

PRÁCTICA PROFESIONAL EN CENCOSUD COLOMBIA S.A.

Proyecto de grado para obtener el título de profesional en Administración de Empresas.

JORGE EDUARDO PEÑUELA CASANOVA

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO:

PILAR MARCELA GONZALEZ MARTINEZ

UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C., COLOMBIA

MAYO 18, 2018

CONTENIDO

RESUMEN.....	4
ABSTRACT	5
HISTORIA DE CENCOSUD S.A.....	6
Misión.....	6
Visión.....	8
Valores institucionales.....	9
Comunicación organizacional.....	9
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CENCOSUD COLOMBIA S.A.	11
CARGO DE PRACTICANTE.....	13
PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL	15
Hoja de Vida	15
Proceso de contacto empresas.....	16
Proceso de selección Cencosud Colombia S.A.....	16
Competencias de trabajo.....	18
Entorno Empresarial	20
CULTURA ORGANIZACIONAL.....	23
ANÁLISIS FODA.....	29
PROPUESTA DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	30
Objetivo	30
Justificación	30
Descripción de cada proceso.....	31
CUESTIONARIO	33
Campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica.....	33
Temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios	33
Evaluación de la Práctica	33
Autoevaluación de la experiencia	34
Conclusiones.....	34
Recomendaciones para la empresa	34

Comentarios finales	34
BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXO 1	36
ANEXO 2	37
Perfiles de Trabajo 1	37
Perfiles de Trabajo 2	38
Perfiles de Trabajo 3	39
Perfiles de Trabajo 4	40
Perfiles de Trabajo 5	41
ANEXO 3	42
Cronograma de trabajo.....	42

RESUMEN

La vinculación de estudiantes de educación superior en Colombia para su período de prácticas, es uno de los procesos más importantes de la vida universitaria y migración al mercado laboral. Esto, en razón de que, es el primer acercamiento real (a menos que exista experiencia laboral previa) al mundo laboral actual, donde los estudiantes pueden observar las diferencias que existen entre la lógica de la académica y la lógica empresarial. A la vez, que permite mejorar sus habilidades (técnicas, sociales, gerenciales y blandas), sin importar el campo de acción de sus estudios, permitiendo insertar al mercado laboral profesionales más preparados para los constantes desafíos que plantea hoy en día las empresas nacionales e internacionales.

El objetivo de este trabajo es determinar el grado de beneficio que entrega, en este caso CENCOSUD COLOMBIA S.A., al proceso de formación como Administrador de Empresas y como benefician las prácticas profesionales de los estudiantes universitarios a las compañías, *¿Existe beneficio mutuo real entre la Academia y Empresas o solo se da por cumplir propósitos sociales a los ojos del Estado y Sociedad colombiana?* En este contexto, hago alusión a los propósitos sociales con el Estado (Decreto 1779 de mayo de 2009)¹, los compromisos adquiridos por las empresas por realizar programas de contratación de practicantes.

Responderemos este interrogante, a través del desglose de la información referente a CENCOSUD S.A., su historia, procesos y cultura organizacional. Profundizando en el relacionamiento del proceso de selección de practicantes y los conocimientos suministrados por la enseñanza académica de la universidad.

Los invito a leer a conciencia y tomar el conocimiento que aquí se quiere plasmar y transmitir, ya que permitirá comprender mejor como es un proceso de selección laboral y acercamiento a la realidad empresarial de grandes empresas como CENCOSUD COLOMBIA S.A., y no solo en empresas grandes como estas sino aplicable a cualquier proceso de selección, que les permita a los estudiantes universitarios tener más posibilidades de obtener sus prácticas profesionales.

¹ Ver ANEXO 1

ABSTRACT

The linking of higher education students in Colombia for their internship is one of the most important processes of university life and migration to the labor market. This, because it is the first real approach (unless there is previous work experience) to the current world of work, where students can observe the differences between the logic of academics and business logic. At the same time, it allows you to improve your skills (technical, social, managerial and soft), regardless of the field of action of your studies, allowing you to insert into the labor market more prepared professionals for the constant challenges posed today by national and international companies.

The objective of this work is to determine the degree of benefit it delivers, in this case CENCOSUD COLOMBIA S.A., to the training process as a Business Administrator and how the professional practices of university students benefit the companies. Is there real mutual benefit between the Academy and Companies or is it just to fulfill social purposes in the eyes of the Colombian State and Society? In this context, I allude to the social purposes with the State (Decree 1779 of May 2009), the commitments acquired by companies to carry out programs for hiring interns.

We will answer this question, through the breakdown of information regarding CENCOSUD S.A., its history, processes and organizational culture. Deepening in the relationship of the process of selection of practitioners and the knowledge provided by the academic teaching of the university.

I invite you to read conscientiously and take the knowledge that you want to capture and transmit, as it will allow you to better understand how is a labor selection process and approach to the business reality of large companies such as CENCOSUD COLOMBIA SA, and not only in large companies such as these are applicable to any selection process, which allows university students to have more possibilities to obtain their professional practices.

HISTORIA DE CENCOSUD S.A.

CENCOSUD COLOMBIA S.A. hace parte de la multinacional chilena CENCOSUD S.A. (o Centros Comerciales Sudamericanos, Sociedad Anónima), es una compañía con más de 50 años, fundada por Horst Paulman, enfocada al Retail multiformato con presencia en 5 países y con más de 140 mil colaboradores. Los orígenes de la compañía se remontan hasta 1960, cuando el inmigrante Carlos Olivares funda el autoservicio “Las Brisas” ubicado en Temuco, al sur de Chile. Unos años más tarde se inaugura “Jumbo”, el primer hipermercado del país, al nororiente de Santiago de Chile, posteriormente en 3 años abre sus puertas otro hipermercado en Buenos Aires. Para el año 2000, se consolida en Chile adquiriendo Santa Isabel, TheHomeDepot y Proterra. En 2005, se logra la apertura en la bolsa de Chile y de New York, lo que le permite tener una aceleración de expansión a nivel internacional, llegando a países como Brasil, Perú, Colombia (2012 Easy, 2013 Metro y Jumbo) y una oficina comercial en China.

Dirección (Sede Administrativa)	Avenida 9 # 125-30, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono	(1) 6579797
Página Web	www.cencosud.com www.tiendasjumbo.co/cencosud www.tiendasmetro.co www.easy.com.co
Jefe Inmediato	Cindy Juanita Sáenz Algeciras
Cargo	Jefe Administración & Productividad
Correo electrónico	Cindy.Saenz@cencosud.com.co
Teléfono	+57 1 6579797 • Ext 62290

Misión

La misión de CENCOSUD S.A. (aplica para todos los países donde tiene presencia la compañía), tiene como principal enfoque la integración de los distintos stakeholders que intervienen en la operación día a día de la compañía: “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, visión, desafío, emprendimiento y perseverancia.” (CENCOSUD, 2014).

De acuerdo a esta definición, no se encuentran falencia debido a que se expresa de manera clara el enfoque de la compañía y que resultados espera a cambio. Lo anterior se verifica aplicando una prueba de estructuración definida por Philip Kotler y Gary Armstrong

(Amstrong, 2012), la cual consiste en observar si la definición actual responde a los siguientes interrogantes:

Componentes sugeridos para la misión		
¿En qué negocio estamos?	Si	No
¿Para que existe la empresa?	Si	No
¿Cuáles son los elementos diferenciales?	Si	No
¿Quiénes son los clientes?	Si	No
¿Cuáles son los productos o servicios?	Si	No. Si bien, no se lee específicamente algún, esto se debe a la gran cantidad de productos y servicios que se enmarcan en la actividad de la compañía.
¿Cuáles son los mercados presentes y futuros?	Si	No
¿Cuáles son los objetivos de la rentabilidad?	Si	No
¿Cuáles son los principios organizacionales?	Si	No
¿Cuál es el compromiso con los grupos de referencia?	Si	No

Visión

CENCOSUD S.A. (aplica para todos los países donde tiene presencia la compañía), denomina la visión como su objetivo central hacia donde se enfoca el futuro de la compañía, es así como se expresa: “En Cencosud, nuestro objetivo central es poder convertirnos en el mayor retailer de América Latina y entregar a nuestros cientos de miles de clientes, la máxima calidad de servicio, excelencia y compromiso, los 365 días del año.” (CENCOSUD, 2014).

Hoy en día, según Arthur A. Thompson en el libro Administración Estratégica (Arthur A. Thompson, 2012), al estructurar la visión de una compañía se debe conservar un margen de maniobra ampliado (plazo de consecución) de cuando se esperaría la materialización de esa visión ya que esta debe responder a un mercado en constante cambio y presentar una nueva declaración cada 3 o 5 años puede ser tomada como una mala señal de dirección. Como observaremos a continuación mediante la aplicación de un sencilla test de preguntas al cual debe dar respuesta la redacción de la visión.

¿Cómo será en 3 o 5 años?	La visión se orienta a convertirse en el mayor Retail de América Latina, sin embargo no consideran colocar una fecha puntual.
¿Qué logros en 5 años?	No. Se sugeriría plantear la consolidación del mercado colombiano, de acuerdo a los lineamientos principales ² emitidos desde la alta gerencia en Chile, los cuales consisten en: consolidar los servicios de Cencosud S.A en las regiones actuales, mejorar la rentabilidad frente a la competencia e implementar procesos que permitan reducir los gastos.
¿Qué innovaciones podrían hacer?	No.
¿Qué avances tecnológicos?	No.
¿Qué necesidades y expectativas de los clientes?	Sí. Esto se expresa a través de las premisas de la compañía: máxima calidad de servicio, excelencia y compromiso.
¿Qué talento especializado se necesita?	No. Se necesitan personas altamente calificadas, y no solo en la parte profesional sino en lo humano, esto debido a que los colaboradores, son para la compañía uno de los pilares fundamentales de su negocio.

² Tomado de los lineamientos de la gerencia estratégica planteada por Cencosud S.A., en Chile. Agosto de 2017.

Valores institucionales

La compañía centra su cultura organizacional alrededor de los siguientes pilares (CampusCencosud, 2018):

- Sirvamos con pasión al cliente. La cual cuenta con dos premisas:
 - Sorprendamos al cliente todos los días.
 - En nuestra cabeza, el cliente siempre primero.
- Pensemos siempre como dueños. La cual cuenta con tres premisas:
 - Cuidemos a nuestros clientes, equipos, la mercancía y lugar de trabajo.
 - Trabajemos con disciplina, impecabilidad y humildad.
 - Seamos emprendedores.
- Busquemos activamente oportunidades para aprender e innovar. La cual cuenta con dos premisas:
 - Queremos desarrollar a nuestra gente; y así hacer crecer nuestro negocio.
 - Reinventémonos con flexibilidad, rapidez y creatividad.
- Relacionémonos siempre con respeto, cercanía, transparencia y confianza³.

Comunicación organizacional

Cada año la Gerencia junto con los colaboradores traza la ruta a seguir, en cabeza del Gerente General Corporativo Jaime Soler, se establecen las pautas que se deberán seguir para crecer cada año, a través del campus virtual de aprendizaje que se encuentra disponible para todos los colaboradores. Para el 2018, la hoja de ruta se ha llamado “El año de la aceleración digital”:



³ Obtenido de Campus Cencosud, plataforma interactiva de e-learning creada por CENCOSUD S.A., para el aprendizaje de la historia, principios y conceptos por parte de los colaboradores. <https://adfsar.cencosud.com/adfs/l/>

Querido Equipo Cencosud,

Comenzando un nuevo año y como ha sido la tradición, quiero compartir con ustedes los **temas más importantes que marcarán el avance de nuestro negocio en 2018**. El principal desafío es entender que estamos frente a una revolución digital.

Hoy los clientes definen cómo, cuándo y dónde se relacionan con la marca, con la expectativa de una experiencia única y consistente, independiente del punto de contacto. La relación con la marca deja de ser solo física y pasa a ser 24x7 horas. En palabras sencillas, ese retail transaccional y de tienda física que conocimos y nos formó a todos, evoluciona a una ecuación donde existen múltiples momentos y puntos de contacto.

Para Cencosud la **construcción de marcas omnicanales** representa una tremenda oportunidad de crecimiento y desarrollo futuro. ¡Debemos avanzar con velocidad! Ser omnicanales no es "vender más por internet", sino transformar totalmente la experiencia del consumidor. Debemos entender que esto es un cambio cultural al corazón del negocio, **cada Equipo se debe apropiarse y entender esto desde lo más profundo de su comportamiento a diario**.

Les pido reflexionar sobre estos temas con sus Equipos, movilizándolo y generando acciones concretas en pos de la mejora de resultados y dar sostenibilidad a nuestra Compañía.



Somos empresas de Personas al servicio de Personas. Cada uno de nosotros representa un área o una bandera, pero todos somos parte de la familia Cencosud. Cada uno de nosotros puede cambiar la historia si asumimos el protagonismo.

Un fuerte abrazo a cada uno de ustedes,



Jaime Soler

Gerente General Corporativo
Cencosud



(CampusCencosud, 2018)

Ahora bien, es deber de cada jefe de sección o área hacer énfasis que su equipo de trabajo lea y comprenda el significado de esta hoja de ruta, y como contribuye para alcanzar la visión general de la compañía. El campus virtual permite la interacción entre colaboradores, sin importar el cargo, de manera que puedan ser compartidas las opiniones, sensaciones y sugerencias, para que así exista una retroalimentación continua.

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CENCOSUD COLOMBIA S.A.

CENCOSUD COLOMBIA S.A., ofrece a través de sus unidades negocio, los siguientes servicios:

JUMBO, “La calidad no cuesta más”



Las tiendas Jumbo se preocupan por mantener la misma propuesta que se emplea en Chile (país donde nació CENCOSUD S.A.), tiendas muy amplias, gran surtido de producto tanto nacional como importada (marcas exclusivas), servicio especializado junto con precios excelentes. Ofrece el programa de puntos Cencosud, con el cual se acumulan puntos que pueden ser redimidos por productos y/o servicios, además a través de su tarjeta de crédito ofrece descuento de hasta el 50% durante eventos o temporadas. Cuenta con canales e-commerce para adquirir los productos que venden las superficies físicas (75 en el país).

METRO, “Ahorrar sin sacrificar la calidad de los productos”



Las tiendas Metro se especializan en ofertas, precio y autoservicio, lo que le permite ofrecer a los consumidores un ambiente cálido, alegre y cercano con productos de buena calidad a precios bajos, en referencia a su competencia. Ofrece productos de calidad junto con productos de la marca Máxima (marca propia de CENCOSUD). Cuenta con canales e-commerce para adquirir los productos que venden las superficies físicas (42 en el país).

CARGO DE PRACTICANTE

Horario laboral	Lunes a Viernes, 8am a 5pm
Cargo	Practicante Administración & Productividad
Funciones	<p>Elaboración y verificación de órdenes de compra.</p> <p>Informe diario solicitudes de pedido sin orden de compra.</p> <p>Solicitud de pedido tintas publicidad tiendas a nivel nacional.</p> <p>Comparativo mensual consumo de energía a nivel nacional.</p> <p>Informe mensual pedido de tintas publicidad a nivel nacional.</p> <p>Informe mensual transporte colaboradores (Mi Águila), hotelería, tarjeta de crédito, telefonía móvil y órdenes de compra generadas.</p> <p>Informe mensual ingresos por reciclaje.</p> <p>Solicitar facturas ingresos por reciclaje a contabilidad.</p> <p>Elaboración de provisiones de ingresos y gastos (cuando se requiera).</p> <p>Apoyar las diferentes actividades que requiera el área.</p>
Organigrama	<pre> graph TD VP[Vicepresidencia Administración y Finanzas Marta Heano] --> C[Coordinador Administración y Productividad Cindy Juanita Saenz] C --> A1[Analista Administración y Productividad Martha Andrade] C --> A2[Analista Administración y Productividad Leidy Johanna Samaca] C --> A3[Analista Administración y Productividad Leidy Zulima Arias] C --> A4[Analista Administración y Productividad Sandra Romero Martinez] C --> P[Practicante Universitario Jorge Eduardo Peñuela] </pre>
Descripción del área	Jefatura de Administración & Productividad, bajo las ordenes de la Vicepresidencia Administración y Finanzas.
Funciones generales	<p>Realizar las órdenes de compra e informes correspondientes a Insumos y Servicios.</p> <p>Controlar, verificar e informar acerca de los equipos móviles y sus consumos.</p> <p>Realizar los informes de los consumos de energía de las tiendas a nivel nacional, evidenciando incrementos o decrementos considerables.</p> <p>Realizar el pedido de tintas de publicidad a nivel nacional para las tiendas.</p> <p>Realizar el informe y factura de ingresos por concepto de reciclaje.</p> <p>Gestionar el cobro de la cartera por ingresos.</p>

	<p>Gestionar el pago de la cartera a proveedores de tintas.</p> <p>Consolidar y realizar el informe del consumo del servicio de taxi (Mi Águila).</p> <p>Consolidar y realizar el informe del consumo de hotelería y tarjetas de crédito.</p> <p>Realizar provisiones de ingresos y gastos (cuando se requiera).</p> <p>Entrega de facturas a proveedores Lexmark, LEXCO y SOAT.</p> <p>Entrega y control de factura por concepto de combustibles al área de Contabilidad.</p> <p>Control del parque automotor de la compañía (impuestos, registros, etc.).</p> <p>Entrega de factura de proveedor de televisión satelital (DIRECTV) al área de Contabilidad.</p>
Número personas	6
Perfiles de trabajo	Ver anexo 2.
Cronograma trabajo	Ver anexo 3.

PROCESO DE UBICACIÓN LABORAL

Hoja de Vida



JORGE PEÑUELA

Administrador de Empresas y Diseñador Gráfico

301 210 00 48 | jorge.penuela.c@gmail.com | co.linkedin.com/in/jpenuela

PERFIL PROFESIONAL

Profesional integral especializado en la creación, desarrollo y ejecución de proyectos esenciales para las empresas, los cuales impactan de forma positiva en el crecimiento de la misma dentro del sector donde está ubicada. Capacitado en el manejo de personal encaminado a la productividad mediante líneas de trabajo precisas, motivacionales e innovadoras.

HABILIDADES

Trabajo en equipo ██████████
Trabajo bajo presión ██████████
Creatividad ██████████
Comunicación ██████████
Análisis ██████████

SOFTWARE

Adobe Illustrator ██████████
Adobe Photoshop ██████████
Adobe Dreamweaver ██████████
Adobe InDesign ██████████
Microsoft Office ██████████
StatGraphics ██████████
Microsoft Project Manager ██████████
Wordpress ██████████

IDIOMAS

Inglés ██████████
Español ██████████

CERTIFICADOS

Brigadista de Emergencias Jun 2013
Grupo de Apoyo y Respuesta Mar 2013
Empresarial Colpatría G.A.R.E.C

EXPERIENCIA LABORAL

- Nov 2015
Ago 2014** • **Banco de la República** Especialista de Comunicaciones
Desarrollo e implementación de las estrategias de Comunicaciones (publicaciones, redes sociales y web) para el proyecto iConecta, plataforma digital que reemplazará en gran medida a los medios físicos.
- May 2014
May 2012** • **Club Ecopetrol** Coordinador de Comunicaciones
Desarrollo de estrategias de comunicación, mercadeo para el impulso y posicionamiento de la nueva identidad de marca de la entidad con el objetivo de aumentar el número de asociados.
Trabajo en conjunto con las áreas de Comunicaciones de Ecopetrol S.A., CaviPetrol y Coorpecol, para el desarrollo de estrategias de integración de los servicios de las entidades.
Planearon de estrategias y presupuestos, desarrollo de material publicitario y manejo de los canales de difusión de la entidad.
- May 2012
Feb 2012** • **Seven and Seven™ Corporate Group** Coordinador de Comunicaciones
Desarrollo del material impreso para las capacitaciones y publicitario.
Desarrollo digital del portal web de la compañía.
Control y administración de la base de datos de los clientes.
Desarrollo de estrategias de comunicación de la marca.
- Ene 2012
Ene 2011** • **Suramericana de Transportes S.A.** Diseñador Gráfico
Desarrollo del material publicitario de la compañía.
Participo de las estrategias de comunicaciones y mercadeo.
Control y administración de las bases de datos de clientes.
- Sep 2010
Abr 2010** • **Laboratorios M&N y Cia. Ltda** Diseñador Gráfico
Diseñador gráfico a cargo del desarrollo del material publicitario de la línea InLine Cabina & Spa de Laboratorios M&N y Cia. Ltda., compañía que desarrollo productos de belleza, cosmetológicos y relacionados con el cuidado de la piel.

EDUCACIÓN

- 2018** • **Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano**
Profesional en Administración de Empresas
- 2013** • **Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano**
Especialista en Gerencia de Diseño
- 2011** • **Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano**
Profesional en Diseño Gráfico
- 2006** • **Colegio Calasanz de Cúcuta**
Bachiller Académico

/// Referencias a petición

Proceso de contacto empresas

Debo comenzar por comentar que obtener una práctica empresarial en Colombia no es tarea fácil, si bien algunas de estas prácticas no son remuneradas, las opciones que se encuentran en el mercado reflejan la tasa de desempleo en el país, la cual ha llegado nuevamente al dos dígitos 11,8% para enero del 2018 (Portafolio, 2018).

El proceso de selección de la práctica empresarial en la Universidad Jorge Tadeo Lozano inicia con la construcción de una hoja de vida que permite estructurar las fortalezas del estudiante en curso, posterior a esto en colaboración con la Dirección de Prácticas Empresariales, comienza el envío de la HV (Hoja de Vida) a las diferentes empresas que solicitan practicantes y han tenido relaciones académicas con la Universidad en el pasado. Pero no es suficiente, ya que como se menciona al principio, no existen las suficientes vacantes para la demanda actual, el estudiante debe hacer uso de los diferentes portales de empleo (elempleo.com, Computrabajo, SENA, Mi Primer Empleo, etc.), además de contactos personales, con el fin de obtener en los periodos estipulados la práctica empresarial.

Las empresas contactadas para procesos de selección de prácticas fueron:

Empresa	Medio de contacto	Resultado
Banco de la República	Convocatoria vía red social (Facebook).	Primer filtro
Bancolombia	Convocatoria vía red social (Facebook).	No existo respuesta
Merck Colombia	Contacto a través de Universidad.	Segundo filtro
IBM	Convocatoria páginas web empresa.	No existo respuesta
DANE	Convocatoria programa gobierno.	Se declinó la oferta
Dpto. Prosperidad Social	Convocatoria programa gobierno.	Se declinó la oferta
Cencosud Colombia	La empresa se contactó conmigo.	Práctica obtenida

Proceso de selección Cencosud Colombia S.A.

La compañía se contactó conmigo a través de llamada telefónica para invitarme a una entrevista grupal en el Centro de Formación de Jumbo Santa Ana.

La entrevista grupal en el Centro De Formación involucraba a aspirantes a prácticas de diferentes áreas como Administración, Mercadeo, Finanzas, Comercio Internacional, Diseño, Psicología y Arquitectura, la sesión la dirigió una profesional del área de Talento Humano y la practicante de la misma área, la cual se encontraba culminando su periodo de practica y compartió con nosotros sus experiencias y percepciones de trabajar en Cencosud.

En la sesión grupal, se realizaron dos pruebas:

1. Una individual, la cual consistía en realizar una descripción gráfica de cada uno, resaltando 5 u 6 cualidades que nos representarán, para luego exponer el trabajo realizado al grupo, esto con el fin de darse a conocer.
2. Una grupal, la cual consistía en formar un equipo de trabajo y completar una prueba lógica en un tiempo específico.
3. Posterior a estas pruebas, se indicaba al personal de Talento Humano, 3 áreas de interés por parte del practicante para desarrollar su tiempo de práctica.
4. El siguiente paso consistía en entrevistas directas con los jefes de las áreas de interés, en las cuales se realizaban pruebas de manejo de Excel y habilidades gerenciales.

El proceso de selección de Cencosud es diferente a la mayoría de procesos en lo que he participado, debido al componente grupal y corporativo, en el cual dan a conocer la compañía sin esperar que todos queden seleccionados. Se preocupan por hacer sentir al aspirante parte de la compañía, donde pueda desarrollarse como profesional y ser humano, este tipo de procesos, puedo decir, benefician fortalezas en mí como lo son la sociabilidad, la comunicación, la oportunidad de expresarme, el liderazgo, la posibilidad de conocer otras áreas y complementarse.

La oferta que me llamo la atención provino del jefe del área de Administración & Productividad, principalmente porque el área es pequeña y permite aprender mucho acerca de todas las funciones que desarrollar la misma, además de poder aprender a manejar sistemas como SAP, programa informático esencial hoy en día.

El proceso de inducción comenzó desde el primer momento de la prueba grupal en el Centro de Formación, allí se dio a conocer mucha información acerca de la historia, lo que es hoy en día la compañía y hacia dónde se dirige la misma. Adicionalmente, un mes después se programó una sesión de inducción más completa para todas aquellas personas nuevas en la compañía, allí se profundizó acerca de que espera la compañía de todos nosotros. Complementando esta sesión, se encuentra el programa de enseñanza que mi jefa tiene dispuesto para la práctica, ya que ha establecido rotas funciones con mis compañeros de área, de forma que pueda aprender acerca de la totalidad de funciones que manejar el área.

La búsqueda de prácticas profesionales o trabajo como tal, es un proceso largo y competitivo en nuestra ciudad y/o país, las vacantes no son muchas para cubrir la oferta que existe, y más aún aquellas vacantes que establecen salarios altos y beneficios extras son más escasos. Por eso sugiero, estos 3 aspectos a tener en cuenta para ser exitoso en los procesos de selección.

- Ser positivo y proactivo: todas las compañías, absolutamente todas esperando que sus colaboradores vayan más allá de las responsabilidades asignadas, que den el 110% de sus habilidades.
- Ser respetuoso: el respeto hacia los demás es importante, no solo en la parte emocional y personal, sino también los conocimientos académicos que los otros pueden no llegar a tener claro y hace que las personas se equivoquen, es en este punto, donde debemos estar prestos a corregir con respeto y enseñar de la mejor forma posible.
- Adquirir y continuar desarrollando los conocimientos técnicos requeridos: conocer los diferentes programas y conocimientos nos dará una ventaja sobre los demás aspirantes.

Competencias de trabajo

El programa de Administración de Empresas plantea el aprendizaje de diferentes conocimientos y habilidades para la formación de profesionales integrales. Entre los más destacados se encuentran asignaturas como:

Comportamiento organizacional	Administración Financiera I y II
Mercadeo Básico	Comercio Internacional
Contabilidad y análisis financiero	Habilidades Gerenciales
Proceso administrativo	Administración Pública
Derecho empresarial	Planeación Financiera
Presupuestos	Capacidad Empresarial
Gestión del Talento Humano	Gerencia Estratégica
Enfoques gerenciales	Sistemas de Información Gerencial
Matemáticas financieras	Gerencia de Proyectos

4

Es importante para todo futuro administrador de empresas tener, comprender y aplicar diferentes competencias en el mundo laboral, no por el hecho de ser obligatorias, sino porque dichas competencias permitirán desarrollar al administrador su máximo potencial, alcanzando diferentes oportunidades laborales al igual que sus propias ideas de negocios, como las siguientes competencias⁵:

⁴ Tomado de Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Vigente a partir del primer periodo de 2013.

⁵ Información obtenida de <http://www.tuningal.org/es/areas-tematicas/admin-empresas/competencias>

Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo.
Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.
Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.
Administrar un sistema logístico integral.
Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo.
Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.
Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial.
Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones.
Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.
Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones
Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa
Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización.
Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.
Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social.
Mejorar e innovar los procesos administrativos.
Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos.
Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.
Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.
Formular y optimizar sistemas de información para la gestión.
Formular planes de marketing.

En específico, para el proceso de prácticas es importante tener las siguientes competencias:

COMPETENCIAS TURING	GRADO DESARROLLO	¿NECESARIO?
Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.	Medio	Si
Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.	Medio	Si
Administrar un sistema logístico integral.	Medio-bajo	Si
Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.	Alto	Si
Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de	Medio	Si

decisiones gerenciales.		
Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización.	Medio	Si
Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.	Bajo	Si
Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social.	Alto	Si
Mejorar e innovar los procesos administrativos.	Medio-alto	Si
Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.	Medio	Si
Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.	Medio-bajo	Si
Formular y optimizar sistemas de información para la gestión.	Bajo	Si

Entorno Empresarial

Los clientes de la empresa son todos aquellos consumidores de productos de Retail como productos básicos del hogar, canasta familiar, tecnología, seguros, pequeños comerciantes, etc. Para Cencosud todos sus clientes son primero, por eso siempre velar por cumplir una de sus máximas que es: *“Trabajamos para que nuestros clientes tengan una experiencia memorable en su relación con cada una de nuestras marcas. Aspiramos a entregarles información oportuna y transparente, que potencie la conexión emocional con la marca y sintonicen con ella para entregarles la mejor experiencia de compra.”* (CENCOSUD, 2014)

Cencosud Colombia S.A., cuenta actualmente con más de 3000 proveedores a nivel nacional e internacional, los cuales le suministran, no solo los productos que comercializa en los hipermercados, también servicios de aseo, vigilancia, quejas de los proveedores y asuntos jurídicos.

Algunos de los proveedores más importantes, podemos destacar a:

- Colpatria, entidad bancaria a través de la cual presta sus servicios de Retail financiero, específicamente la tarjeta de crédito Cencosud.
- TERPEL S.A., entidad que le suministra los combustibles para vehículos que se venden en el negocio de las estaciones de servicio.

- Distribuidora de Papeles (Dispapeles), empresa que suplente las necesidades de artículos para oficina.
- Integral de Distribuciones y Servicios, empresa que suplente las necesidades de implementos de aseo y cafetería.
- Jaguar, Formosa y Altalene, empresas que proveen las bolsas plásticas (biodegradables) que se usan en las tiendas en el país.

Cencosud Colombia S.A. se desempeña en el mercado del Retail, el cual según la definición de Branding & Retail, es: *“El Retail recoge todas las actividades que intervienen en la venta de algo en algún sitio, ya sea físico o virtual y donde dicho sitio juega un papel protagonista en la venta.”* (Zaplana, 2017) Esto implica que sus principales⁶ competidores sean reconocidas empresas como Éxito (Grupo Éxito), Olímpica, Carulla, Surtimax junto con los formatos de Retail de descuento como D1, Alkosto, Colsubsidio, Makro, La 14 y PriceSmart, los cuales compiten con los mismos servicios que Cencosud Colombia en diferentes niveles de volumen. Otro competidor importante de Cencosud Colombia en las áreas de shopping es Falabella, de igual forma Homecenter y Home Sentry en el área de hogar y construcción.

Como competencia indirecta, encontramos formatos digitales de compras en línea para mercar como Merqueo, Market, Mercadoni y Rappi (Publimetro).

Cencosud Colombia S.A., es vigilada por entes como la Superintendencia de Industria y Comercio, DIAN, Ministerio del Medioambiente, Ministerio de las Tecnologías y la Información, Ministerio del Trabajo, por lo que diferentes leyes deben ser apropiadas por la compañía como el manejo responsable de residuos, pago de impuestos, la nueva migración hacia la facturación electrónica, cumplimiento de los horarios laborales y beneficios, protección de los datos personales y compromiso de no patrocinio de grupos terroristas o ilegales.

Uno de los grupos de presión externos más importantes que tienen son sus clientes, los cuales exigen todos los días productos de alta calidad a precios razonables, esto se evidencia en las diferentes promociones e innovaciones en servicios que la compañía constantemente ofrece a sus clientes con el objetivo de fidelizarlos e incrementar la frecuencia de compra. Otro grupo importante de presión son los inversionistas, los cuales están en constante monitoreo del desempeño de la compañía (ya que la cual se encuentra cotizada en la bolsa de valores de Chile y New York). En el ámbito interno, el principal grupo de presión es la Unión de Trabajadores y Trabajadoras de Grandes Superficies del Comercio en Colombia, la cual auspicia como sindicato velando por los derechos de los

⁶ Tomado del diario La República, artículo *“En Retail, la competencia es entre Éxito y Jumbo”*, sábado 6 de febrero de 2016. <https://www.larepublica.co/consumo/en-retail-la-competencia-es-entre-exito-y-jumbo-2347466>

trabajadores y la correcta implementación de los diferentes procesos y beneficios al ser parte de la compañía.

Para la compañía los distintos ámbitos de la sociedad son muy importantes y tienen impacto directo con su operación:

- En lo económico, vigila y está pendiente del desempeño del país año tras año, con lo cual puede estimar crecimientos y prever contracciones que amenacen la estabilidad de la compañía.
- En lo político, los cambios de gobierno local y nacional, son importantes porque estos dictan nuevas leyes de importación, impuestos y laborales que afectan la operatividad de la compañía.
- En lo social, está pendiente de las tasas de desempleo, el comportamiento de los índices de seguridad y educación, relacionando la fuerza de trabajo disponible, el poder adquisitivo de sus clientes y la seguridad de las regiones.
- En lo tecnológico, se encuentra a la vanguardia de las últimas tecnologías disponibles, con el fin de optimizar sus procesos, reducir gastos y ofrecer al cliente nuevas formas de servicios.
- En lo medio ambiental, se preocupa por la disposición de los residuos que generan sus instalaciones a nivel nacional, separando y junto con proveedores especializados, dando una buena disposición final a los mismos, lo cual le representa además un ingreso extra.

CULTURA ORGANIZACIONAL

El área de Administración & Productividad hace parte de la Vicepresidencia de Administración & Finanzas, se encuentra compuesta por 6 personas, un coordinador o jefe de sección, 4 analistas y un practicante, se encuentra ubicado en el piso 6 del edificio Cencosud en Bogotá. Cuenta con infraestructura completa para desarrollar sus labores: energía (tanto directa como de respaldo en caso de emergencias), agua potable, servicio de enfermería, cafetería y sanitario. Los recursos que intervienen directamente en las funciones del área son 6 equipos computacionales (4 computadores portátiles y 2 de escritorio), unidades de memoria, papelería básica (resmas de papel, lápices, esferos, clips, carpetas, archivadores), 1 teléfono móvil corporativo, 2 teléfonos de línea fija, servicio de internet e intranet y presupuesto para entretenimiento.

Los procesos bajo la responsabilidad del área son:

- Dar trámite oportuno a la facturación que se maneja.
- Garantizar el pago oportuno de todas las tarjetas de crédito corporativas.
- Gestionar oportunamente todo lo que se requiere para la flota de vehículos de la compañía.
- Garantizar la entrega del beneficio de gasolina a los funcionarios.
- Administrar Facturación de Alojamientos Corporativos.
- Administrar la flota de telefonía celular, Avantel y líneas fijas de la compañía para todas las unidades de negocio y controlar el gasto.
- Controlar el servicio de aseo de las tiendas.
- Generar las órdenes de compra de todas las categorías asignadas a Administración & Productividad.
- Informe sobre solped (solicitudes de pedido) con inconvenientes para generar órdenes de compra.
- Enviar oportunamente la información a Procurement para generación de órdenes de compra.
- Tramitar facturación oportunamente DIRECTV y servicio de agua.
- Generar informe de solped (solicitudes de pedido) de aseo.
- Optimizar el consumo de energía en las tiendas.
- Garantizar recolección y facturación de residuos.
- Generar pedido de tintas de plotter.
- Apoyar procesos de mejoramiento para el archivo.
- Facturación de ingresos por recuperación de papelería – Credibanco.
- Elaborar Informes de los gastos manejados a través del área.

La cultura organizacional de Cencosud Colombia S.A. (y en general de la compañía a nivel mundial) está basada fuertemente en los valores institucionales mencionados al principio de este documento. Pero uno de esos valores resalta por encima de los demás, el dar más de lo que se espera de cada uno, esto es expresado también por el dueño de la compañía Horst Paulman. Todos los colaboradores siempre se encuentran prestos a atender o ayudar a sus compañeros, clientes o proveedores, de modo que siempre se pueda buscar una solución efectiva y en el menor tiempo posible.

De igual forma se promociona un ambiente de compañerismo en el que los nuevos colaboradores se sientan aceptados e integrados a las dinámicas sociales de la compañía, entre las cuales promocionan programas deportivos como las CENCOLIMPIADAS (desarrolladas en conjunto con COMPENSAR, Caja de Compensación Familiar), capacitaciones empresariales (liderazgo, trabajo en equipo, soluciones efectivas, trabajo del futuro, entre otras), compartir en las áreas (los cuales son espacios destinados por cada área donde se comparten experiencias, puntos de vista, opiniones para el mejoramiento de la operatividad del área) y programas sociales como YOUTUBER SABER-HACER o CAZADORES DE MITOS (el cual consiste en la realización de videos acerca de los mitos existentes en los diferentes procesos de la compañía y videos acerca de las correctas formas de realizar los mismos).

En Cencosud Colombia S.A., se evidencia distintas formas de teorías organizacionales clásicas y modernas, puestas en marcha para la obtención de logros:

Teorías clásicas	
Teoría funcional (Henry Fayol)	La mejor forma de organización está basada en una distribución de funciones, que se subdividen en sub-funciones y procedimientos, los cuales a su vez son desarrollados por uno o más puestos.
Teoría basada en las relaciones humanas (Elton Mayo, Mary Parker Follet, Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Douglas McGregor)	La mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar.
Teoría de los sistemas cooperativos (Chester Barnard, 1938)	La mejor forma de organización es la que asegura la cooperación de los miembros que la conforman, mediante un trato justo y beneficios recíprocos.
Teoría del desarrollo organizacional (Kurt Lewin y Douglas McGregor)	La mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración

	entre distintos niveles organizacionales es posible.
Teoría de la contingencia (Tom Burns, G. M. Stalker, Joan Woodward, John Child)	La mejor forma de organización depende de la tecnología, tamaño y medio ambiente.
Teorías modernas	
Teoría institucional (John W. Meyer, Brian Rowan y P. J. DiMaggio, W. Powell)	La mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar
Teoría de los recursos y las capacidades (Jay Barney)	La mejor forma de organización es la que gestiona más racionalmente sus recursos y capacidades.
Teoría de los sistemas adaptativos complejos (Stuart A. Kauffman)	La mejor forma de organización es la que permite ajustes continuos de sus elementos entre sí y con su entorno.

(Herrera, 2010)

En varias compañías en las que previamente labore (durante mi ejercicio como diseñador gráfico) se hacía énfasis en los horarios de trabajo, claramente es necesario respetarlos, siendo demasiado cuadrado o estrictos en ver a sus colaboradores sentados 8 u 9 horas diarias para sentir la seguridad que se estaba “produciendo”, cuando la realidad es que la productividad no crecía respecto a la expectativa.

En Cencosud Colombia S.A., fue grato ver que se maneja más la filosofía de resultados que de calentar silla, no necesitan un “policía” en cada área que este vigilando a todos y todas, sino cada colaborador conoce y entiende cuáles son sus responsabilidades, y se esfuerzan por cumplirlas a cabalidad e incluso dar un poco más.

Realmente si se compara a Cencosud Colombia S.A, con otras compañías en el país, son pocas las que promueven ambientes sanos de trabajo y crecimiento, es por esto que la compañía se encuentra en el ranking *Great Place to Work*⁷ a nivel Latinoamérica. Podemos identificar la teoría dada por Frederick Herzberg⁸, donde se divide en dos factores:

Factores de higiene	Factores de motivación
----------------------------	-------------------------------

⁷ Great Place to Work. Organización encargada de medir las mejores prácticas empresariales para lograr los mejores ambientes laborales en pro de la excelencia y el rendimiento, bajo la siguiente premisa: “*Los excelentes lugares para trabajar logran los objetivos de la organización inspirando, comunicando y escuchando. Tienen empleados que dan lo mejor de sí cuando se les agradece, se los desarrolla y se los cuida. Y pueden trabajar juntos como equipo/familia al contratar, compartir y celebrar.*”

⁸ Frederick Irving Herzberg (1923 – 2000), renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del enriquecimiento laboral y la teoría de la Motivación e Higiene.

Salario y otros incentivos económicos o materiales	Facultad estimulante del trabajo
Políticas de empresa y organización	Sentimientos de autorrealización
Vínculos de afinidad con los compañeros	Logros
Contexto físico donde el trabajador lleve a cabo sus tareas	Reconocimiento por parte de superiores
Vigilancia y supervisión del trabajador	Posibilidad de aumento de las responsabilidades
Estatus o posición que ocupa el trabajador dentro de la empresa	
Estabilidad del puesto de trabajo	

Algunos de los beneficios en Cencosud Colombia S.A., son:

Medio día libre un viernes al mes.
Medio día libre por cumpleaños.
Sistemas de compensación por consecución de metas tales como medios o días libres.
Estudios de pregrado y posgrado.
Descuentos del 10% en compras en las tiendas propias.
20% de descuento adicional en una compra el día de cumpleaños.
Auxilios escolares, en servicios médicos como oftalmología, psicología y nutrición.
Convenios con diferentes establecimientos en todo el país.

En el tiempo que llevo laborando en la compañía me han preguntado amigos y familiares acerca de donde me encuentro trabajando, a lo que respondo que en Cencosud Colombia S.A., la respuesta que obtengo es de desconocimiento ya que la gran mayoría reacciona a los nombres JUMBO y METRO y no al conglomerado que los cobija.

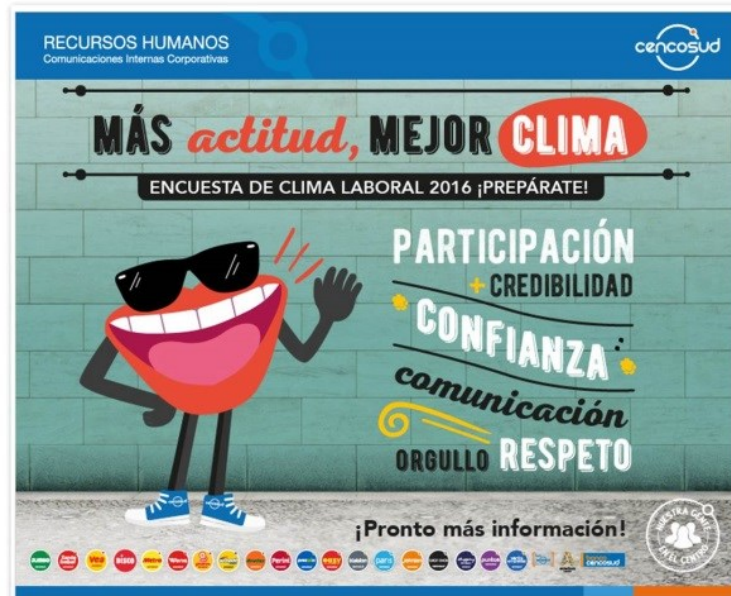
Una vez aclarado esto, las reacciones son positivas, de gran admiración hacia la compañía donde trabajo, tal vez por ser la segunda cadena de hipermercados a nivel nacional (después del Éxito). De los proveedores no he escuchado ninguna queja (ya las órdenes de compra se encuentran bajo la responsabilidad del área), siempre se trata de mejorar los procesos de compra y pago para mantener las mejores relaciones comerciales posibles.

La cultura organizacional de Cencosud Colombia S.A., se caracteriza por requerir de sus colaboradores dar el 110% de sus capacidades, no solo basta con los conocimientos técnicos sino el componente humano tiene el mismo o más valor, la calidad del ser humano

debe estar compuesta de respeto, tolerancia, trabajo en equipo, pro-actividad, ganas de desarrollo, positivismo (entendido como siempre tratar de buscar una solución a los problemas y no estancarse en ellos), compañerismo fraternal, auto-liderazgo, velar por la salud del otro (sin llegar a ser impositivo), hablar con claridad de los problemas y los diferentes puntos de vista.

La combinación de estos hábitos, comportamientos y actitudes hacen posible que el colaborador encaje perfectamente en la compañía, potenciando su crecimiento profesional y humano. Lo anterior se mide cuidadosamente, mediante las encuestas de clima organizacional, realizadas anualmente, como observaremos a continuación.

Medición Clima Laboral 2015 - 2016



Medición Clima Laboral 2017

RECURSOS HUMANOS
Comunicaciones Internas Corporativas

cencosud

MÁS PARTICIPACIÓN, MEJOR Clima

¡Gracias por darnos tu opinión, recibimos más de 113.000 respuestas!

Te invitamos a revisar nuestros resultados globales obtenidos en la **Encuesta de Clima Laboral 2017**. Reúnete con tu jefe directo para conocer los resultados de tu negocio/área, proponer tus sugerencias y ser protagonista de los planes de trabajo de tu Equipo.

ÍNDICE DE CONFIANZA (TI)
Total Cencosud: 77% Total Colombia: 78%

DETALLE POR DIMENSIONES:

<p>CAMARADERÍA Hospitalidad - Sentido de pertenencia - Relaciones Interpersonales</p> <p>80%</p>	<p>RESPECTO Apoyo - Participación - Cuidado de las personas</p> <p>73%</p>	<p>ORGULLO Empresa - Equipo - Trabajo</p> <p>85%</p>
<p>CREDIBILIDAD Comunicación - Competencia - Integridad</p> <p>78%</p>	<p>IMPARCIALIDAD Equidad - Justicia - Ausencia de favoritismo</p> <p>76%</p>	

#YoVoyPorLaFelicidad

¡Todos hacemos de Cencosud y sus Empresas un mejor lugar para trabajar cada día!

ESTADÍSTICA DE LA ENCUESTA

RECURSOS HUMANOS
Comunicaciones Internas Corporativas

cencosud

¡QUE FELICIDAD!

26 PUNTOS DE MEJORA
HEMOS LOGRADO EN NUESTRA
ENCUESTA DE Clima LABORAL
EN LOS ÚLTIMOS **5 AÑOS!**

Vamos por más
¡Prepárate!

#YoVoyPorLaFelicidad

ESTADÍSTICA DE LA ENCUESTA

ANÁLISIS FODA

Vicepresidencia Administración & Finanzas

Área de Administración & Productividad

Cencosud Colombia S.A.

Fortalezas	Oportunidades
El equipo del área cuenta con amplio conocimiento de los procesos de la compañía.	Aumento de la demanda de cadenas de supermercados en la región (Colombia, Perú, Chile, Brasil, Argentina, Bolivia y Ecuador).
El equipo del área cuenta con amplio manejo de herramientas informáticas como Microsoft Excel, Word, Power-Point, además de la plataforma SAP.	Inclusión de nuevos formatos en Colombia, como tiendas por departamentos (Chile y Perú) y Costanera center (centro de negocios, Chile) y parques de diversiones (opera solo en Argentina).
Alta velocidad de respuesta una vez se comience a ejecutar la petición.	Incremento de la oferta laboral calificada (profesionales y técnicos) interesados en las multinacionales.
Disposición al cambio y resolución de problemas.	
Debilidades	Amenazas
Bajo nivel de inglés, lo que limita la posibilidad de entender algunas funcionalidades de los programas informáticos.	Dependencia de tiempos externos en la entrega de información necesaria para ejecutar las funciones del área.
La organización de los tiempos personales (actividades que requieren atención de los integrantes del área fuera del entorno laboral) impacta de manera negativa en la operatividad del área.	Autorización para toma de decisiones, las cuales vienen de una larga cadena de mando, ubicada en otros países (Chile y Argentina).
Falta de manuales de procesos limita la capacidad de respuesta del área.	Recortes de presupuesto establecidos por la Junta Directiva (Chile) y Presidencia Financiera (Chile y Argentina).
Tiempos de respuesta lentos debido a la cantidad de peticiones en momentos determinados del día.	Caída de la plataforma SAP, de la cual depende la operatividad (ventas, compras, despachos, etc.) en la compañía.

PROPUESTA DE ACCIÓN DE MEJORAMIENTO

Objetivo

Establecer manuales operativos para los diferentes procesos del área con la finalidad de optimizar los tiempos de respuesta y contar con un repositorio de información.

Justificación

El área de Administración & Productividad tiene a bajo su responsabilidad diferentes procesos que impactan de manera directa a la compañía, entre los cuales se encuentran control de gastos referentes al consumo energético y tintas de publicidad de la tiendas, control de ingresos por venta de material de pos consumo (material reciclado), control de la telecomunicaciones y parque automotor, entre otros. Cada uno de estos aspectos a administrar, tiene su debido proceso tanto físico como a través de la plataforma SAP y comunicación por correo electrónico con otras áreas de la compañía. Por eso, considero necesario que dichos procedimientos se encuentren por escrito y con tal grado de detalle que le permite a cualquier miembro del equipo de trabajo realizarlo (por ejemplo, en caso que alguno se encuentre ausente por incapacidad médica o exista rotación del personal), lo que permitirá realizar los procesos con mayor rapidez y claridad.

La propuesta abarcará inicialmente los siguientes 4 procesos:

1. Elaboración y verificación de órdenes de compra.
2. Informe diario solicitudes de pedido sin orden de compra. Reporte de las 4pm acerca de las órdenes de compra relacionadas con Sistemas. Reporte de las 5pm acerca de las órdenes de compra pendientes por liberación.
3. Solicitud de pedido e informe mensual tintas publicidad para tiendas a nivel nacional de las tiendas JUMBO y METRO.
4. Informe mensual transporte colaboradores (Mi Águila), hotelería, tarjeta de crédito, telefonía móvil, órdenes de compra generadas y consumo de energía.
5. Informe mensual ingresos por concepto de material reciclado de las tiendas JUMBO y METRO.
6. Informe mensual acerca del consumo de energía de las tiendas JUMBO y METRO.
7. Elaboración de provisiones de ingresos y gastos (cuando se requiera).

Debido a la extensión de cada proceso, a continuación se explicará solamente los numerales 1 y 2, el resto se entregado al jefe de área.

Descripción de cada proceso

Elaboración y verificación de órdenes de compra

Definición

Las órdenes de compra son los pedidos que se realizan a los diferentes proveedores de Cencosud Colombia S.A., para suplir necesidades de insumos y servicios.

Proceso

Se elaboran a partir de las SOLPED (solicitudes de pedido), las cuales son realizadas por cada usuario en su respectiva área, pasando por una o más liberaciones (de acuerdo al monto solicitado), posteriormente siendo autorizadas por el área de Procurement (negociadores encargados de cada proveedor) para finalmente ser enviadas al área de Administración & Productividad donde son elaboradas y enviadas de manera automática (por el sistema) a los proveedores para su despacho.

Manual de Proceso

Ver archivo *MANUAL DE PROCESOS ELABORACIÓN ÓRDENES DE COMPRA*.

Informe diarios

Informe diario de la mañana solicitudes de pedido sin orden de compra

Definición

Se trata del informe generado en las primeras horas de la mañana, en el cual se filtran a través de SAP, las SOLPED (solicitudes de pedido) pendientes por elaborarles las órdenes de compra.

Proceso

Se ingresa al portal SAP utilizando las credenciales de Windows, luego se selecciona la operación ME5A (Listado de Solicitudes de Pedido) para descargar la información resultante en un archivo Excel donde se organizará y filtrará. Una vez organizada la información, se procederá a enviar a Procurement dicho informe, con copia a los compañeros del área de Administración & Productividad también encargados de la elaboración de órdenes de compra, junto con copia al jefe del área.

Manual de Procesos

Ver anexo *MANUAL DE PROCESOS INFORME DE LA MAÑANA SOLPED PENDIENTES POR OC*.

Reporte de las 4pm acerca de las órdenes de compra relacionadas con Sistemas

Definición

Informe que relaciona las compras realizadas por el área de Sistemas, por los siguientes usuarios:

- SILNAVARRO
- FLPALACIOS
- CIGONZA
- RFRUSTTI
- AKLUGE
- MTASSARA

Proceso

Se ingresa al portal SAP utilizando las credenciales de Windows, luego se selecciona la operación ME2N (Pedidos por número de pedido), luego se siguen los pasos estipulados para descargar la información en formato Excel y se envía a Angelica Ramirez Ortegón y Oscar Valderrama.

Manual de Proceso

Ver archivo *MANUAL DE PROCESOS REPORTE ORDENES DE COMPRA RELACIONADAS CON SISTEMAS*.

Reporte de las 5pm acerca de las órdenes de compra pendientes por liberación

Definición

Informe de las 5pm que relaciona las órdenes de compra realizadas hasta la fecha que aún faltan por liberación para ser enviadas a los proveedores y ser despachadas. Mediante los usuarios:

- MANDRADER
- SJROMERO
- USUARIO DEL PRACTICANTE VIGENTE

Proceso

Se ingresa al portal SAP utilizando las credenciales de Windows, luego se selecciona la operación ME2N (Pedidos por número de pedido), luego se siguen los pasos estipulados para descargar la información en formato Excel, se agregan los CECOS (Centros de Costos) y se envía a los negociadores de Procurement, con copia a los compañeros del área de Administración & Productividad también encargados de la elaboración de órdenes de compra, junto con copia al jefe del área.

Manual de Proceso

Ver archivo *MANUAL DE PROCESOS REPORTE ORDENES DE COMPRA PENDIENTES POR LIBERACIÓN*.

CUESTIONARIO

Campos de formación requeridos con mayor intensidad para la realización de las funciones asignadas en la práctica

Considero que el pensum actual cumple a cabalidad con los requerimientos actuales del mercado. Recomiendo profundizar más en asignaturas como Presupuestos, Administración Financiera 1 y 2, Gerencia de Producción y Gerencia de Proyectos. En las asignaturas que enseñan la teoría, recomendaría hacer más énfasis en teorías y prácticas modernas. Si bien es importante conocer la historia de que como la Administración es lo que es hoy en día, es de más importancia conocer hacia donde se dirige.

Temas que necesitan modificarse o incluirse en el plan de estudios

Recomiendo tomar los diferentes cursos de herramientas informáticas que ofrece la universidad fuera del programa de Administración. Sugeriría incluir en el programa o bien en un curso aparte, talleres para el manejo de los nervios en presentaciones, ya que eh evidenciado en muchos de mis compañeros que se les dificulta poder expresarse de manera clara y tranquila ante el público, de modo que esto impacta de manera negativa en un ambiente laboral si no se corrige o al menos mejorar durante el tiempo en la universidad.

Evaluación de la Práctica

Las labores desarrolladas en la práctica, si bien son operativas, permiten el relacionamiento con diferentes áreas de la compañía lo que permite poner en práctica diferentes aspectos de lo aprendido en el transcurso del programa de pregrado. Se toma en cuenta conocimiento adquiridos de asignaturas como Presupuestos, Habilidades Gerenciales, Comportamiento Organizacional, Talento Humano, Administración Financiera I, Planeación Financiera, Matemáticas Financieras, Sistemas de Información Gerencial, Capacidad Empresarial y Gerencia Estratégica. Adicionalmente, sugiero a los estudiantes de Administración de Empresas, tomar electivas de Mercadeo como Gerencia de Precio, Gerencia de Producto y Distribución y Logística, las cuales considero de importancia para la formación de un administrador de empresas.

Es muy importante las enseñanzas por parte de la universidad en aspectos como habilidades blandas en la formación profesional, no basta solamente con un profundo conocimiento de teorías clásicas y modernas, sino también el correcto relacionamiento con los compañeros de trabajo, hace que se maximice el potencial de cada persona.

Autoevaluación de la experiencia

Desde mi experiencia, recalco el aprendizaje obtenido en el manejo de la plataforma SAP, la cual es de suma importancia hoy en día, en cualquier empresa que maneje CRM o ERP y eh incrementado mi nivel de conocimiento en el paquete Office (Excel, puntualmente), esto me ha permitido entender como las teorías se pone en práctica mediante el uso de las herramientas administrativas. Además, si bien contaba con experiencia laboral previa, cada empresa representa un ambiente, personas y método distintos, por lo cual puedo decir con propiedad que la práctica me ha servido para incrementar mis habilidades profesionales.

Conclusiones

Cencosud Colombia S.A., reconoce el trabajo de sus practicantes, al ofrecerles un trato igualitario referentes a sus colaboradores con contrato fijos ya que esto permite que el practicante sienta que sus aportes son valorados y que contribuye de manera real y efectiva al mejoramiento de los procesos, en los cuales interviene al mismo tiempo que recibe conocimiento valiosos por parte de la compañía. El crecimiento personal también es impactado desde los diferentes programas y beneficios que la compañía implementa para mejorar su clima laboral. El desarrollado de este aspecto en una compañía permite que el profesional mejore su capacidad de tolerancia, compañerismo, felicidad y trabajo en equipo.

Recomendaciones para la empresa

No tengo recomendación alguna de mi parte, ya que la compañía ha tenido un compromiso excelente con el proceso de formación.

Comentarios finales

La Administración de Empresas tiene diferentes campos de acción, ya que es una profesión que abarca el conocimiento pleno, aunque no profundo, del funcionamiento de una compañía, lo que hace que la enseñanza de esta profesión sea de cuidadosa planeación, veracidad y proyección. Esto permitirá que los futuros profesionales sean capaces de identificar problemáticas, realizar críticas constructivas y proponer soluciones efectivas y ejecutables, que permitan maximizar el potencial de la compañía donde se encuentran laborando. La Universidad Jorge Tadeo Lozano, ofrece todos los conocimientos y herramientas necesarias para formar profesionales en Administración de Empresas (y otros programas) para afrontar los retos que se presentan en un mundo ya globalizado y altamente competitivo. Es de importancia resaltar, el compromiso que debe tener cada

estudiante para dar más del 100%, ya que sin este compromiso se puede comprometer la capacidad real que puede ofrecer el profesional que quiera alcanzar las metas que se proponga.

BIBLIOGRAFÍA

Amstrong, P. K. (2012). *Marketing, Decimo Cuarta edición*. Naucalpan de Juárez: Pearson Education.

Arthur A. Thompson, J. E. (2012). *Administración Estratégica*. México, D.F.: McGRAW-HILL.

CampusCencosud. (05 de Febrero de 2018). Recuperado el 13 de Marzo de 2018, de CampusCencosud: https://cencosud.csod.com/ui/lms-learner-home/home?tab_page_id=-200300006&tab_id=-1

CENCOSUD. (13 de MARZO de 2014). *CENCOSUD*. Recuperado el 13 de MARZO de 2018, de CENCOSUD: <https://www.cencosud.com/nuestra-mision/cencosud/2016-01-19/180703.html>

Herrera, C. V. (3 de Febrero de 2010). *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de Marzo de 2018, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras-organizacionales/>

Portafolio. (28 de 02 de 2018). *Revista Portafolio*. Recuperado el 12 de 03 de 2018, de Revista Portafolio: <http://www.portafolio.co/economia/empleo/tasa-de-desempleo-en-enero-de-2018-514733>

Publimetro. (s.f.). *Publimetro*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de Publimetro: <https://www.publimetro.co/co/bogota/2016/04/18/4-aplicaciones-mercado-salir-casa-bogota.html>

Zaplana, M. (26 de Septiembre de 2017). *Branding&Retail*. Recuperado el 7 de Mayo de 2018, de Branding&Retail: <https://www.brandingandretail.com/que-es-retail/>

ANEXO 1

Los empleadores no exceptuados de contratar aprendices, podrán aumentar voluntariamente el número de aprendices patrocinados con alumnos del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, en la siguiente proporción, siempre y cuando no hayan reducido el número de empleados vinculados a la empresa en los tres meses anteriores a la fecha en que se solicite al SENA la aplicación del beneficio, ni reduzcan la nómina durante la vigencia de los contratos de aprendizaje, en caso que lo haga, dará por terminado los contratos de aprendizaje voluntarios proporcionalmente:

- Empresas entre 1 y 14 empleados, desde 1 aprendiz hasta el 50% del número total de empleados de la respectiva empresa.
- Empresas entre 15 y 50 empleados, hasta el 40% del número total de empleados de la respectiva empresa.
- Empresas entre 51 y 200 empleados, hasta el 30% del número total de empleados de la respectiva empresa.
- Empresas con más de 200 empleados, hasta el 20% del número total de empleados de la respectiva empresa.

La empresa que decida incrementar el número de aprendices, debe informarlo a la Regional del SENA donde funcione su domicilio principal, precisando el número de aprendices que requiere y su especialidad. Las condiciones del contrato de aprendizaje, las obligaciones de la empresa y las obligaciones y derechos de los aprendices a que se refiere este artículo son las mismas que las de los aprendices contratados en cumplimiento de la cuota de aprendizaje.

ANEXO 2

Perfiles de Trabajo 1

MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRACIÓN & PRODUCTIVIDAD ___ Coordinador ___X___ Analista ___ Practicante			
<i>C.C.x.xxx.xxx.xxx</i>	<i>Nombre del Colaborador: Leidy Samaca</i>	<i>Cargo: Analista Administración & Productividad</i>	2018
<i>Jefe Inmediato: Cindy Juanita Sáenz</i>		<i>Cargo: Coordinador Administración & Productividad</i>	<i>Area: Administración & Productividad</i>
ACTIVIDADES		SERVICIO	
Entregar facturas de líneas de telefonía fija (ETB y Movistar) al área de Contabilidad.		Telefonía fija	
Entregar facturas de líneas de telefonía móvil (Movistar), registrar nuevos equipos ante Seguridad (SMDM), informar a nómina descuentos y verificar el estado de los equipos móviles.		Telefonía móvil	
Entregar facturas de líneas (Avantel) al área de Contabilidad.		Avantel	
Elaborar solicitud de pedido del servicio, entregar informe a Control de Operaciones para liberación, enviar solicitud de pedido al proveedor, recibir facturas y radicarlas en el área de Contabilidad.		Aseo	
Eliminar las líneas a nombre de Cencosud en Colpatría.		Colpatría	
Apoyar las actividades que área requiera.		Otros	
COMPETENCIAS REQUERIDAS		ALTO	MEDIO
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		ALTO	MEDIO
Firma Colaborador	Firma de Jefe Inmediato	Firma Gerente del Área	

Perfiles de Trabajo 2

	MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRACIÓN & PRODUCTIVIDAD		
___ Coordinador ___X___ Analista ___ Practicante			
C.C.x.xxx.xxx.xxx	Nombre del Colaborador: Sandra Romero	Cargo: Analista Administración & Productividad	2018
Jefe Inmediato: Cindy Juanita Sáenz		Cargo: Coordinador Administración & Productividad	Area: Administración & Productividad
ACTIVIDADES		SERVICIO	
Consolidar la información de facturación del mes por parte del proveedor, solicitar a contabilidad elaborar la facturación del mes, enviar las facturas al proveedor y gestionar de cobro de dichas facturas al igual que de la cartera vencida.		Reciclaje	
Consolidar y enviar el pedido de tintas al proveedor, elaborar solped y entregar facturas de tintas a Contabilidad. Provisionar gasto en caso de ser necesario.		Tintas	
Consolidar consumo de energía de las tiendas del mes anterior y realizar comparación con la provisión para enviar a Control & Gestión, descargar los consumos reales de energía de las tiendas del mes en curso y elaborar provisión de energía para la validación con jefe de área para posterior envío a Control & Gestión.		Energía	
Solicitar insumos de bolsas con agua para el Archivo Calle 80.		Archivo	
Facturar ingresos credibanco y enviar facturas al proveedor. Descargar facturas credibanco meses anteriores.		Ingresos	
Apoyar las actividades que área requiera.		Otros	
COMPETENCIAS REQUERIDAS		ALTO	MEDIO
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		ALTO	MEDIO
Firma Colaborador	Firma de Jefe Inmediato	Firma Gerente del Área	


Perfiles de Trabajo 3

	MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRACIÓN & PRODUCTIVIDAD		
___ Coordinador ___ X Analista ___ Practicante			
C.C.	Nombre del Colaborador: <i>Leidy Arias</i>	Cargo: <i>Analista Administración & Productividad</i>	2018
Jefe Inmediato: <i>Cindy Juanita Sáenz</i>		Cargo: <i>Coordinador Administración & Productividad</i>	Area: <i>Administración & Productividad</i>
ACTIVIDADES		SERVICIO	
Recoger y entregar facturas de hoteles en Agencia para revisión y firma de Jefe y VP de área y entregar facturas revisadas a Contabilidad.		Hoteles	
Entregar extractos de tiquetes para revisión y firma de jefe de área y posterior radicar en Contabilidad, entregar extractos de destinos para revisión y firma de jefe de área y posterior radicar en Contabilidad, entregar extractos de tarjeta de eventos para revisión y firma de jefe de área y posterior radicar en Contabilidad.		Extractos	
Entregar facturas de Lexco, Lexmark y Soat.		Facturación	
Renovación del SOAT que están próximos a vencer, establecer si hay comparendos a nombre de la compañía en el SIM y notificar al funcionario implicado.		Vehiculos	
Realizar recarga de gasolina del mes en BIG PASS para aprobación del jefe de área para posterior radicar factura en Contabilidad y generar solped de gasolina en base al archivo enviado por RRHH.		Gasolina	
Generar solped de taxis y posterior radicar factura en Contabilidad.		Taxis	
Entregar factura de extintores a Contabilidad, realizar toma de improntas a vehiculos faltantes, elaborar listado de vehiculos para pago de impuestos, realizar reclasificación SOAT 2017, entregar documentos para traspaso de vehiculos, establecer paz y salvo de comparendos Banco de Bogota y hacer seguimiento a cartera de vehiculos.		Mes	
Apoyar las actividades que área requiera.		Otros	
COMPETENCIAS REQUERIDAS		ALTO	MEDIO
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		ALTO	MEDIO
Firma Colaborador	Firma de Jefe Inmediato	Firma Gerente del Área	

Perfiles de Trabajo 4

	MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRACIÓN & PRODUCTIVIDAD		
___ Coordinador __X__ Analista ___ Practicante			
C.C.	Nombre del Colaborador: <i>Martha Andrade</i>	Cargo: <i>Analista Administración & Productividad</i>	2018
Jefe Inmediato: <i>Cindy Juanita Sáenz</i>		Cargo: <i>Coordinador Administración & Productividad</i>	Area: <i>Administración & Productividad</i>
ACTIVIDADES		SERVICIO	
Generar las ordenes de compra que sean autorizadas por los negociadores para posterior enviar a Procurement informe de las ordenes de compra generadas en el día para su respectiva liberación, enviar informe de solicitudes de pedido de aseo, enviar al CSC factura de agua y radicar en Contabilidad factura de Direct TV.		Ordenes de Compra	
Apoyar las actividades que área requiera.		Otros	
COMPETENCIAS REQUERIDAS		ALTO	MEDIO
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		ALTO	MEDIO
Firma Colaborador	Firma de Jefe Inmediato		Firma Gerente del Área

Perfiles de Trabajo 5

	MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRACIÓN & PRODUCTIVIDAD		
___ Coordinador ___ Analista <input checked="" type="checkbox"/> Practicante			
C.C.	Nombre del Colaborador: <i>Jorge Peñuela</i>	Cargo: <i>Analista Administración & Productividad</i>	2018
Jefe Inmediato: <i>Cindy Juanita Sáenz</i>		Cargo: <i>Coordinador Administración & Productividad</i>	Area: <i>Administración & Productividad</i>
ACTIVIDADES		SERVICIO	
Generar las ordenes de compra que sean autorizadas por los negociadores y enviar a Procurement informe de ordenes de compra generadas en el día para su respectiva liberación.		Ordenes de Compra	
Elaborar y entregar informes de hoteles, tarjeta de eventos, energía, taxis y ordenes de compra.		Infomes	
Elaborar y enviar al proveedor consolidado de solicitud de pedido de tintas del mes.		Tintas	
Apoyar las actividades que área requiera.		Otros	
COMPETENCIAS REQUERIDAS		ALTO	MEDIO
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS REQUERIDOS		ALTO	MEDIO
Firma Colaborador	Firma de Jefe Inmediato	Firma Gerente del Área	

