

Diseño de protocolo corporativo en el formato Surtimax

Jael Yineth Galvis Bohorquez

**Trabajo de grado
para optar al título de Negocios Internacionales**

**Dirigido por:
Miguel Antonio Alba Suarez
Doctor en Administración de Empresas**

**Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Bogotá D.C.
2020**

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Resumen

Grupo Éxito es una empresa líder en el sector retail en Colombia, sus superficies tienen presencia a nivel nacional llevando a los colombianos variedad de productos, para el formato de Surtimax, es decir la marca Surtimax, se le oferta al cliente calidad y precio, esto es posible a la unión de varias áreas de la compañía, para esta oportunidad el área Comercial de PGC (productos de gran consumo) y Mercadeo unen sus esfuerzos para ofertar los productos.

El presente proyecto busca armonizar los tiempos al momento de transmitir la información, por medio del diseño de un protocolo a seguir por las dos áreas, ahorrando lapsos largos de tiempo que se pierden porque las áreas no manejan la misma información y resulta confuso para el área de Mercadeo identificar la información en un solo plazo, de modo que sea más eficiente y se logre alcanzar los tiempos estipulados por la compañía.

El plan de mejoramiento está enfocado en identificar las principales falencias de comunicación de información entre el área Comercial de PGC ya mencionada y Mercadeo, una vez se recolecta la información, se ingresa a un documento en Excel que se encarga de unir la información y organizarla para su uso, de manera que, permite realizar el seguimiento constante, a partir de esto la base de Excel une los esfuerzos de cada área para el envío de la información, esto con el fin de que Mercadeo como área conozca la información de los productos que se tendrán en promoción y/o descuento para posteriormente imprimir la publicación que llegara a el cliente.

Una vez se finalice el plan de mejora se podrá alimentar la base para identificar cuáles son los productos que más participan en las publicaciones y así el área de Mercadeo va poder reconocer los productos sin necesidad de dirigirse al área de PGC que dilataría tiempos. Así se podrá llevar un seguimiento más completo y que este permita actuar en el momento indicado.

Agradecimientos

En mi primer lugar a Dios por darme la fortuna de vivir, a mis padres por su original talento de crianza, únicos y perfectos que crearon lo que soy hoy, mis hermanos por su continuo querer y mi familia por estar a mi lado en que cada paso dado.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Introducción

La información es la columna vertebral en las organizaciones, las cuales son generadas por diferentes actores de una empresa para la toma de decisiones. Las decisiones que se toman al interior de las firmas que suelen ser de índole estratégico y operativo; sin embargo, cualquier tipo de decisión que tomen las empresas, éstas se encuentran insertadas en la estructura administrativa, las cuales buscan generar valor en cada uno de los procesos que se generan internamente con llevando a un mejor desempeño organizacional.

Las organizaciones desde el punto de vista económico se encuentran en diferentes sectores entre los que sobresale, el sector comercio, quien ha jugado un papel importante en el crecimiento económico del país.

Uno de los conglomerados empresariales más importantes del país lo constituye El Grupo Éxito, quien históricamente ha jugado un papel protagónico en los almacenes de cadena, mediante un portafolio de bienes y servicios dirigido a todos los sectores de la población colombiana. Una de las empresas destacadas de este conglomerado empresarial, lo constituye Surtimax, quien es un almacén de cadena dirigido a las personas de menores recursos que buscan calidad y precios bajos.

Sus dependencias, es decir almacenes, tienen fácil acceso al público y se encuentran cerca de grandes poblaciones. Surtimax cuenta con varios eventos que les permiten a sus clientes acceder a descuentos y promociones constantemente, para llevar a cabo estos eventos debe haber alineación con otras áreas, por este motivo la comunicación debe ocupar un papel fundamental, a partir de este se pueden ahorrar tiempos, ser más eficientes y ahorrarle costos innecesarios a la compañía.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

El área de Mercadeo, tiene como objetivo diseñar y editar las publicaciones es decir, los periódicos que los clientes visualizan con ofertas, promociones y descuentos, la área es vital para los eventos realizados por el área Comercial de Productos de Gran Consumo, quien se encarga de la administración de cierta categorías de productos que tienen más consumo en los clientes porque son productos de primera necesidad, las dos áreas se deben comunicar para compartir los productos que van a estar en descuento para publicarlos, pero esta comunicación no siempre resulta efectiva lo que trae como consecuencia demoras y demás inconvenientes que se han venido indicando en el transcurso del presente documento y la finalidad es que exista un ganancia entre las áreas que en últimas vendría siendo la facilidad de manejar la información de área a área.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Contenido:

Resumen	2
Agradecimientos	3
Introducción	4
Lista de figuras	7
Lista de tablas	7
PARTE I LA EMPRESA	7
1.1. Aspectos Generales	7
1.1.1. Misión, Visión y Valores	8
1.1.2. Ubicación Geográfica	9
1.1.3. Estructura Organizativa	10
1.1.4. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica	10
PARTE II PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES	12
2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales	12
2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales	12
2.3. Objetivo General	13
2.3.1. Objetivo Específicos	13
PARTE III CONTENIDO PLAN DE MEJORA	13
3.1 Propuesta de Mejora	13
3.2 Conclusiones	16
3.3 Referencias	17
3.4 Anexos	17
PARTE IV SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL	20
4.1. Programación de actividades realizadas en la organización	20
4.1.1. Cumplimiento de objetivos	21
4.1.1.1. Ciclo 1	21
4.1.1.2. Ciclo2	22
4.1.1.3. Ciclo 3	23
4.1.1.4. Ciclo 4	24

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Lista de figuras

Figura 1. <i>Ubicación geográfica</i>	9
Figura 2. <i>Estructura organizativa</i>	10
Figura 3. <i>Flujograma Plan de mejora</i>	15
Figura 4. <i>Instructivo de uso</i>	17
Figura 5. <i>Base de datos</i>	18
Figura 6. <i>Encabezado documento</i>	18
Figura 7. <i>Presentación Power Point</i>	19

Lista de tablas

Tabla 1. <i>Análisis DOFA</i>	11
Tabla 2. <i>Ciclo 1</i>	21
Tabla 3. <i>Ciclo 2</i>	22
Tabla 4. <i>Ciclo 3</i>	23
Tabla 5. <i>Ciclo 4</i>	24

PARTE I LA EMPRESA

1.1. Aspectos Generales

Grupo Éxito es una empresa líder en el retail colombiano que ha expandido sus inversiones a países como Brasil, Argentina y Uruguay. Inicio siendo una pequeña empresa “Paisa” por nacer en la ciudad Medellín y adquirió otras compañías colombianas como El Ley y Carulla, hasta ser adquirida por Casino un grupo Francés que compró la mayoría de las acciones y fue pionero en la expansión de la compañía, también es reconocida por ser en Colombia la empresa maneja diferentes formatos según el segmento de mercado y el perfil del consumidor, los formatos son: Surtimax, Carulla, Super Inter, Surtimayorista y Almacenes Éxito (Jael Galvis, 2020).

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

1.1.1. Misión, Visión y Valores

Misión: Trabajamos para que el cliente regrese, centrados en una cultura enfocada en el desarrollo de un servicio superior (Grupo Éxito, 2020, p. 1).

Visión: La Mega del Grupo Éxito, es grande y ambiciosa y está proyectada para el 2020. Para lograr estas metas, todos sus esfuerzos están enfocados en satisfacer y superar las necesidades de sus clientes, por esto tienen definidas estrategias que les permitirán canalizar todos sus esfuerzos (Grupo Éxito, 2020, p. 1).

- Aumento de ventas.
- Disminución de los gastos.
- Incremento del ROE.
- GEN 0 (Primera generación con cero desnutrición infantil).

Valores Corporativos: Como reflejo de estos valores, en el grupo Éxito se caracterizan por ser: apasionados, alegres, amables, comprometidos, abiertos al cambio y conocedores de lo que hacen (Grupo Éxito, 2020, p. 1).

- Servicio: Saber, sonreír y sorprender.
- Trabajo en equipo: Se tienen objetivos comunes y los logran entre todos.
- Simplicidad: Trabajan con foco en el cliente y sin complicarse.
- Innovación: Buscan siempre nuevas maneras de hacer las cosas, con impacto positivo sobre los resultados.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

1.1.2. Ubicación Geográfica

La sucursal principal de Grupo Éxito se encuentra en Envigado (Antioquia), sin embargo, en Bogotá (Cundinamarca) se encuentra la de Surtimax que es el lugar donde se realizan las prácticas universitarias. En la dirección Carrera 59A N° 79-30 a continuación imagen tomada de Google Maps.

Figura 1. *Ubicación geográfica*



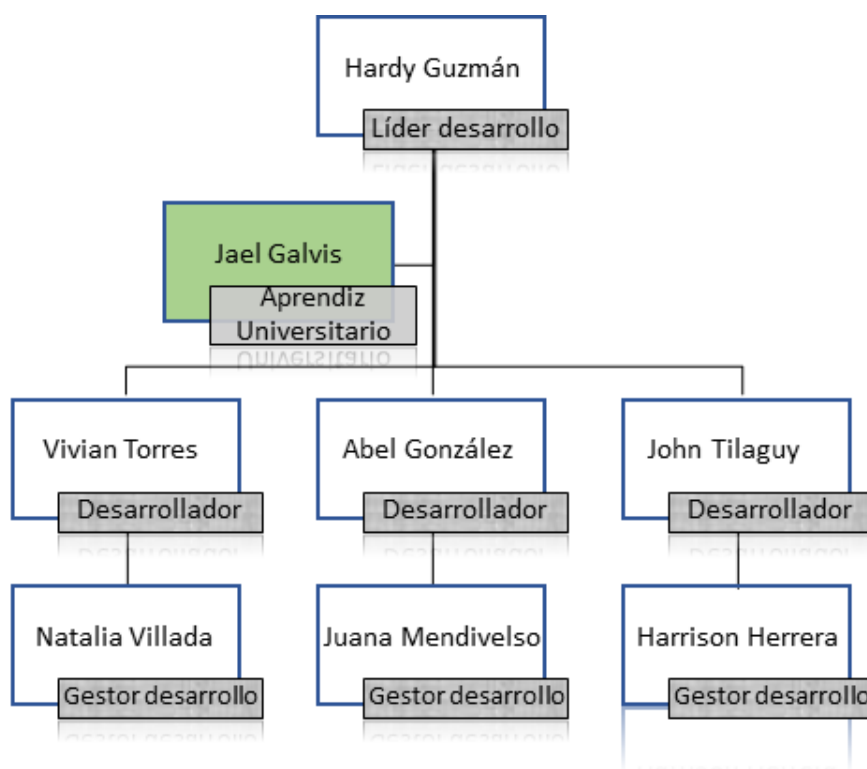
Nota: Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica de la empresa Almacenes Éxito*. Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/%C3%89xito+Calle+80/@4.6816375,-74.0794447,15.25z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9b1f04c8ac93:0x507a101e3465f889!8m2!3d4.6839085!4d-74.0804967>

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

1.1.3. Estructura Organizativa

Puesto: Aprendiz Universitario Regional Bogotá.

Figura 2. Estructura organizativa



Nota: Organigrama área Comercial de PGC. María P. Diciembre, 12, 2020) Grupo Éxito. (2020). Red Humana. Surtimax. <https://www.surtimax.com.co/>

1.1.4. Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

En el formato de Surtimax en el área comercial de PGC (Productos de Gran Consumo) es donde se desarrolla la práctica universitaria (Grupo Éxito, 2020).

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

1.1.4.1. Análisis DOFATabla 1. *Análisis DOFA*

1.1.4.2.1. Fortalezas El equipo tiene una constante retroalimentación sobre los eventos próximos y sus presupuestos. La planificación de los eventos se realiza desde principio de año para hacer seguimiento. Existe buena relación con los proveedores negociando los mejores precios de venta y calidad del mercado.	1.1.4.2.2. Oportunidades Verificar los productos que podrían entregar al portafolio generando más ventas. Al organizar los eventos con sus respectivos presupuestos se puede cumplir con el objetivo. Organizar los tiempos priorizando las actividades más importantes.
1.1.4.2.3. Debilidades Los tiempos de entrega de información en el área no son cumplidos. Hay productos que no rotan afectando el margen. No hay control en los presupuestos dificultando la meta.	1.1.4.2.4. Amenazas Al no cumplir los tiempos estipulados genera ineficiencia en las actividades aumentando los costos. El margen presupuestado para todo el año puede verse afectado al no cumplir con los presupuestados. Al no actualizar el portafolio pueden quedarse productos que afectan las ventas.

Nota: Elaboración propia Grupo Éxito. (2020). *Red Humana*. Surtimax. <https://www.surtimax.com.co/>

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

PARTE II PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

El área comercial de PGC debe apoyarse constantemente del área de Mercadeo, para que la información sobre eventos, precios y productos en descuento puedan llegar a los clientes. Específicamente funciona de la siguiente manera: los desarrolladores y gestores de PGC definen los productos que participaran en dichos eventos y publicaciones, esta información es transmitida a Mercadeo para que realicen las debidas mejoras y correcciones y así publicitar por medio de redes sociales e impresiones. Como se puede evidenciar en los puntos 1.1.4.2.3 Debilidades y 1.1.4.2.4 Amenazas, la demora en los tiempos de entrega de información, es una situación cotidiana, ocurren ciertas diferencias en la comprensión y manejo de la información, dificultando así el cumplimiento de los tiempos y dejando ineficiencias dentro de la operación.

2.2. Importancia, limitaciones y alcances del trabajo de prácticas profesionales

La principal importancia del plan de mejora es que va a permitir que los tiempos de demora en la operación disminuyan de manera que va ser más eficiente que las áreas ahorren tiempos hablando un mismo idioma, es decir que la información que se maneja sea más entendible para las dos áreas.

Las limitaciones que han surgido en la implementación del proyecto es que al comprometer dos áreas distintas los tiempos para conversar con cada una han sido más extenuantes y demorados, adicional con la situación actual que está viviendo el planeta entero sobre la pandemia del Covid-19 y el trabajo desde casa dificulta la comunicación con las áreas y con las constantes reuniones que se realizan dentro de la compañía al ser de retail, esto significa que es uno de los sectores que no ha parado sus operaciones, mantiene ocupado en pleno el tiempo de los directivos.

Los alcances que se tienen como practicante se han venido reduciendo por la situación actual, partiendo de que en un inicio se llevó un proceso de aprendizaje y guía con el jefe inmediato el cual fue suspendido. Sin embargo, el practicante puede absorber a partir de la experiencia todos los procesos que intervienen en el funcionamiento de la compañía, conociendo en tiempo real la

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

situación e información confidencial que le permite llevar de la teoría de la universidad a la practica todos aquellos métodos y así empezar a empaparse en temas financieros, económicos y comerciales en cuanto al retail se refiere.

2.3. Objetivo General

Diseñar un protocolo de recaudo que clasifique toda la información que es compartida por las áreas de Mercadeo y Comercial de PGC (Productos de Gran Consumo) facilitando la eficiencia, ahorrando los tiempos y armonizando la comunicación entre las áreas.

2.3.1. Objetivo Específicos

- Identificar la información de eventos que es compartida por las áreas para organizarla y clasificarla.
- Desarrollar una base en Excel y su respectivo instructivo de uso.
- Realizar un DOFA del área PGC Surtimax.

PARTE III CONTENIDO PLAN DE MEJORA

A continuación, se va a presentar la evidencia del aporte que se le ha dado a la empresa en el marco de la práctica, dando respuesta a los objetivos planteados.

3.1 Propuesta de Mejora

La propuesta consiste en un protocolo, es decir, un conjunto de acciones a seguir, que recaudan y clasifican toda la información que es compartida por las áreas de Mercadeo y Comercial de PGC (Productos de Gran Consumo), la información se transfiere de área a área para imprimir la publicación que trae ofertas y descuentos que es entregada a los consumidores.

La información que transfiere el área Comercial de PGC al área de Mercadeo es el nombre del evento, duración del evento, lugar de aplicación del evento y lista de los productos participantes en el evento con sus respectivas características y el tipo de promoción que le aplica a cada uno.

Inicialmente es pertinente destacar la comunicación efectiva, inminentemente se trae a colación a Ocampo Ramírez, N. & Vázquez Sánchez, S (2006) “La importancia de la comunicación asertiva para esclarecer los mensajes confusos y establecer un acercamiento positivo a las personas que se

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

han distanciado”. Esto con el fin de que al momento de transferir la información sea más clara y evite excesos de tiempos y confusiones.

Lo que antecedió a implementar el plan de mejora fue la constante confusión al momento de transferir la información de un área a la otra, esto porque las dos áreas trabajan de la mano para llevar a cabo la publicación de eventos, promociones y descuentos que el área de PGC planifica, coordina y que el área de Mercadeo termina transfiriendo a las dependencias y clientes.

Al no existir un documento que consolide y facilite la manipulación de información, se encontró la necesidad de intervenir y así encontrar una solución a esta coyuntura. Esto teniendo en cuenta, la teoría planteada por Kaizen de la Mejora Continua. Para esto, se trae a Suárez Barraza, M. F. (2015), “Quien establece lineamientos para que todo el tiempo se este trabajando en optimizar procesos, reducir costos y trabajar en pro de hacer cada día las cosas de la mejor manera posible utilizando el mayor potencial y sostenibilidad”.

Al implementar un plan de mejora en el formato de Surtimax se estaría aplicando dicha teoría de la mejora continua para realizar acciones mas lógicas, sostenibles y con responsabilidad. El plan de mejora consiste en lo siguiente:

La base de Excel se alimenta de una base de un programa de la compañía que permite conocer varios datos, la información se organiza y clasifica de modo que sea fácil la búsqueda de datos, el orden permite que cualquier persona entienda y se le facilite el uso de la base en Excel, de esta manera, tanto es más fácil para los colaboradores del área Comercial de PGC porque ingresan la información y el área de Mercadeo puede verificar el documento y saber si ya se puso la información y tomarla para pasarla a diseño y poner la información general correcta del producto que debe aparecer en la publicación para su posterior impresión.

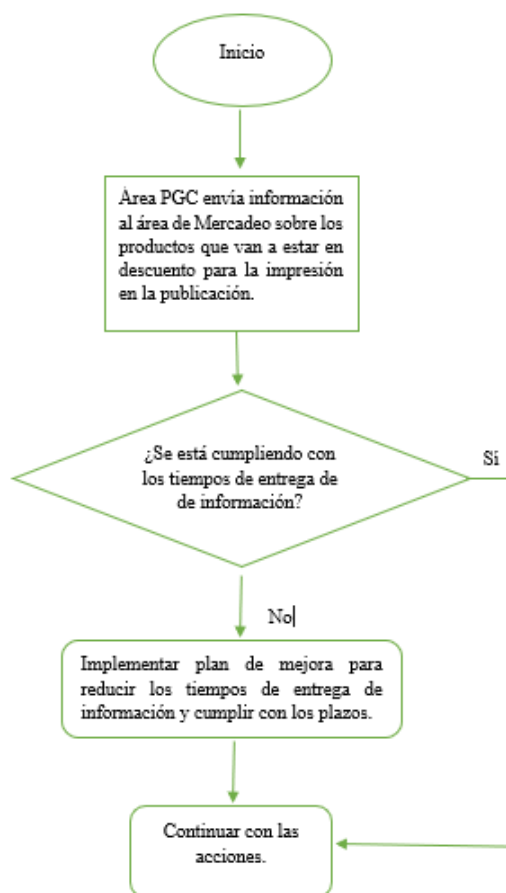
Esta base queda guardada en una carpeta compartida llamada “Z” que es de fácil acceso y manipulación para ambas áreas.

Con este protocolo a seguir hay un orden en el proceso de transmisión de información y no quedan vacíos, esto ya que muchas veces se repite la información del producto y para Mercadeo va ser más fácil identificar las generalidades del producto sin equivocarse en poner el gramaje, presentación o imagen que suelen ser los errores más frecuentes dentro del proceso. Adicionalmente se cuenta con un instructivo de uso en Word, que explica a totalidad la función y uso de dicha base y por último y la debida presentación en Power Point que fue la manera de presentar el plan de mejora a las áreas comprometidas.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Las evidencias se pueden encontrar en los anexos (ver anexos del 1 al 4).

Figura 3. *Flujograma Plan de mejora*



Nota: Elaboración propia. (2020). Red Humana. Surtimax. <https://www.surtimax.com.co/>

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

3.2 Conclusiones

No cabe duda que este ciclo fue de aprendizaje y de superar limitaciones, más aún cuando el mundo entero atravesó una pandemia que cambio en poco tiempo la forma de pensar, actuar y vivir el día a día, esto no solo cambio la manera de llevar las practicas presenciales en las oficinas del Grupo Éxito, sino que permitió aprender de primera mano la adaptación a realizar el mismo trabajo, pero en condiciones diferentes.

De esta manera, el plan de mejora trajo como resultado a la compañía:

La disminución de tiempos, que pueden ser de mayor provecho en otras acciones.

Se unifico un sistema de información para que las dos áreas fácilmente puedan encontrar la información.

La relevancia de la comunicación asertiva dentro de la compañía, permite finalizar las metas de manera objetiva y efectiva.

Mejoro las relaciones personales de los empleados de ambas áreas, porque al implementarse el protocolo evita inconvenientes en los procesos.

Se evita el desplazamiento de los colaboradores de un lado al otro para compartir la información y Mercadeo cumple a tiempo la entrega de información a la agencia para la impresión de la publicación.

Con el protocolo se pueden encontrar los productos que suelen usarse con mayor frecuencia para la publicación, permitiendo identificarlos con facilidad según las fechas y eventos.

El protocolo unifica información lo que resulta más fácil identificarla.

No solo laboralmente se deben aplicar mejoras continuas, esta teoría debe llevarse a otros momentos de la vida que permita garantizar que las personas alcancen grandes estándares de humanismo que es lo que hace falta hoy por hoy en la vida actual.

Finalmente, queda como aprendizaje la capacidad de resiliencia en situaciones atónitas, para resignarse y mantenerse siempre optimista.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

3.3 Referencias

Google Maps. (2020). *Ubicación geográfica de la empresa Almacenes Éxito*. Google

Maps. <https://www.google.com/maps/place/%C3%89xito+Calle+80/@4.6816375,-74.0794447,15.25z/data=!4m5!3m4!1s0x8e3f9b1f04c8ac93:0x507a101e3465f889!8m2!3d4.6839085!4d-74.0804967>

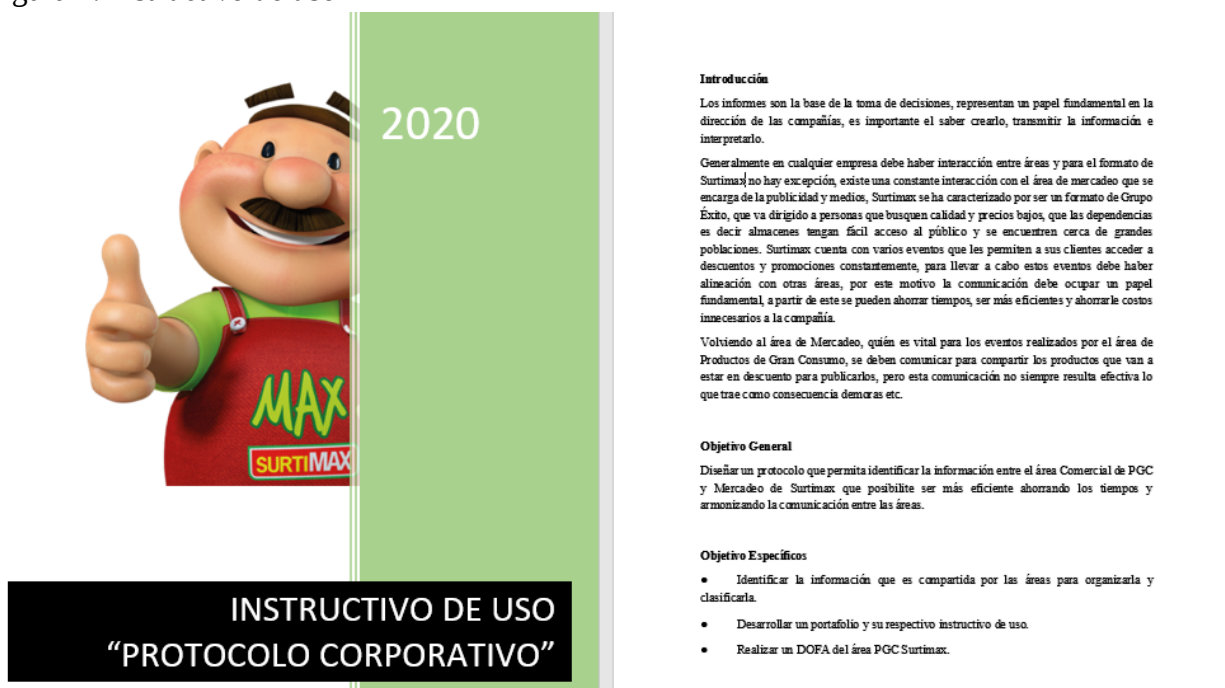
Grupo Éxito. (2020). *Red Humana*. Surtimax. <https://www.surtimax.com.co/>

Ocampo Ramírez, N., & Vázquez Sánchez, S. (2006). *Método de comunicación asertiva*. *El método que acerca a las personas*.

Suárez Barraza, M. F. (2015). *El Kaizen-GP: la aplicación y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestión pública*.

3.4 Anexos

Figura 4. *Instructivo de uso*



Nota: Este es el anexo 1.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Figura 5. Base de datos

Sublinea ID	Sublinea DESC	Categoría ID	Categoría DESC	Subcategoría ID	Subcategoría DESC	Marca ID	Marca DESC	PluCD	Plu DESC
95	LICORES Y CIGARRILLOS	9504	CERVEZAS	421	CERVEZAS INTERNACIONALES	24204	DAGSBIER MARCA EXCLUSIVA	1281904	CERVEZA DAGSBIER SIXPACK
95	LICORES Y CIGARRILLOS	9504	CERVEZAS	410	CERVEZAS NACIONALES	1437	COSTENA	1570514	CERVEZA SIXPACK
63	BEBIDAS LIQUIDAS NO ALCOHOLICA	6370	GASEOSAS	7010	GASEOSAS NORMALES	8103	POSTOBON	26874	DUO SUPERGIGANTE
90	GRANOS	9010	ARROZ	1020	ARROZ BLANCO	17798	FRESCAMPO	1452096	ARROZ BLANCO
95	LICORES Y CIGARRILLOS	9568	WHISKYS	6830	WHISKYS 12 AÑOS	1897	CHIVAS REGAL	1336418	WHISKY 12 AOS
63	BEBIDAS LIQUIDAS NO ALCOHOLICA	6370	GASEOSAS	7010	GASEOSAS NORMALES	9238	SPRITE	1559367	GASEOSA
92	BEBIDAS CALIENT/Y ALMT.NATURIS	9260	CHOCOLATES	6020	CHOCOLATES DULCES	2320	CORONA	483614	CHOCOLATE 16 PASTILLAS
59	PASABOCAS	5956	FRUTOS SECOS	5610	MANI	5535	LA ESPECIAL	1265647	MANI CERVECERO
92	BEBIDAS CALIENT/Y ALMT.NATURIS	9256	CAFE	5620	CAFE INSTANTANEO	2045	COLCAFE	5980	COLCAFE FRASCO X 50 GRAMOS
95	LICORES Y CIGARRILLOS	9504	CERVEZAS	410	CERVEZAS NACIONALES	362	ANDINA	1444867	CERVEZA LAGER SIXPACK LATA
63	BEBIDAS LIQUIDAS NO ALCOHOLICA	6367	AGUA Y TE	6740	TE LIQUIDO	52473	MR TEA	168397	DUOPACK TE LIQUIDO \$ ESPECIAL
63	BEBIDAS LIQUIDAS NO ALCOHOLICA	6367	AGUA Y TE	6740	TE LIQUIDO	52473	MR TEA	398272	TE PET DURAZNO
92	BEBIDAS CALIENT/Y ALMT.NATURIS	9256	CAFE	5610	CAFE MOLIDO	9027	SELLO ROJO	419396	CAFE SELLO ROJO FUERTE
69	MEZCLAS Y BEBIDAS EN POLVO	6969	SOPAS Y CREMA	6920	CREMAS	6230	MAGGI	13384	CREMA MARINERA
63	BEBIDAS LIQUIDAS NO ALCOHOLICA	6377	BEBIDAS DE JUG	7745	CITRUS PUNCH	9668	TAMPICO	217435	REFRESCO NARANJA GARRAFA
90	GRANOS	9071	AZUCAR	7120	AZUCAR BLANCO ESPECIAL	17798	FRESCAMPO	1470120	AZUCAR BLANCA
402	SALSAS Y CONDIMENTOS	40242	SALSAS DE TOM	4210	SALSA DE TOMATE NORMAL	3930	FRUCO	1321123	SALSA DE TOMATE
63	BEBIDAS LIQUIDAS NO ALCOHOLICA	6367	AGUA Y TE	6740	TE LIQUIDO	52473	MR TEA	397898	TE PET LIMON
92	BEBIDAS CALIENT/Y ALMT.NATURIS	9256	CAFE	5620	CAFE INSTANTANEO	2045	COLCAFE	95773	CAFE COLCAFE CLASICO POLVO FR
59	PASABOCAS	5956	FRUTOS SECOS	5610	MANI	5535	LA ESPECIAL	749184	MANI CON SAL

Nota: Este es el anexo 2.

Figura 6. Encabezado documento



Nota: Este es el anexo 3.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

Figura 7. *Presentación Power Point*

Nota: Este es el anexo 4.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

PARTE IV SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL**4.1. Programación de actividades realizadas en la organización**

El inicio de las prácticas fue el 12 de diciembre de 2019, las responsabilidades del aprendiz universitario se basan en el apoyo al área comercial de PGC (Productos de Gran Consumo) como se ha mencionado en todo el documento, dicho apoyo es en realizar seguimientos por medio de informes acerca del comportamiento de ventas en unidades y dinero, verificar márgenes y contribuciones, comparar la información y compartirla al equipo comercial, en el transcurso de las prácticas se han adquirido conocimientos prácticos para el análisis y orden de la información. Es importante mencionar que se apoyaba con informes pequeños a los desarrolladores de manera esporádica. El plan de mejoramiento se empezó a diseñar y aplicar en los dos últimos meses de prácticas, esto por las diferentes limitaciones encontradas por la situación de la pandemia y el trabajo desde casa.

Los informes que se manejan con frecuencia son:

- **Una vez a la semana:** Inventarios clasificación I e A, Bases de la desarrolladora Vivian Torres, Surtido por plaza.
- **Diariamente:** Ventas diarias por plus y dependencias y Márgenes para identificar las contribuciones y márgenes negativos.
- **Reiteración de dos a tres veces a la semana:** Carrito vendedor, Cajero vendedor, Tolve y Ventas de la sublínea de licores.
- **Mensual:** Así Vamos, Share y Ventas por cadena.
- **Temporales (Evento del momento):** Seguimiento de Navidad, Fin de Año, Trasnochon y Madrugón, Corporativo I, Aseo y Asados, Básicos, Regreso a Clase, Gangazo Volante Tour Colombia, Gangazo Día de la Mujer, Reapertura dependencias y Fiesta de Miles (entre otros).

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

4.1.1. Cumplimiento de objetivos

4.1.1.1. Ciclo 1

Tabla 2. *Ciclo 1*

Fecha	Actividades	Logros	Dificultades
(15 de febrero del 2020 – 15 de marzo del 2020)	-Aplicación de las responsabilidades de informes solicitados. -Apoyo temporal a una desarrolladora del equipo debido al retiro del compañero. -Realización y seguimiento del informe del evento de Fiesta de Miles. -Acompañamiento en la reinauguración de dos dependencias de forma presencial y seguimiento de ventas.	-Acoplarse a un ritmo constante permite fortalecer el desempeño. -Adquisición de conocimientos nuevos, entre estos matemáticos. -Reconocer el temperamento de los compañeros de trabajo, respetar las diferencias y mantener una actitud apacible. -Aprender a defenderse de manera autónoma permitiendo tomar decisiones acertadas ante las situaciones.	-Inicialmente el ritmo de trabajo fue un obstáculo debido a que es muy acelerado. -Dificultad propia en el manejo de información matemática. -Lidiar con ambientes tensionantes. -Limitaciones en la ejecución de las tareas.

Nota: Elaboración propia, Desarrollo Ciclo 1.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

4.1.1.2. Ciclo2

Tabla 3. *Ciclo 2*

Fecha	Actividades	Logros	Dificultades
15 de marzo del 2020 – 15 de abril del 2020	-Se implementó un nuevo seguimiento de ventas a la sublínea de licores. -Desarrollo de nuevos informes. -Continuación con las tareas establecidas. -Establecer el plan de mejoramiento que implementara en la compañía.	-Se ha identificado el comportamiento de la venta, en especial en épocas de cuarentena y así poder tomar decisiones de promociones. -Desarrollar concentración y productividad en el teletrabajo. -Aprender mucho más del valor de la vida y la capacidad de afrontar momentos de dificultad causados por la pandemia.	-La base inicial no incluye cierta información que se debe añadir y se ingenió cómo clasificar la información para plasmarla de la forma solicitada. -Limitaciones en la comunicación entre el equipo debido a la cuarentena y el teletrabajo por la pandemia. -Falta de concentración al inicio de la cuarentena como consecuencia de la situación.

Nota: Elaboración propia, Desarrollo Ciclo 2.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

4.1.1.3. Ciclo 3

Tabla 4. *Ciclo 3*

Fecha	Actividades	Logros	Dificultades
15 de abril del 2020 – 15 de mayo del 2020	-Desarrollo del plan de mejoramiento, realizando la construcción del mismo. -Continuación con las tareas establecidas. -Correcciones y avances del documento y el protocolo.	-Aprender de los errores cometidos en la creación de informes y demás situaciones. -Acatar de mejor manera las responsabilidades solicitadas por el jefe inmediato, teniendo mejor comprensión y no actuando a la ligera. -Realizar cambios efectivos en los documentos académicos.	-Momentos de stress al tener varias responsabilidades seguidas. -Dificultad con el equipo de cómputo que a veces tenía fallas.

Nota: Elaboración propia, Desarrollo Ciclo 3.

DISEÑO DE PROTOCOLO CORPORATIVO EN EL FORMATO SURTIMAX

4.1.1.4. Ciclo 4

Tabla 5. *Ciclo 4*

Fecha	Actividades	Logros	Dificultades
15 de mayo del 2020 – 08 de junio del 2020	-Diseño de un nuevo informe para identificar la evacuación de inventario. -Terminar últimos ajustes del protocolo diseñado. -Organización del trabajo que se le entrega al nuevo practicante. -Diseño de presentación para el empalme del nuevo practicante.	-Adquisición de nuevos conocimientos a partir del diseño de informes. -Tener una nueva experiencia en guiar y enseñar mis conocimientos al nuevo practicante. -Finalización de las prácticas profesionales.	

Nota: Elaboración propia, Desarrollo Ciclo 4.