

PRÁCTICAS PROFESIONALES  
CENCOSUD COLOMBIA S.A.

Estudio de Caso – Pasantía (Cencosud Colombia S.A.)  
Manuales de funciones y procedimientos.



JORGE LUIS HIGUERA VASQUEZ

Tutor Empresarial:

Daniela Moreno Leal

*Daniela.morenoleal@cencosud.com.co*

Tutor Académico:

Jesus Forero

*jesusforero@usta.edu.co*

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS  
FACULTAD ECONOMÍA  
BOGOTÁ D.C, 2023

## **Introducción**

### **Caso asociado a la práctica**

Llega un momento en nuestro camino de aprendizaje en el cual tenemos que poner en práctica nuestros conocimientos adquiridos a lo largo de los años, en algunos momentos no son tan específicos y los cargos que debemos realizar no van muy asociados a nuestro campo o área, pero en debido caso debemos buscar estrategias en donde podamos aumentar el rendimiento de nuestra área de trabajo, aportando de alguna manera métodos o procedimientos en donde podamos ayudar a futuros colaboradores de la compañía a facilitar su trabajo y mejorar su desempeño en la misma.

Cuando uno ingresa a realizar las prácticas profesionales a una empresa, la persona llega con una mentalidad de aprendizaje y proactividad para llegar a hacer los cargos pertinentes de la mejor manera posible, pero llegan momentos en los cuales dichos cargos se extienden de una manera significativa, ya sea porque una persona de otra área necesita unos resultados diferentes, que una persona falte a día laboral y toque realizar los procedimientos de aquella persona, que las personas con un cargo más importante estén con mucho trabajo, por ejemplo en cierre de mes y necesiten ayuda de los practicantes, en este tipo de situaciones es donde entran a funcionar los manuales de funciones y procedimientos que comenzaran a crear los practicantes de Cencosud Colombia S.A. a partir de octubre del 2022.

Los llamados manuales de funciones y procedimientos los realizarán únicamente los practicantes dependiendo de las funciones que les corresponden a cada uno de ellos y cada vez que les toque realizar un procedimiento nuevo, esto puede que en un corto o mediano plazo sea de gran ayuda para la mejor adaptabilidad al ámbito laboral de la empresa, más que todo para los practicantes que se puede decir que la mayoría se están introduciendo por primera vez a la vida laboral y necesitaran algunos tipos de ayuda para que el tiempo que dure la práctica sea de manera provechosa. También para la empresa será de gran ayuda, ya que se podría decir que cada seis meses llegan practicantes nuevos y esos manuales les ayudaran a facilitar el desarrollo de los cargos correspondientes.

**Objetivos:****Objetivo general:**

Relatar un estudio de caso, el cual se desarrolla en la compañía Cencosud Colombia S.A. a la hora de realizar las prácticas profesionales de la universidad Santo Tomás, donde se tendrá como factor principal los manuales de funciones y procedimientos, el cual ayudará a sobrellevar el estudio de caso y explicar a lo largo del documento porque sería de gran ayuda estos manuales para el rendimiento de la empresa en un corto o mediano plazo.

**Objetivos específicos:**

- Direccionar, cómo se realiza un manual de funciones y procedimientos, en una actividad que deben realizar los practicantes de Cencosud Colombia S.A. en el área de Planning y stock, colocando el respectivo paso a paso de esta.
- Deducir, mediante pruebas que se realizarán a personas que ingresen nuevas a la compañía, si en realidad estos manuales de funciones y procedimientos están siendo de ayuda para facilitar su rendimiento y adaptación a la compañía, a la hora de realizar las funciones que le corresponden dentro del área de trabajo.
- Recopilar imágenes de algunos manuales de funciones y procedimientos que se han realizado a lo largo de la práctica profesional, donde se muestre las labores a realizar en el área de Planning y stock, más específicamente en la unidad de Hipermercados, los cuales serían Jumbo y Metro.

## **Antecedentes**

Hablando y enfocándonos un poco más en la compañía de Cencosud S.A. y su historia a nivel internacional, cabe señalar que esta multinacional inicialmente se fundó en Chile, con la apertura del primer Jumbo Kennedy en el año 1963, principalmente se centró en el rubro minorista y de retail financiero, contando con 5 líneas de negocio las cuales son (Hipermercados Y Supermercados, tiendas y almacenes para mejoramiento del hogar, tiendas por departamento, centros comerciales y servicios financieros).

Su acelerado crecimiento lo llevo a expandirse de manera internacional en el año 1982 inaugurando un mall center en el país de argentina y hoy en día, Cencosud ya cuenta con 10 unidades de negocio en 5 países, los cuales son: Chile, Argentina, Brasil, Colombia y Perú. Esta compañía cuenta con más de 116.000 colaboradores y más de mil tiendas variadas entre sus distintas unidades de negocio, que serían: Jumbo, Easy, Metro, Spid, Wong, Perini, Prezunic, Tarjeta Cencosud, entre otras más.

Su Llegada a Colombia fue en el año 2007, con la apertura de la reconocida unidad de negocio, Easy (mejoramiento para el hogar), tiempo después se afianzó dentro del mercado colombiano e implementaron dos unidades de negocio más, llamadas Jumbo y Metro, sustituyendo al llamado Carrefour en ese tiempo. Hoy en día también podemos encontrar unidades como Spid y Tarjeta Cencosud, además de esto se cuenta con un sistema el cual es llamado, Puntos Cencosud, este sistema de fidelización hacia los clientes y colaboradores, les asegura una acumulación de puntos en cualquier compra que realicen en las unidades de negocio pertenecientes a Cencosud Colombia S.A. que posteriormente podrán redimir en diferentes beneficios.

Una de las grandes problemáticas a las cuales se buscan diferentes estrategias para permanecer de manera activa en el mercado, son las grandes competencias a las cuales se enfrentan en rubro minorista y de retail financiero, en el territorio colombiano existen gran cantidad de tiendas y supermercados que realizan esta misma actividad y por ende acá quien maneja sus precios de manera diferente, claramente relacionándolas con el precio que se encuentra en el mercado.

En Cencosud el área que se encarga de fijar y estudiar estos precios, se llama Pricing, de una u otra manera busca que los precios no estén tan elevados a comparación de los precios del mercado y de los precios de la competencia directa, como es el caso de Easy (mejoramiento del hogar) el cual su competencia directa sería Homecenter, cada uno busca sus estrategias de mercado para así no perder los clientes o que opten por comprar en algún otro lugar ya sea por precios, por calidad o por experiencias a la hora de la compra.

Por esto mencionado anteriormente, podemos decir que el sello que maneja Cencosud es que siempre mantiene de manera primordial su compromiso con los clientes, cuidando todo tipo de detalles para así ofrecer siempre las mejores experiencias en todas y cada una de sus unidades de negocio, ya sean físicas o digitales. Por esta razón, Cencosud con más de 55 años de historia, se ha logrado posicionar entre las tres principales empresas de retail en América Latina.

### **Justificación**

El propósito de este documento se basará principalmente en demostrar detalladamente uno o varios procesos que complementarán y se desarrollarán en el área de planificación comercial de la compañía Cencosud Colombia S.A. más directamente en Planning y Stock, enfocándonos en las unidades de negocio que se analizan en la práctica profesional, Jumbo y Metro. Cabe recalcar que esta área es la que realiza seguimientos y análisis a los productos y eventualmente a sus unidades, tanto las que se evacuaron, como las que se encuentran exhibidas o en el inventario de abastecimiento.

En los procesos manejados se tiene en cuenta el tiempo que un producto se encuentra en el stock y se le determinaría una edad o también llamada obsolescencia, esta se le asigna al producto desde que cumple 180 días en stock, y desde estos 180 días en adelante el producto comienza a perder valor, por lo tanto, necesita de su pronta evacuación, para esto el encargado de cada sector realiza unas liquidaciones a sus respectivos productos, estas liquidaciones implementan un descuento ya sea de porcentaje en el precio, o ya sea directamente de un valor que se descontara en el PVP (precio de venta al público).

Una de las funciones a realizar como practicante es hacerle seguimiento a estas liquidaciones desde el día que inicia hasta el día que finaliza, puede que duren desde tres días o también hay liquidaciones que duran hasta más de un mes en las unidades de negocio. Como practicante se propuso una meta la cual es llegar a evacuar en cada una de las liquidaciones el 50% del stock para las que aplican el descuento, si superan este porcentaje se habrá cumplido la meta y se llevará a cabo el abastecimiento correspondiente de mercancía o stock. Llegado el caso también se realiza las liquidaciones para poner en movimiento el inventario retenido, ya que, si no se vende no se abastece el inventario y se sigue recibiendo mercancía, ya sea importada o nacional con un proveedor en específico. Este seguimiento se realiza cada dos días (lunes, miércoles y viernes).

Añadido a lo anterior mencionado, enfocándonos un poco más en los manuales de funciones y procedimientos que se realizarán en Cencosud Colombia S.A. debemos tener claro a que hacemos referencia cuando hablamos de manual de procedimientos, señalando lo siguiente:

“El manual de procedimientos es un documento que contiene las reglas o pautas sobre cómo deben ejecutarse ciertos procesos; permite a las empresas guiar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos” (Saldarriaga Laura, 2021).

Por esto mencionado anteriormente, se buscará la claridad en cada proceso que se desarrolle dentro del área y como este puede influir en los resultados obtenidos en cada uno de estos procesos.

### **Preguntas de reflexión**

- ¿Cuáles son las razones por las que se menciona que las liquidaciones acelerarán el proceso de evacuación del stock con aging?
- ¿Los manuales de funciones y procedimientos cuentan con las herramientas necesarias para ayudar a realizar correctamente los procedimientos y mejorando el rendimiento en el área correspondiente?
- ¿Cuáles son los resultados esperados después de implementar los manuales de funciones realizados por los practicantes en las diferentes áreas de Cencosud Colombia S.A.?

## **Técnicas de recolección de la información**

El manual de funciones que se estudiará será el del seguimiento de las liquidaciones de un sector en específico, como se mencionó anteriormente, este manual nos demostrara el paso a paso que debemos realizar para así actualizar el documento y en el final poder mirar el porcentaje de stock que se ha evacuado en el tiempo transcurrido de la liquidación, este procedimiento se realizara con cada una de las liquidaciones que estén activas en la fecha y los resultados se deberán mostrar a los profesionales correspondientes de cada sector para que ellos tomen las medidas y análisis correspondientes.

Este manual del seguimiento de liquidación se mostrará en seguida, es uno de los manuales que se ha realizado durante el tiempo de la práctica en Cencosud Colombia S.A. área de Planificación comercial (Planning y Stock).



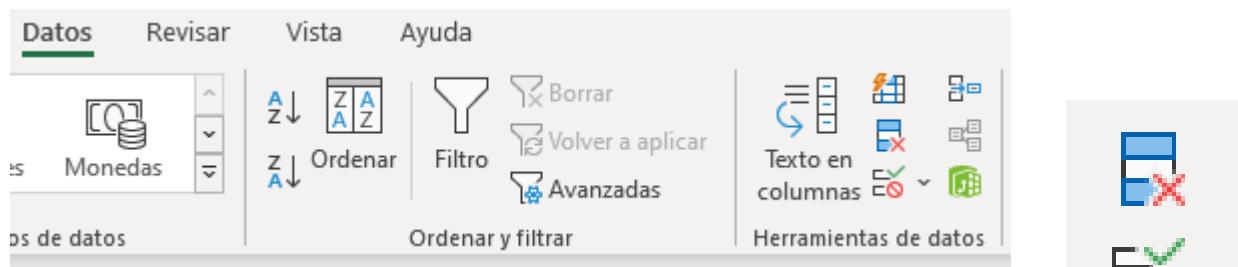
**(Se realiza seguimientos los lunes, miércoles y viernes)**

- **Actualización del seguimiento**

- Inicialmente abrimos el respectivo archivo del seguimiento de liquidación y nos dirigimos a la última hoja de cálculo llamada EAN, en dicha hoja vamos a traer los Eanes que encontramos en la hoja que tiene el listado detallado, vamos a seleccionarlos y a quitarle los duplicados, con la sección mostrada en la siguiente imagen.



Damos clic en este símbolo que nos ayudara a quitar los duplicados



- El siguiente paso para realizar es un concatenado con el ean y un “;” (punto y coma) para poder llevar los datos al MicroStrategy, se va a realizar de la siguiente manera.

|   | A             | B       | C |
|---|---------------|---------|---|
| 1 | 5000281005034 | =A1&";" |   |
| 2 | 7702450014011 |         |   |
| 3 | 7804330341108 |         |   |
| 4 | 7501035010208 |         |   |

- Ya una vez tengamos todos los datos con el concatenado, corriendo la formula y pasándolos a valores, los seleccionamos y nos dirigimos al MicroStrategy, en el espacio de búsqueda colocamos, “Informe stock y venta” y seleccionamos el de Paula Andrea Ardila.

Paula Andrea Ardila Cuervo (PAARDila) > Mis Informes > Lina > **Informe Stock y Venta**

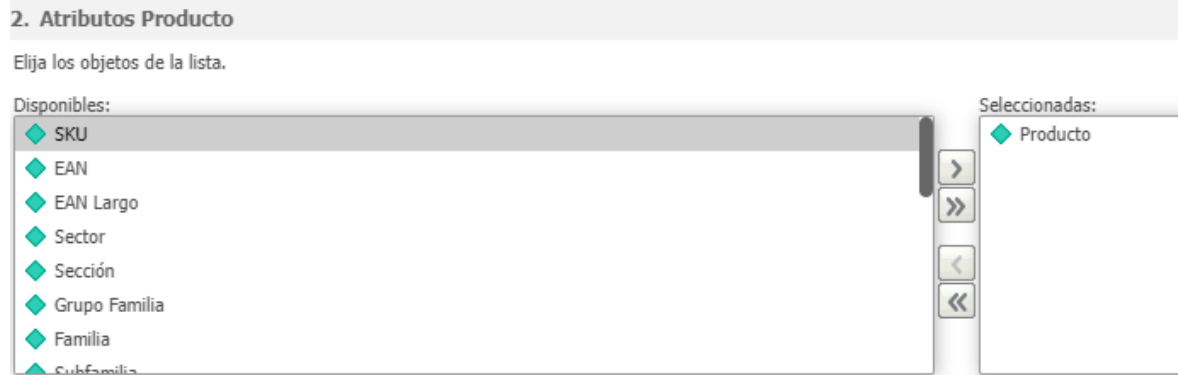
- El archivo ya está configurado, por los datos que se necesitan para el seguimiento, pero aun así voy a señalar los atributos e indicadores que deben ser seleccionados en cada punto.

### Gráfico 1, Atributos geografía – Tienda



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

## Gráfico 2, Atributos Producto – Producto



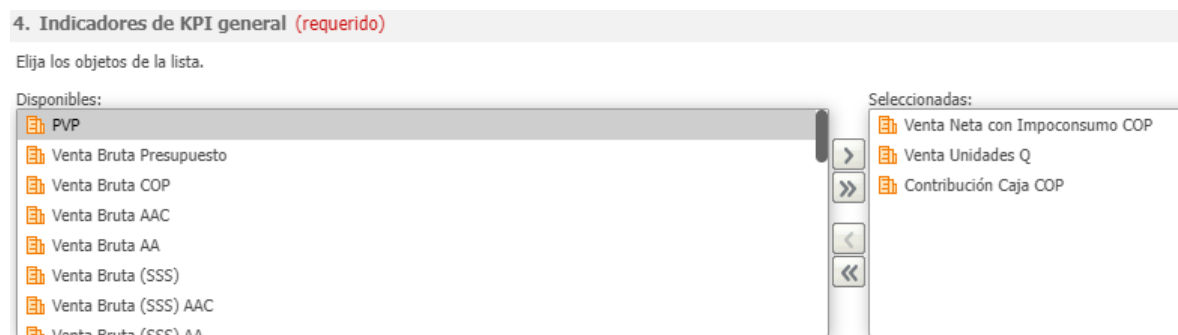
(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

## Gráfico 3, Indicadores Stock – Stock Final COP- Stock Final Q



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

## Gráfico 4, Indicadores de KPI general – Venta Neta con Ipoconsumo COP- Venta -unidades Q- Contribución Caja COP



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

### Gráfico 5, Atributos Proveedor - Ninguno



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

### Gráfico 6, Filtro: Tiempo



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

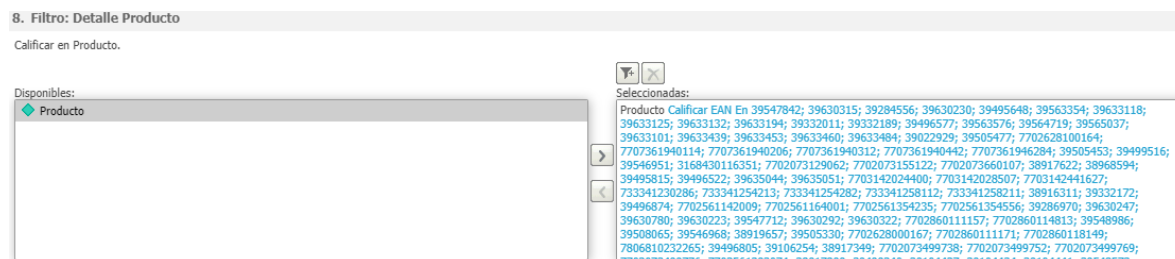
En este espacio vamos a escoger calificar, entre, y se coloca el rango de duración de la liquidación, el día que inicio la liquidación y en la otra fecha, el día anterior al que se está realizando la actualización, por ejemplo, la voy a actualizar el 10/08/2022, se coloca la fecha del día anterior como podemos observar en la anterior imagen

### Gráfico 7, Filtro: Producto- Ninguno



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

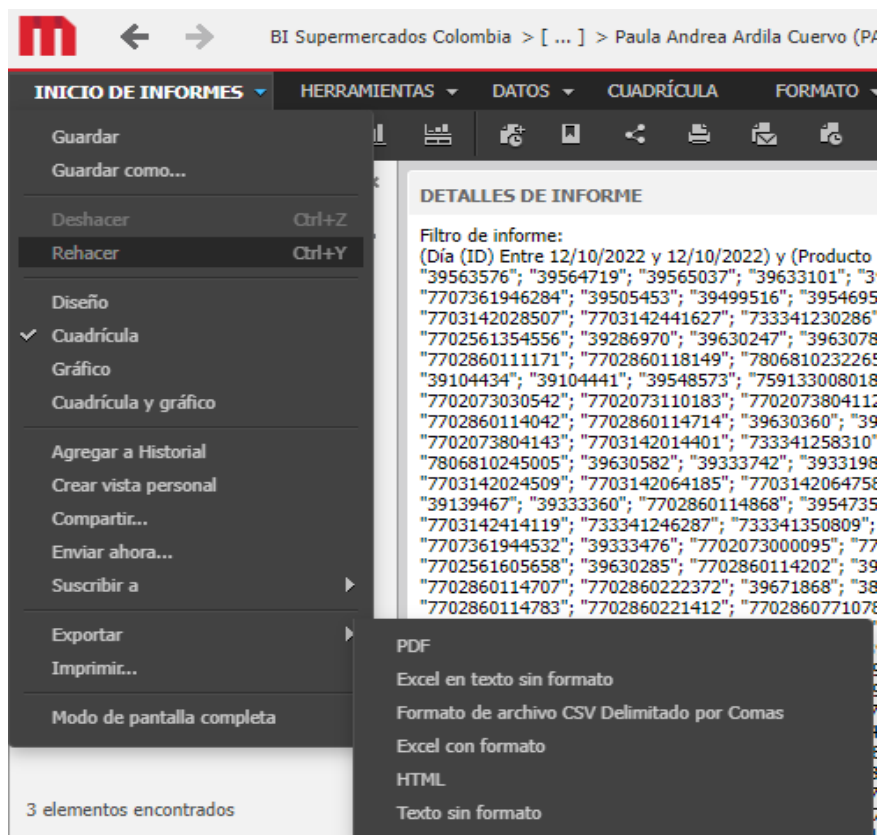
## Gráfico 8. Filtro: Detalle Producto



(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

En este espacio vamos a traer los respectivos eanes del concatenado realizado con el punto y coma, así como se observa en la imagen.

- Ya una vez seleccionada y llenada la información correctamente le podemos dar en ejecutar informe que aparece en la parte inferior izquierda, esperamos a que se cree nuestro archivo.
- Una vez ya haya cargado, le damos en inicio de informes, exportar y Excel en texto sin formato, esperamos a que nos descargue completamente el archivo y luego lo abrimos.



- Una vez abierto el archivo, el primer paso a realizar es corregir los errores, colocando un 1 en cualquier parte y lo copeamos, (control C). Escogemos la información que esté con errores, y le damos control Alt O, V, S, para realizar un pegado especial, una vez nos salga el cuadro, seleccionamos valores, luego le damos “tap”, seleccionamos multiplicar y luego "tap" hasta llegar a Aceptar y le damos enter.
- Le damos “supr” a toda la información de la fila E, realizamos un concatenado con la tienda y el ean para poder llevar información de este archivo al seguimiento.

|   | A                     | B         | C        | D        | E          | F          |
|---|-----------------------|-----------|----------|----------|------------|------------|
| 1 | Informe Stock y Venta |           |          |          |            |            |
| 2 |                       |           |          |          |            |            |
| 3 | Tienda                |           | Producto |          |            | Venta Neta |
| 4 | 10                    | 10-M.Bosa | 257068   | 7.89E+12 | =A4&"-"&D4 |            |
| 5 | 10                    | 10-M.Bosa | 356494   | 7.7E+12  |            | 0          |
| 6 | 10                    | 10-M.Bosa | 529264   | 7.7E+12  |            | 0          |
| 7 | 10                    | 10-M.Bosa | 552795   | 7.7E+12  |            | 0          |

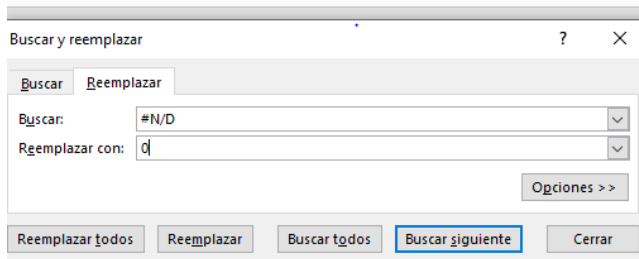
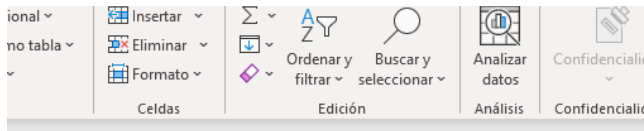
(Fuente: Micro Strategy, Cencosud, 2022)

- Corremos la fórmula por toda la fila E y pasamos a valores
- Ahora nuevamente nos dirigimos al seguimiento detallado de la liquidación activa, a la hoja llamada “plan de acción” y en las columnas de la V a la Z vamos a realizar un BUSCARV fijando la celda “\$D8”; seleccionando la todos los datos a partir del concatenado realizado en el informe, para traer los datos de este informe descargado, de la siguiente manera.

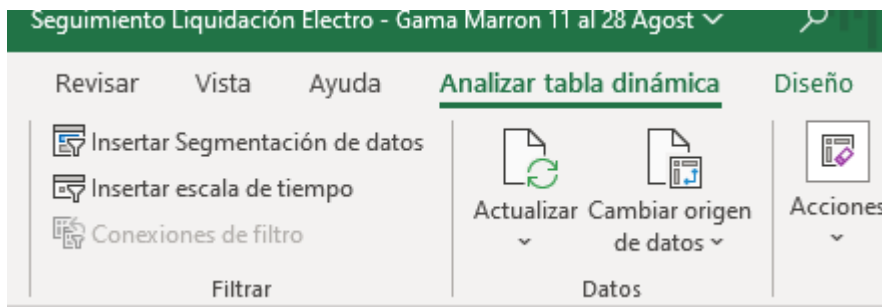
| =BUSCARV(\$D8;[Informe Stock y Venta (21).xlsx]Informe Stock y Venta!\$E:\$J;2;0) |                                                                                   |            |       |           |        |             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----------|--------|-------------|-----------------|
|                                                                                   | T                                                                                 | U          | V     | W         | X      | Y           | Z               |
|                                                                                   |                                                                                   |            |       |           |        |             |                 |
|                                                                                   |                                                                                   |            |       |           |        |             |                 |
|                                                                                   |                                                                                   |            |       |           |        |             |                 |
|                                                                                   |                                                                                   |            |       |           |        |             |                 |
|                                                                                   |                                                                                   |            |       |           |        |             |                 |
| U                                                                                 | VACIO                                                                             | Y          | Venta | Venta Und | Margen | Stock Final | Stock Final Und |
|                                                                                   | =BUSCARV(\$D8;[Informe Stock y Venta (21).xlsx]Informe Stock y Venta!\$E:\$J;2;0) |            |       |           |        |             |                 |
|                                                                                   | \$                                                                                | 2.571.353  |       |           |        |             |                 |
|                                                                                   | \$                                                                                | 15.428.118 |       |           |        |             |                 |

- Una vez nos traiga la información, corremos la formula hasta la columna Z que le pertenece al Stock Final Und, cambiando solamente el numero de la columna que queremos que traiga la información, en esta celda de venta es la columna numero 2
- Venta Und – 3
- Margen – 4
- Stock Final – 5
- Stock Final Und – 6

- Y para finalizar esta parte, vamos a seleccionar las 5 celdas con el BUSCARV y las corremos hacia abajo para que nos traiga toda la información que necesitamos, seleccionamos y pasamos a valores, volvemos a seleccionar y reemplazamos los errores, que son la información que no nos descargó y lo reemplazamos por 0 de la siguiente manera, encontrando la opción en la sección Buscar y seleccionar.



- Una vez ya completada la tabla del plan de acción, nos dirigimos a la hoja de Liq. (nombre de la liquidación) en donde nos vamos a encontrar con una tabla dinámica, a esta vamos a cambiarle el origen de los datos y seleccionamos toda la tabla de plan de acción, y la actualizamos



- Una vez hecho esto, ya tenemos nuestros resultados los cuales nos muestran diferentes datos como lo son, la suma del Stock inicial, la suma del Stock final, el % de evacuación del Stock, entre otros
- Y así ya tendríamos nuestro seguimiento de liquidación actualizado con la información que necesitamos, sabiendo que Stock ha evacuado la liquidación.

|     |            |     |             |    |
|-----|------------|-----|-------------|----|
| 1   | -          | 0%  | 2.496.400   | 1  |
| 4   | 4.995.539  | 50% | 5.069.123   | 2  |
| 115 | 48.377.537 | 17% | 221.926.205 | 87 |
|     |            |     |             |    |

- Como por ejemplo en esta anterior imagen, se evacuó el 17% del Stock en 8 días que han transcurrido de la liquidación, así se realizaría esta Actualización.

### **Narración del caso**

Una vez señalado el proceso para realizar la actualización del seguimiento de liquidación y ver como se obtienen los resultados, podemos analizar que la evacuación del stock con obsolescencia es muy importante a la hora de realizar una liquidación, ya que los profesionales de los sectores esperan que se evacue alrededor de un 50% como mínimo por cada liquidación que se realice de cualquier sector. Claramente, esta liquidación si ayuda bastante a poder realizar una adecuada evacuación del stock, puesto que se le coloca un descuento al producto, de este modo las tiendas respectivas donde aplique este descuento deben exhibir la mercancía y realizarle la promoción correspondiente la cual los clientes la verán de manera llamativa y procederán a comprar antes de que se cumpla la vigencia de dicha liquidación.

Dicha meta del 50% a evacuar se espera, ya que es de necesidad poder abastecer el inventario y no tenerlo retenido, porque ya hay unos acuerdos con los proveedores y cada mes de ventas los profesionales obtienen un presupuesto para poder tomar las medidas correspondientes, por esta razón es de manera importante poder evacuar y no quedar retenido de cualquier manera, además que estos productos ya tienen una edad de más de 180 días en el mercado, aunque existe un término el cual es aging 100 y este consta que un producto ya se encuentra con más de 720 días sin poder ser evacuado, entonces las liquidaciones para dicha mercancía ya son un poco más diferentes con unos descuentos más estrictos y llamativos para el cliente.

La función que realiza el practicante y el aporte que realiza, es el de analizar los diferentes datos, como el stock inicial, el stock final, el porcentaje de evacuación del stock, el margen que queda a la hora de la venta, la venta realizada, el margen final y el porcentaje del margen final, la compañía ofrece diferentes plataformas en las cuales se puede realizar las descargas necesarias para la obtención de los datos requeridos, estas plataformas serían: MicroStrategy (Hipermercados e Easy), Genesix, SAP, entre otras. Este apoyo que ofrecen los practicantes para los diferentes procesos que realizan los profesionales, es de gran importancia y por ende, cada que llega un practicante nuevo, entre más rápido se adapte a los cargos del área, va a generar una mejor productividad, este es el propósito de los manuales de funciones y procedimientos implementados por los practicantes en el periodo 2022-2.

## Lecciones y Recomendaciones

### Lecciones:

Analizando un poco más a fondo estos manuales de funciones y procedimientos, se observa que además de este paso a paso que nos enseña cómo realizar un procedimiento en específico para el área de trabajo en el cual se deben presentar este tipo de informes para un análisis más profundo y poder tomar las estrategias y acciones correspondientes según la información recolectada. Se debe colocar una explicación más detallada informando al lector e indicándole acerca de términos clave, para qué sirve lo que se está haciendo, de donde proviene la información recolectada para el informe, porque es importante el informe y a quien le va a ser útil la información que resulta de este informe.

Esto mencionado anteriormente va a ser de gran ayuda, ya que la nueva persona encargada de hacer dichos procedimientos no solamente va a poder hacer el archivo correspondiente, sino que también va a adquirir un sentido de análisis mucho más extendido y va a entender lo que está haciendo para así poder ayudar a buscar las estrategias y toma de decisiones que se lleguen a necesitar en el momento. Tomando como ejemplo el Manual de Liquidaciones de los Hipermercados existen algunos términos los cuales el lector debe saber para poder entender los procedimientos que se realizan, algunos de estos términos son:

**Stock** – Este se entiende como el conjunto de mercancías pertenecientes a la compañía, ya sea que esté en tienda, en el inventario o en cualquier parte de esta. **Aging** – Este es la mercancía que cuenta con más de 180 días en la tienda. **Provisión** – Lo que llega a reservar la compañía por tener un aging tan alto. **Obsolescencia** – Es la edad con respecto al tiempo que ha estado almacenada la mercancía, cada 30 días suma 1 en edad. **Concatenado** – Función de Excel para unir dos o más líneas de texto en una sola. (esta es de gran ayuda, ya que las referencias de los productos siempre se buscan), Tienda – EAN (código del producto). **PVP** – Precio de venta al público.



Cuando llega la hora de tomar las medidas o estrategias correspondientes, el aging entra como un factor importante, para poder analizar un poco mas a fondo la mercancía que se debe llevar a liquidación, la mercancía que acabo de ingresar, la mercancía que esta en la edad a punto de ingresar a aging y las alertas que nos trae esta mercancía. Estas edades de los productos se miden de la siguiente manera:

| Obsolescencia                              | Edad |
|--------------------------------------------|------|
| Strict Obsolescence Proporcional(0-30)     | 1    |
| Strict Obsolescence Proporcional(31-60)    | 2    |
| Strict Obsolescence Proporcional(61-90)    | 3    |
| Strict Obsolescence Proporcional(91-120)   | 4    |
| Strict Obsolescence Proporcional(121-150)  | 5    |
| Strict Obsolescence Proporcional(151-180)  | 6    |
| Strict Obsolescence Proporcional(181-210)  | 7    |
| Strict Obsolescence Proporcional(211-240)  | 8    |
| Strict Obsolescence Proporcional(241-270)  | 9    |
| Strict Obsolescence Proporcional(271-300)  | 10   |
| Strict Obsolescence Proporcional(301-330)  | 11   |
| Strict Obsolescence Proporcional(331-360)  | 12   |
| Strict Obsolescence Proporcional (360-390) | 13   |
| Strict Obsolescence Proporcional (391-420) | 14   |
| Strict Obsolescence Proporcional (421-450) | 15   |
| Strict Obsolescence Proporcional (451-480) | 16   |
| Strict Obsolescence Proporcional (481-510) | 17   |
| Strict Obsolescence Proporcional (511-540) | 18   |
| Strict Obsolescence Proporcional (541-570) | 19   |
| Strict Obsolescence Proporcional (571-600) | 20   |
| Strict Obsolescence Proporcional (601-630) | 21   |
| Strict Obsolescence Proporcional (631-660) | 22   |
| Strict Obsolescence Proporcional (661-690) | 23   |
| Strict Obsolescence Proporcional (691-720) | 24   |
| Strict Obsolescence Proporcional (>721)    | 25   |

Podemos Observar en el anterior cuadro que los productos que superan la edad 6 ya tienen aging (>180 días) y los que llegan a edad 25 (>721 días) ya tienen un nuevo término el cual sería aging 100. Esta edad de obsolescencia se tiene en cuenta en la mayoría de los cálculos que se realizan en el área, ya sea liquidación, devolución, informes de seguimiento, entre otros. Nuestro propósito final es poder disminuir este aging, obtener una mayor utilidad a la hora de la venta de los productos en almacenes y aumentar nuestro margen de ganancia.

**Recomendaciones:**

Cuando se llega a realizar una liquidación por el aging o en dado caso el aging 100, se debe tener en cuenta diferentes factores como, por ejemplo, que tanto dinero se está dispuesto a no ganar a la hora de ponerle un descuento a los productos para que se logren vender con facilidad, que tanto es viable la rotación de la mercancía que se logra alcanzar a la hora de poner la liquidación, es decir la adquisición de nueva mercancía con los proveedores, abastecimiento en las tiendas y la venta al consumidor final, se debe analizar si realmente es necesario colocar la liquidación a la mercancía dependiendo de la edad del producto o se pueden llegar a buscar estrategias diferentes para que a la hora de tener el resultado final con el PVP, no llegue a afectar de una manera muy notable el margen final y se pueda obtener la mayor utilidad posible.

En Cencosud S.A. podemos encontrar diferentes campos y áreas de trabajo las cuales pueden presentar situaciones como la narrada anteriormente, de esta manera siempre se debe tener una capacidad de análisis para llegar a buscar la mejor forma en la que se pueda resolver estas situaciones, no realizar los procedimientos ya sea por seguir un orden de trabajo o una programación que se debe cumplir, sino porque el proceso que se realice en cualquier órgano de la compañía sea y resulte de manera favorable para esta misma, buscando estrategias como lo mencionado a continuación. “Figuran como claves las negociaciones comerciales con los proveedores y las políticas de recepción de mercadería en las tiendas, siendo estas dos las causantes de que una marca de alta rotación de fiambrería sea una de las que mayores pérdidas por merma le signifique a la cadena” (Leiva L. Alejandro R., 2018)

Realizando el seguimiento a todas las liquidaciones a lo largo de la práctica profesional, pude observar diferentes situaciones en las cuales, le colocaban un determinado tiempo de duración a estas y a la hora de cumplirse este tiempo, las fechas eran actualizadas y se llegaba a alargar este tiempo, en otros casos no llegaba ni a la mitad del tiempo de duración y ya tenían más de un 80% de evacuación del stock, entonces se podría mejorar este tiempo de duración con respecto al descuento para unas futuras liquidaciones, tomando en cuenta factores como, la edad del producto, la zona y el historial de ventas del supermercado, el tipo de producto, si es o no de gran consumo, entre otras.

## Conclusiones

A lo largo de este informe se mencionan diferentes procesos, análisis, estrategias, para poder buscar de manera eficiente mejores resultados en el área de Planning y Stock de la compañía Cencosud S.A. más específicamente el tema de las liquidaciones de los hipermercados. Se puede llegar a deducir que efectivamente llegar a implementar una liquidación en cualquier sector de los hipermercados (PGC, PFT, Bazar, Electro y Textil), esta ocasiona una gran curiosidad e impresión en el cliente que acelera el proceso de venta de los productos que tienen aging y por ende ocasiona un crecimiento en el porcentaje de evacuación del stock en la mercancía de estos sectores.

Los manuales de funciones y procedimientos sirven de gran ayuda para poder hacerle seguimiento a los diferentes procesos, decisiones, e informes que señalan resultados y por consecuencia las respectivas acciones implementadas para continuar con un nivel de productividad favorable y creciente a lo que transcurre el tiempo. En Cencosud S.A. valoran y utilizan mucho el trabajo realizado por los practicantes, por lo tanto, el practicante nuevo puede llegar a adaptarse fácilmente teniendo estos manuales a su servicio, ya que, en un aproximado de cada seis meses, llegan nuevos practicantes por lo que entre más rápido comiencen a realizar sus funciones a entender y a analizar los procedimientos del área, el rendimiento de esta misma será cada vez mejor.

En el segundo semestre del 2022 se comenzó a implementar estos manuales de funciones y procedimientos en el área de Planning y Stock, se llegó a notar una pequeña mejora en el tiempo de duración de los procesos que se realizan en esta, entonces con esta optimización de tiempo que nos brindan estos manuales, nos deja más tiempo para poder enfocarnos en otras situaciones o procedimientos respectivos, también se obtiene una mejora en la adaptabilidad, capacidad de análisis y entendimiento de los procesos en los diferentes colaboradores y esto resulta muy favorable en el rendimiento del área. El primer propósito de poder ayudar a nuestra área de trabajo marcha de la mejor manera, pero se espera que a un futuro se puedan implementar estos manuales en la mayoría de las áreas que conforman esta compañía y así poder obtener unos resultados más amplios y notables.

## Referencias

- Araya Olivares, J., Brito Quezada, J., Chacón Chateaux, F., & Guzmán Álvarez, P. (2021). Análisis de la Empresa Cencosud SA (Doctoral dissertation, Universidad Andrés Bello).
- Historia Cencosud en Colombia. (s. f.). Hipermercados.
- Leiva Ilabaca, A. R. (2018). Plan de mejoramiento para la prevención de mermas en una cadena de supermercados.
- Saldarriaga, L. (2021, 22 junio). Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno (con ejemplos). Recuperado 22 de septiembre de 2022
- Universidad del Valle. (2012). Diseño de los manuales de funciones y procedimientos para el cargo de jefe de división técnica de la contraloría distrital de buenaventura.
- Vivanco, M. E. (2017, septiembre). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.