



PLAN DE MEJORAMIENTO CENCOSUD

DANIELA GARCIA TARACHE
CODIGO:2149013



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTA D.C
ABRIL 2020



PLAN DE MEJORAMIENTO CENCOSUD

DOCENTE: YESID ALBERTO OCHOA HERNANDEZ
DOCENTE TUTOR: JORGE ELIECER GARCÍA RICO



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTA D.C
ABRIL 2020

Dedicado a mi abuela materna

Diomira Tarache Mariño

Agradecimientos

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios, quien es el que me permite llegar hasta este momento tan importante en mi vida, en segundo lugar dar gracias a mi padres , a mi hermano y abuelita que son el motor de mi vida, gracias a ellos por haber sido mi ejemplo y motivación para emprender nuevos retos, quienes me han acompañado y apoyado incondicionalmente, gracias a ellos hoy veo reflejado el fruto de mis esfuerzos y dedicación a lo largo de los cinco años de universidad, y es por ello que hoy siento que este logro no es solo mío, sino de todo mi núcleo familiar.

También a todos aquellos que me acompañaron y me apoyaron en el proceso en especial a mi novio quien fue él uno de los principales que estuvo presente en todo este proceso, a los profesores que me dieron su mano de alguna u otra forma para estar donde estoy, a mi familia, gracias de todo corazón. Agradecer a todos mis amigos y compañeros por brindarme su apoyo, su amistad y su cariño, gracias a todos por esos momentos inolvidables durante estos diez semestres tan maravillosos llenos de muchas experiencias.

Del mismo modo agradezco a Cencosud y a mi área en especial, quienes me brindaron su confianza para poder realizar las prácticas empresariales allí, gracias por su disposición, paciencia y acompañamiento en cada una de las labores desempeñadas que me permitieron poner en práctica los conocimientos y me ayudaron a mejorar cada día más, aprendí mucho de ellos.

Introducción

En este documento se dará a conocer todo el proceso y la experiencia de la práctica empresarial y también se generara un plan de mejora, como opción de grado realizada en la empresa Cencosud Colombia, en la cual se fortalecerán y se desarrollarán mis habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera con el fin de demostrar mi desarrollo como profesional, en la cual fui encargada de creación del contenido de volantes regionales, cuartillas, informes, comunicación con directivos de tiendas, aumento de las metas y cumpliendo seguimiento de reducir los agotados.

Por otro lado, el desarrollo de las prácticas empresariales en la empresa Cencosud Colombia S.A. se realizó en el área de abastecimiento exactamente en el área de pilotaje, en el cual él se aprendió lo anteriormente mencionado y además de esto se identificó el problema y se propuso un plan de mejora cuyo fin es mejorar la productividad optimizando tiempo.

Palabras Claves: Ean, Genesis, Cuartilla, Estratégicos, Act Spot

Índice

Parte II -

1.1 Aspectos Generales (Nombre, Misión, Visión y Valores).....	06
1.7 Ubicación Geográfica (sector, área de trabajo).....	07
2 Funciones laborales (Nombre cargo, actividades ejecutadas, descripción del área).....	08-10
3 Análisis DOFA.....	11

Parte III –

4.Planteamiento del plan de mejora.....	12
4.1Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....	12-14
4.2 Partiendo del planteamiento central, Importancia, limitaciones y alcance.....	15
4.3Objetivos General.....	16
4.4Objetivos Específicos.....	16

Parte IV –

5 Propuesta de Mejora.....	16-18
----------------------------	-------

Parte V -

6.Seguimiento práctica profesional.....	19-20
6.1.1.1 Ciclo 1, 6.1.1.2 Ciclo 2, 6.1.1.3 Ciclo 3, 6.1.1.4 Ciclo 4.....	21-22
6.1.1.5 Conclusiones-Recomendaciones.....	23
6.1.1.6 Bibliografía.....	23

1. Información de la empresa

1.1 Nombre y Razón Social

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

1.2 Valores

Ser el retailer más rentable y prestigioso de América Latina, en base a la excelencia en nuestra calidad de servicio, el respeto a las comunidades con las que convivimos y del compromiso de nuestro equipo de colaboradores con los pilares básicos de nuestra Compañía: visión, desafío, emprendimiento y perseverancia

1.3 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.

1.4 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)

1.5 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.

1.6 Área de trabajo

Abastecimiento pilotaje

Jefe: Diana Marcela León

Dirección: Carrera 9a N° 125 - 30

Teléfono: 657 97 97 Ext. 62313

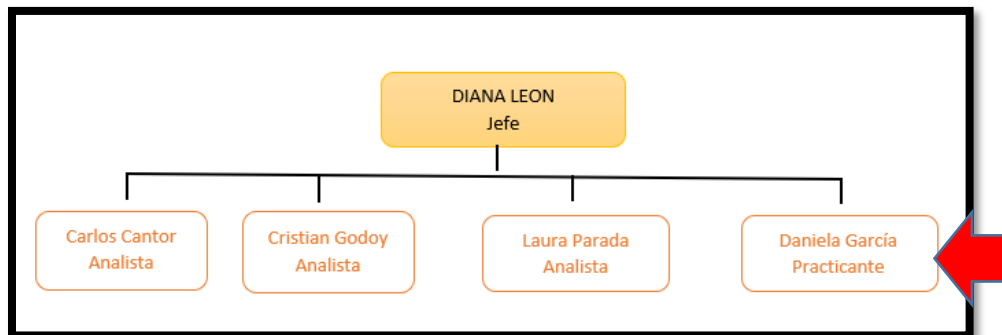


Imagen 1. Estructura organizacional (genesix, 2020)

1.7 Ubicación

Carrera 9a N° 125 - 30



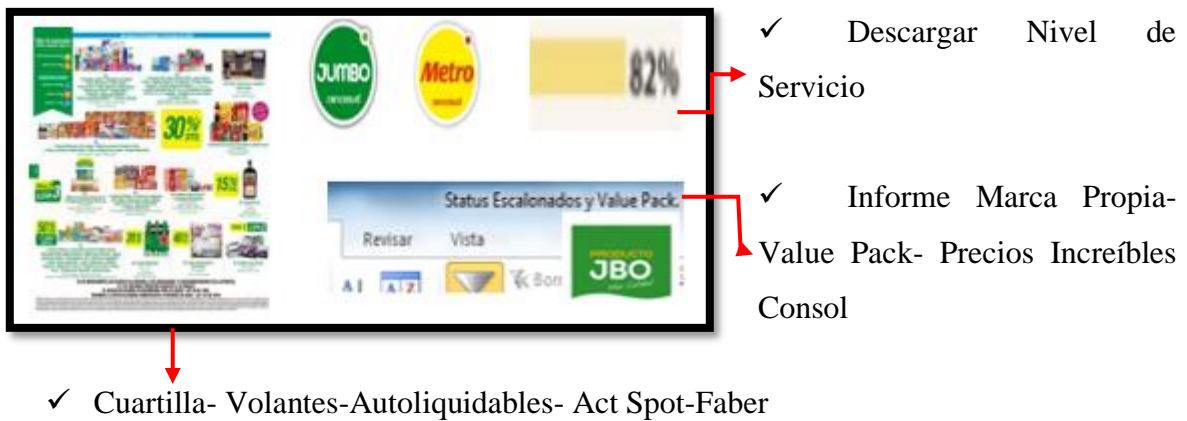
Imagen 2. Ubicación geográfica (genesisx, 2020)

2. Funciones laborales

2.1 Funciones

Practicante abastecimiento control parámetros área pilotaje es el encargado de:

Imagen 3. Información



2.2 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.

2.3 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.

2.4 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.

En el área de Pilotaje nos encargamos de diversas cosas todas encaminadas a la idea de que somos un área de servicio, por lo que las diferentes secciones se apoyan en nosotros para todo lo que hacen.

- Carlos y Cristian se encargan principalmente de parametrizar los tiempos de entrega de los proveedores, entre otras cosas.
- Carlos es el encargado de los folletos de alimentar y Laura de los de no alimentar.
- Daniela es quien realiza los informes estratégicos y las cuartillas de alimentar
- Diana realiza informes de todo tipo relacionados con el Nivel de Servicio (El nivel de cumplimiento que tienen los proveedores con los productos que se piden), y en general hace un poco de todo, además de que es la encargada de organizar las funciones y dar la cara por el área.

3. ANÁLISIS DOFA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con los pedidos para que la mercancía llegue a tiempo ✓ Abastecimiento es el área que esta 100% informada de todos los requerimientos y necesidades de la compañía. ✓ No requiere de un proceso de autorizaciones para contratar con empresas. ✓ Cuenta con un equipo de trabajo altamente capacitado. ✓ Alta demanda en el proceso de compras ✓ Excelente calidad en equipos y maquinaria. ✓ La toma de decisiones de con un enfoque central tiene en cuenta el entorno regional 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayor crecimiento del mercado. ✓ Fortalecimiento de relaciones comerciales. ✓ Nuevos Proveedores ✓ Mayores relaciones comerciales con multinacionales, transnacionales y empresas globales. ✓ Alianzas estratégicas con compañías de amplio portafolio para satisfacer la demanda de diferentes sectores.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La plataforma genesix (plataforma de descarga) demora mucho en bajar la información. ✓ Perder tiempo mientras se duplica la información en los informes, ya que se duplican los productos y se analizan más de una vez ya que un producto puede estar en 4 informes estratégicos ✓ La Falta de comunicación entre diferentes áreas hace a hacer retrocesos, lo cual genera que la mercancía se demore y afecte a los supermercados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento constante de la competencia (Éxito) ✓ Falta de uso y mantenimiento en la página web ✓ Aparición de avances tecnológicos. ✓ Nuevos competidores directos como D1, Justo y Bueno, etc..

4. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

4.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales (Partiendo de los puntos 1.1.4.2.3 Debilidades y 1.1.4.2.4 Amenazas).

A lo largo de los procesos realizados en el área de abastecimiento estuvo encaminado por un amplio desarrollo de diferentes actividades dentro de ello generé el análisis DOFA la cual determiné las Debilidades y Amenazas y a su vez buscar o implementar una solución.

DEBILIDADES

La plataforma genesisx demora mucho en bajar la información

En esta plataforma es el pilar del eje de baja de información para saber cómo se encuentra la compañía y al poseer millones de información tiende a ser un poco lenta y puede tardar hasta 2 horas bajando la información para realizar los informes por tal razón es un proceso demorado y nos afecta como compañía, para ello se ejecutó una nueva ruta para ser un poco más ágil pero aún no se llega al objetivo que es optimizar tiempo.

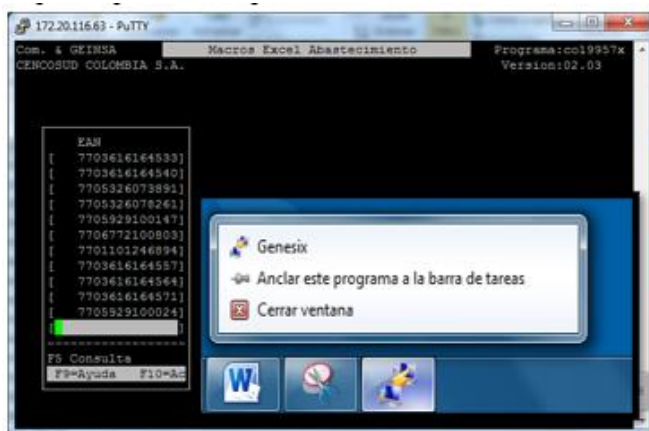


Imagen 4. Genesisx plataforma (genesisx, 2020)

Perder tiempo mientras se duplica la información en los informes, ya que se duplican los productos y se analizan más de una vez ya que un producto puede estar en 4 informes estratégicos

Los informes estratégicos se basan en productos que cuentan con descuentos o promociones especiales relacionadas entre sí, es por esta razón que la base contiene eanes (referencia de un producto) duplicados en los diferentes informes como lo es Marca Propia, Consol, Precios increíbles, Value Pack, lo cual que cuando se va hacer los pedidos es muy probable que se pida más de lo que se necesite al hacer el doble análisis.

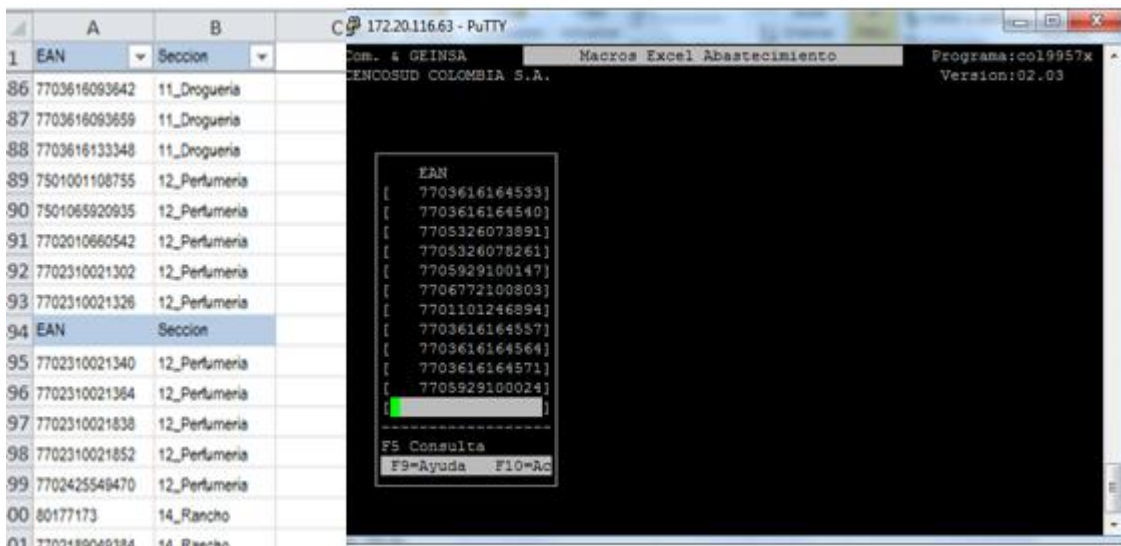


Imagen 5. Descripción Ean (genesisx, 2020)

La Falta de comunicación entre diferentes áreas hace a hacer retrocesos, lo cual genera que la mercancía se demore y afecte a los supermercados.

La falta de comunicación es uno de los más importantes ya que en muchas ocasiones se presentó que comercial lanzaba una oferta y la publicaba sin tener en cuenta el área de abastecimiento y no se hacía pedido del producto o también cuando lo informaban ya era tarde y tocaba realizar nuevamente el análisis para pedir, pero pues no llegaba a todas las tiendas

AMENAZAS.

Crecimiento constante de la competencia

Estamos en un mundo global en donde cada vez es más competitivo esto se debe a que los avances tecnológicos se industriales traen consigo grandes aperturas en nuevos mercados, para que a su vez las empresas implementan nuevos sistemas tecnológicos, nuevas técnicas de seguridad lo que hace que estemos en continuo cambio y así mismo mejorando diferentes procesos y el auge de las tendencias de mercado

Falta de uso y mantenimiento en la página web

Colombia es un país donde los habitantes se acomodan a las nuevas tecnologías y se adapta rápidamente a la compra online es un factor super importante debido a que muchas de las empresas o específicamente a la competencia se enfoca mucho en este tema, y nosotros perdemos ventas ya que a que nuestra página muchas veces no funciona de la forma correcta, tiende ser un poco lenta al finalizar la compra y toca volver a pedir los productos , pienso que debemos mejorar la parte digital debido que en muy poco tiempo las compras van hacer en línea sin tener que ir al supermercado y en estos momentos ya lo estamos visualizando.

Aparición de avances tecnológicos

En la actualidad tecnológica cada vez más los nuevos avances que se presentan con rapidez hacen que optemos por un algo generalmente actualizado y que se llegue siempre a un mejor proceso

Nuevos competidores directos como D1, Justo y Bueno entre otros

Hoy en día nos gusta mucho los precios bajos es decir ahorrar dinero en compras y estos competidores lo ofrecen tienen una gama de productos muy asequibles en precios bajos lo cual hace que la demanda de estos sea grande, Jumbo, Metro siento que deben ofrecer a sus clientes una línea de productos con precios inferiores para así atraer al cliente y no perder a ningún consumidor sino tener todo lo que necesite a su alcance y comodidad

4.2 Partiendo del planteamiento central, (2.1) Indique la importancia limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.

DEBILIDAD

Perder tiempo mientras se duplica la información en los informes, ya que se duplican los productos y se analizan más de una vez ya que un producto puede estar en 4 informes estratégicos

El Plan de Mejora está enfocado en la creación e implementación de un informe donde unifique todos los informes para así no repetir los productos y analizarlos de este modo optimizaremos tiempo y retrocesos de tal forma este informe lo analizaran los abastecedores de alimentar además de esto lo analiza también el gerente del área para cumplir con los tiempos establecidos y para la toma de decisiones

4.3 Objetivo General

Implementar un informe que unifique todos los demás y que permita que el análisis de este se más efectivo de otro modo optimizando tiempo y ser más eficientes en las funciones realizadas de la empresa generando las correspondientes mejoras, que aporten al mejoramiento continuo de la compañía.

4.4 Objetivos Específicos

- ✓ Establecer un informe específico en el cual sea más fácil de manejar y analizar
- ✓ Optimizar tiempo es un eje principal para la mejora de la empresa ya que al ahorrar tiempo podemos ser más eficientes para la compañía.
- ✓ Generar nuevas ideas que aporten a la ejecución del proceso de la compañía.
- ✓ Garantizar mi productividad en el proceso de la práctica.

5. PROPUESTA DE MEJORA

En vista de que tardaba mucho tiempo haciendo los informes pertinentes en la empresa vi la problemática que eran productos repetidos dentro de todos los informes, me tome como idea optimizar tiempo y cree un nuevo informe en el cual abarcara todos los estratégicos con eanes únicos y no duplicados con el fin de tener una visión clara en un solo informe así que propuse este informe ante mi jefe el cual le pareció muy buena idea y de la mano lo logramos ya que es un archivo super pesado al contener más de 140 mil líneas y trababa siempre el computador, pero al ser trabado no íbamos a perder tiempo ya que solo se iba poner lento mientras se creaba la plantilla y después iba a funcionar rápido por tal razón no era un problema sino más bien una solución, además de esto se propuso ante el gerente y le pareció una idea casi imposible que se realizara al ser muy pesado el archivo pero que de igual forma

que si se lograba era un gran aporte para la toma de decisiones y para ahorrar tiempo, entonces desde este entonces me tranzo como una tarea importante y que tenía que lograr y casi todos los días me preguntaba cómo iba el informe , me corregía y además de esto me pedía que fuera más cosas que le agregara así que lo hice a su modo y hoy en día lo están trabajando, es decir que deje un gran aporte en la compañía

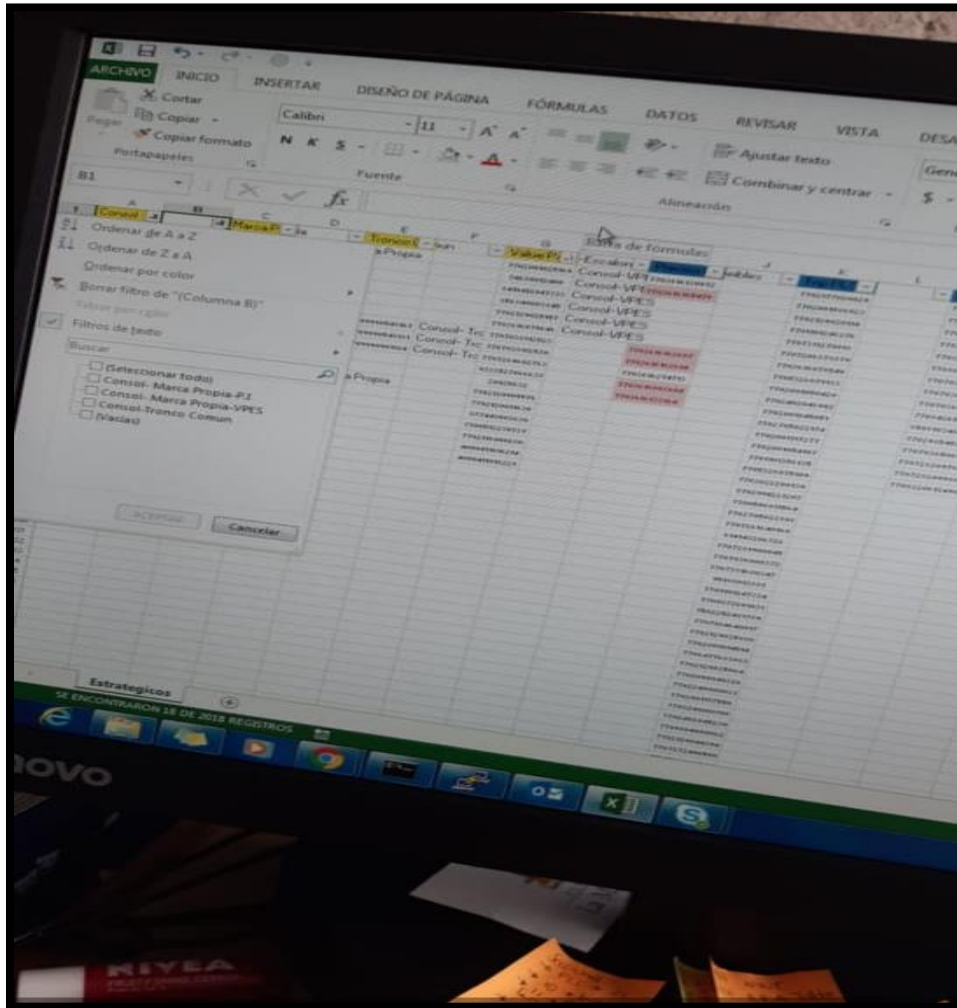


Imagen 6. Evidencia 1, unificar los informes dejando eanes únicos (genesix, 2020)

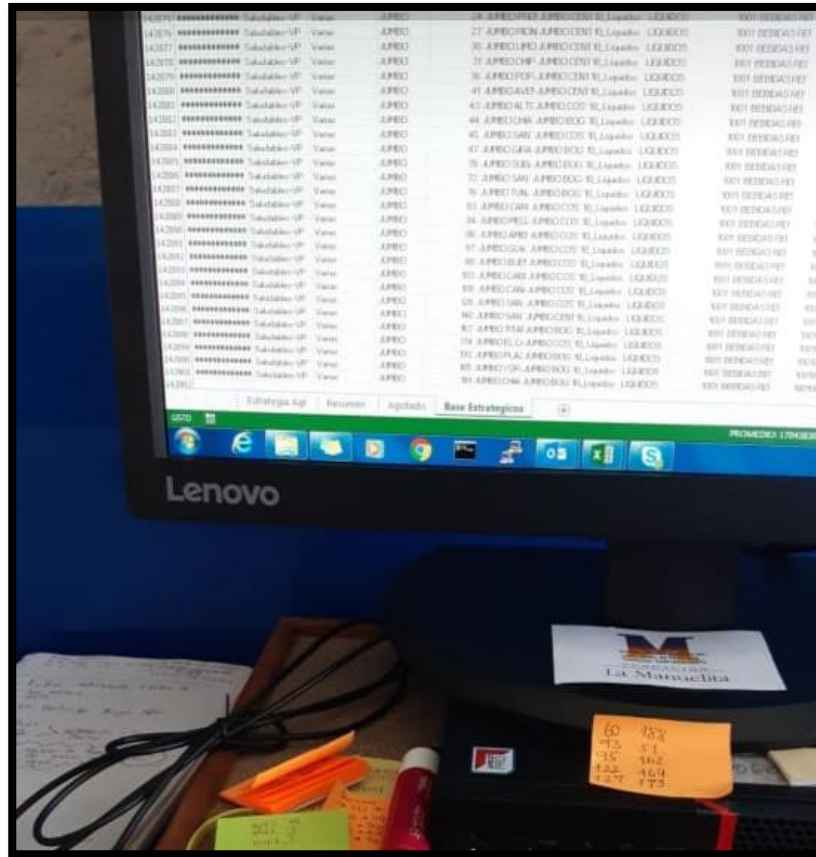


Imagen 7. Evidencia 2, creando la base se obtuvo 147.403 líneas (genesisx, 2020)

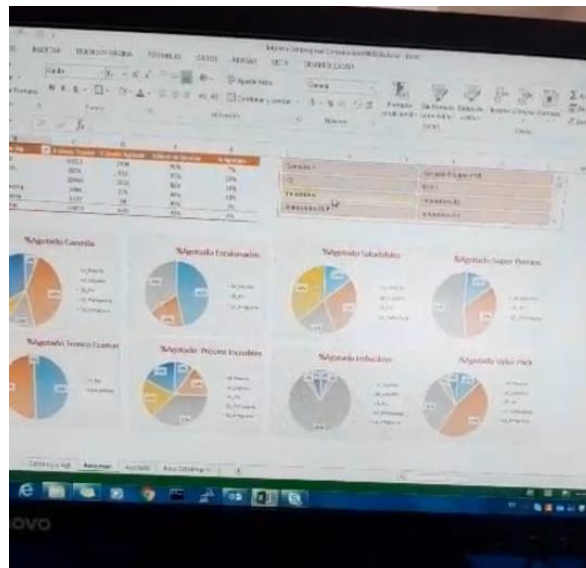


Imagen 8. Evidencia 3, Visión general del informe Estratégicos, terminado (genesisx, 2020)

6. SEGUIMIENTO PRÁCTICA PROFESIONAL

Mi labor en la empresa es en el área de abastecimiento, específicamente en pilotaje y control de parámetros, en la cual me decido a realizar informes de desempeño y status de factores críticos como productos agotados, niveles de servicio de los diferentes proveedores y estados actuales de stock en los diferentes puntos de venta, realizando los análisis respectivos y presentando un panorama general de las diferentes secciones a los gerentes de cada área.

Pasó el tiempo y al día de hoy ya me encuentro acoplada y tengo tiempo de sobra para hacer revisión de los diferentes informes y de esta manera realizar propuestas de mejora para hacer las cosas de una mejor manera, y más rápidamente.

Finalmente me queda por decir que lo más difícil de empezar con este reto fue las diferencias que habían con todo lo que yo conocía, con las personas con las que estaba acostumbrada a rodearme, con la universidad, con mis pasatiempos, mis horarios y absolutamente todo, sin embargo después de soportar el choque inicial, se abrieron muchas puertas, se hacen mejor las cosas y ahora, estando como estoy, me encuentro feliz en mi trabajo, agradecida por todo lo que me ha enseñado mi jefe y con hambre de aprender mucho más día a día.

Las estrategias de mejora se dividen en dos, objetivos claros:

En primer lugar, se estaban teniendo muchas demoras a la hora de realizar los diferentes informes debido a que la velocidad de los computadores no permite que los cruces se hagan de manera eficiente; además de esto, se deben hacer varias validaciones con el fin de enviar una información confiable a las demás áreas teniendo en cuenta que a partir de estos informes

se toman decisiones importantes que podrían afectar el comportamiento de los pedidos y la empresa en general.

Teniendo en cuenta que en cuanto a la velocidad de los computadores no se puede hacer nada, encontré diferentes opciones de validación y cruces haciendo uso de las herramientas de Excel que redujeron los tiempos de realización de los informes estratégicos de cuatro días a dos.

En segundo lugar, estaba la falencia en cuanto a los altos niveles de agotados que se encuentran en la organización distribuidos en las diferentes tiendas y secciones de alimentos. Estos agotados son muy malos debido a que de estos depende la imagen de la empresa ante los ojos de los potenciales clientes y es por esta razón que necesitan ser manejados de la manera adecuada si lo que se quiere es mejorar la imagen de la organización; además es importante tener en cuenta que dichos productos agotados pueden afectar las ventas teniendo en cuenta que si van los clientes a llevar algo y no lo encuentran, se pierde una venta y otras ventas en el futuro que pudo haber hecho dicho comprador.

Y lo más importante es que reduje el tiempo y ahora solo realizo un informe, trato de disminuir los agotados y cumplir con mis funciones

FUNCIONES:

- ✓ Descargar Nivel de Servicio
- ✓ Cuartilla- Volantes-Autoliquidables- Act Spot-Faber
- ✓ Informe Estratégicos
- ✓ Informe Marca Propia
- ✓ Informe mensual primeros días de cada mes

CRONOGRAMA

INFORME MESUAL PRIMEROS DIAS DE CADA MES

Lunes	Nivel de servicio- Informe Estratégicos
Martes	Marca Propia y se piden iniciales de cuartilla
Miércoles	Cuartilla
Jueves	Entra y sale Cuartilla
Viernes	

6.1.1.1 Ciclo 1

agosto							septiembre						
l	m	m	j	v	s	d	l	m	m	j	v	s	d
			1	2	3	4							1
5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8
12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30	31		23	24	25	26	27	28	29
							30						

Durante el inicio de este periodo se hizo mi respectiva inducción específicamente desde el 12 de agosto al 30 del mismo mes con las diferentes áreas mencionadas anteriormente con el fin de conocer un poco más a profundidad de la compañía, su

funcionamiento, las funciones a cargo, delegación de funciones como practicante en el proceso de duración, normatividad reglas etc. En septiembre me soltaron todo y empecé a realizar sola informes

6.1.1.2 Ciclo 2

octubre							noviembre							
l	m	m	j	v	s	d	sm	l	m	m	j	v	s	d
			1	2	3	4	44				1	2	3	
7	8	9	10	11	12	13	45	4	5	6	7	8	9	10
14	15	16	17	18	19	20	46	11	12	13	14	15	16	17
21	22	23	24	25	26	27	47	18	19	20	21	22	23	24
28	29	30	31				48	25	26	27	28	29	30	

Octubre – noviembre: me adapté más a todas las funciones que tenía que realizar con un poco de dificultades, pero todas fueron superables, de otro modo aprendí mucho en Excel y el significado de cada informe

Dificultades: Adaptación con la base de datos y el cuadro de control en tiempos.

Logre adaptarme a la empresa y a conocer mis funciones logrando enviar informes sin errores

6.1.1.3 Ciclo 3

diciembre

l	m	m	j	v	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

enero

l	m	m	j	v	s	d
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Diciembre- Enero: Entendí todo y fui encontrando errores, generando nuevas ideas y agilizando todos los procesos de manera efectiva, en los últimos de enero empecé a crear el nuevo informe presentándolo ante mi jefe

Logros: Entrega de avances de los informes, cuartillas y demás con el fin de recibir retroalimentación para así poder realizar las correcciones necesarias y generar nuevas propuestas.

6.1.1.4 Ciclo 4

febrero

l	m	m	j	v	s	d
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	

Febrero: Finalice el informe de manera exitosa, fui felicitada por mi jefe cumplí con tareas indicadas e identifique errores de algunas personas y hice que lo corrigieran.

Logros: Se hace entrega del documento final para proceder a su implementación, con el fin de obtener resultados positivos y genere mayor agilidad en los procesos.

6.1.1.5 CONCLUSIONES – RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo con el informe creado se puede generar un ágil proceso al momento de realizar pedidos, toma de decisiones y status de cómo está la empresa frente al agotado.
- ✓ Conocer el manejo del tema de los agotados y si el impacto es negativo que generen la creación de estrategias con el fin de mejorar esto.
- ✓ Informe creado es usado en el momento por la empresa, por los abastecedores y por los gerentes de cada área.

RECOMENDACIONES

- ✓ A mayor productividad menos estrés
- ✓ Optimizar bien los tiempos para evitar retrasos en las entregas de pedidos
- ✓ Ejecutar el manejo de los agotados en los informes para bajar los niveles de ellos ya que se busca minimizarlos.

6.1.1.6 BIBLIOGRAFIA

CENCOSUD COLOMBIA. (04 de 03 de 2020). CENCOSUD COLOMBIA. Obtenido de CENCOSUD COLOMBIA: <https://www.cencosud.com/>