsoft Excel que se presenta en la empresa es alto, lo cual generó un reto y una gran adquisición de conocimiento, ya que para el análisis, montajes y cierres que se realizan en el área es indispensable un buen manejo con velocidad.

5. Dificultades presentadas durante la práctica

La primera y mayor dificultad que se evidenció realizando la práctica, fue causada por el nivel de conocimiento de Microsoft Excel en el que me encontraba, ya que las funciones que normalmente se utilizaban en los trabajos durante la universidad, no se comparan al nivel en cuanto a funciones y ritmo que se trabaja en la empresa. Todas las funciones que se realiza son con el programa de Excel, y debido a la cantidad y tiempo predeterminado para entregarse ciertos objetivos, se necesitan hacer con la mayor velocidad.

Por otra parte, al empezar la práctica, había mucho desconocimiento sobre el negocio del retail, y resultaba complicado muchas veces debido al amplio manejo que tiene la organización, por lo que la variedad de términos que utilizaban los analistas para las explicaciones resultaban complejas. Y además, no hubo una articulación entre la practicante del ciclo anterior, y mi llegada al equipo de trabajo, ya que la practicante anterior había salido unas semanas antes de mi entrada, por lo que las explicaciones de mis funciones fueron encargadas a los analistas de la sección de PLS, lo cual generó que muchas veces cuando tenía inquietudes, no las podía resolver ya que los analistas viven ocupados todo el tiempo, y retrasó el proceso de adaptación a las funciones.

Por último, como lo he mencionado durante todo el informe, estoy a cargo del abastecimiento de las tiendas metro express a nivel nacional, por lo cual, el gerente nacional de las tiendas metro express resulta también ser parte de mi proceso, aparte de los jefes que tengo en el área de abastecimiento, debido a esto, existe una gran dificultad en cuanto a comunicación entre los jefes y ha perjudicado varias veces mi trabajo, ya que al hacer pedidos para las distintas tiendas, muchas veces no están de acuerdo mis jefes con el gerente de las metro express, generando problemáticas como sobre stock o agotados.

6. Herramientas otorgadas por Cencosud Colombia para la realización de las actividades

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

- Inducción por parte de los analistas del área
- Computador
- Impresora multifuncional
- Papelería
- Acceso a información.
- Usuario y claves para los diferentes programas tecnológicos como Genesix, portal del Workflow y Qlickview.

Conclusiones

La práctica empresarial como opción de grado para obtener el título como profesional en Negocios Internacionales ha sido la mejor decisión, debido a que se pudo ganar experiencia laboral, y a la vez, crecer profesionalmente, ya que los conocimientos adquiridos fueron puestos en práctica, y además, se obtuvieron más conocimientos gracias al equipo de trabajo del área en que se desarrolló la práctica.

En el desarrollo de la práctica se recibió inducción, la cual fue fundamental en las funciones desempeñadas, ya que se llevaron a cabo con responsabilidad y compromiso. Por otra parte, gracias a la práctica empresarial se logró conocer el funcionamiento de una multinacional como lo es Cencosud, y cómo son los procesos para un buen funcionamiento.

Además, gracias al pensum académico en la facultad de Negocios Internacionales, se obtuvo relación con las actividades desempeñadas, y se logró poner en práctica conocimientos de la academia a la vida profesional, desempeñando un buen papel dentro de la organización, alcanzando así los objetivos del cargo a realizar.

Recomendaciones

En una multinacional como Cencosud Colombia, sus áreas están definidas correctamente por procesos y subprocesos que se deben llevar a exactitud, y están diseñados para el correcto funcionamiento de la actividad económica, por lo cual no se generaron aportes durante el tiempo de formación, ya que todo estaba debidamente establecido, pero si se evidenciaron problemáticas los cuales se podría dar posibles mejoras.

Una de las posibles mejoras es con su sistema Genesis, debido a que presenta problemas en el momento de cargar los pedidos, lo cual en la sección de PLS hace retrasar considerablemente el montaje de los pedidos. Por lo tanto, es necesario una mejora en el sistema para facilitar el rápido funcionamiento para cargar cuando son pedidos bastante pesados por tanta información que se genera.

Mejorar la comunicación con el área comercial, generando un mecanismo en el cual el área de abastecimiento y comercial creen un lazo fuerte de trabajo en equipo, y así siempre estar informados de todas las dinámicas y cantidades necesarias para las actividades a llevar, lo cual ayudaría al buen funcionamiento de la logística.

Implementar la opción sobre qué productos discontinuar a los analistas de abastecimiento y eliminarlos del mix del surtido, ya que existen productos que no se venden en tienda, pero si representan agotados en las estadísticas.

Controlar las solicitudes de comerciales y tiendas, para obtener mayor control en pedidos que soliciten, enviando la información completa requerida en la solicitud, generando así mayor efectividad en el trabajo de sus analistas.

Por último, es necesario realizar planes de acción como reuniones frecuentes con aquellos proveedores que no entregan a tiempo los productos, los cuales en la mayoría son pequeños proveedores, para saber su problemática y así encontrar una solución, si es el caso de que le es impedimento llegar para ciertos días a entregar, cambiar las frecuencias para que se acomoden al proveedor, o si es el caso de las cantidades que no dan abasto producirlas, encontrar un equilibrio en el pedido de los productos.

Referencias bibliográficas

Cencosud Colombia. (2016). *Manual comercial supermercados Colombia*. Recuperado el 7 de Mayo de 2018, de Portal Saber Hacer.

Cencosud Colombia. (s.f.). *Portal Saber Hacer*. Recuperado el 20 de Mayo de 2018

Cencosud. (s.f.). *Nuestra empresa*. Recuperado el 18 de Mayo de 2018, de <http://www.cencosud.com/nuestra-empresa/>