

INFORME, VISITA AL ÉXITO

Elaborado por:

David Alejandro Rojas

Luis Felipe Otero

Henry Stiven Moreno

Karen Tatiana Cadena

Julieth Nayeli Botina

Destinatario:

Docente, Carlos Omar Ojeda

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS, FACEA

ADMINISTRACIÓN

28 de febrero del 2025



El día viernes 21 de febrero nos dirigimos a los almacenes éxito a las 8:40am a tener una charla con el gerente Juan Pablo del Castillo.



Fuente propia

Fuente propia

Al llegar nos guiaron a un salón en el que al poco rato de estar ahí una señora llegó a entregar café para todos los presentes, al instante todos agradecemos.



Fuente propia



Fuente propia



Después llegó el gerente Juan Pablo del Castillo y lo primero que nos dijo es que desde hace 1 año el grupo Calleja del Salvador compró a éxito el objetivo actualmente es que la compañía solo trabaje con dos marcas las cuales son éxito y Carulla; haciendo que el resto de marcas que poseen se vayan transformando en estas.

Fuente propia

Grupo éxito no sólo está en el retail sino que también se encuentra en la industria inmobiliaria, financiera, servicios telefónicos y procesadora de alimentos.

El éxito que visitamos está en la categoría de hipermercado es decir que cuenta con 5000 m², aquí el usuario encuentra gran cantidad de productos de todas las categorías

Se desarrollan 5 grandes procesos los cuales son:

- Abastecimiento: traer la mercancía y abastecer el punto de venta
- Gestión de las ventas: gestionar con proveedores y organización cronogramas
- Gestión de la industria: procesamiento de materias primas crear algunos productos
- Gestión de los clientes: todo lo que tenga que ver con el servicio a cliente
- Gestión del soporte: seguridad, mantenimiento, recursos humanos y manejo de la Tesorería

El almacén se compone de un gerente el cual tiene 7 líderes a cargo que sus trabajos son los campos de mercado, frescos, no alimentos y en el servicio al cliente

El gerente nos dijo que comenzó como subgerente luego de un año se le presentó la oportunidad de ir de gerente al éxito de Buenaventura para después de 4 años poder volver a nuestra ciudad a ser gerente.

Se le preguntó sobre las cualidades de un líder a lo cuando nos respondió que lo principal era dar ejemplo siendo uno mismo, siendo exigente sobre la información; sobretodo la humildad y ser agradecido con todas las personas que tienen a su cargo.

Se le preguntó cuál fue la razón por la cual estudio administración de empresas a lo cual respondió que con la vivencia de tener a un padre economista se dio cuenta que al estudiar esta carrera le daba una mayor capacidad en diferentes campos laborales además de sus propias habilidades para liderar un equipo de trabajo al gustarle y tener la capacidad de manejar las distintas situaciones que esto conlleva



fuentes propia

El gerente de éxito nos comentó que no había más candidatos para la gerencia en Buenaventura solamente era él, ya que a muchos les habían ofrecido y nadie quería ir, nos comentó las razones por las cuales nadie quería ir al puesto de gerente en Buenaventura, las cuales eran que el orden público era complicado, la seguridad era compleja y además un ambiente laboral difícil. él estaba muy agradecido con Buenaventura ya que le debe lo que él es hoy en día; la razón principal porque no había gerente para Buenaventura era que para señores que ya tenían una larga trayectoria de unos 15,20,25 años como gerentes de los almacenes Ley, ya con su familia construida y pues sería muy difícil volver a comenzar en Buenaventura.

él fue primer gerente del almacén Éxito de Buenaventura, que estuvo allá durante cuatro años y que luego de él han pasado entre 8 o 10 gerentes mas ya que no duraban mucho tiempo, nos contó que el que lo reemplazó a él es un gran amigo y ahora es gerente del Éxito de la flor en Cali.

El gerente de Éxito expresó con orgullo que el gerente de Buenaventura era un muchacho que había contratado como vendedor electro digital, que él era un muchacho de piso de venta y su nombre es Juan Carlos Arena, el cual hoy en día es el gerente de servicio.

Luego una de nuestras compañeras le preguntó que cuáles eran los desafíos que se encuentra como gerente de Éxito a lo que él respondió, que los mayores desafíos que uno se encuentra en una tienda como esa eran muchos y que liderar a todo un equipo de trabajo quizá era el principal y nos comentó que trabajaban más o menos 120 personas directas, y que liderar a las personas era el desafío más grande por la diversidad, por las diferentes edades, gustos, enfoque, aspiraciones y lograr canalizar todo eso en lo que se quiere y en lo que la compañía le pide y que por ello es un desafío bastante grande, también nos dijo que un desafío que se podría decir es poder lidiar con la presión y con la cantidad de información que se maneja, que encontrar la manera de otorgarle a cada cosa un momento especial, el poder determinar prioridades, saber que se puede atender en el momento y que no, que esto es quizás otro de los desafíos más importantes, además el poderse organizar en el día a día, saber que cosas no están al alcance, lo que no se puede controlar y por ello no hay que desgastarse ni estresarse por cosas que no son tan importantes y que en ese momento está con nosotros dándonos la charla era su prioridad porque en el momento que estaba con nosotros no podía estar pensando en el piso de ventas o en los mensajes de su jefe y que luego de que haya terminado con nosotros ya se podía dedicar a otra cosa, ya para concluir esa pregunta nos dijo que lograr ese equilibrio, determinar las prioridades es otro de los desafíos y son de las cosas que le permiten estar al frente de una tienda como el Éxito.

Después una compañera le realizó la siguiente pregunta ¿Cuáles son sus principales habilidades en su vida? A lo que él respondió que una de ellas había sido aprendida en el colegio la cual era hablar en público que esto era muy importante ya sea un público de 25 o de 2 personas, pero que si no sabemos expresarnos, que si no podemos dirigirnos a las personas empezamos a tener dificultades, entonces el hablar en público, el hacerse entender a las demás personas es una habilidad muy importante, y luego de eso estaría el saber liderar, trabajar bajo presión y el tener esa presión por diferentes cosas pero en el poder manejarlo es lo que le apasiona, nos contó que otra de las habilidades es poder ser multitareas atender varias cosas al tiempo y ahí es donde nos explicó que el además de ser el gerente de Éxito era miembro de la junta directiva de FENALCO, que le ayudaba a su esposa a manejar su negocio, que es papá, que también tiene un tiempo para entrenar fútbol por ello nos dijo que hacer muchas cosas al tiempo a él le apasiona y que tenga las capacidades

de hacerlo lo motiva por otro lado nos comentó que cuando se comienza a comprometer el tiempo con la familia eso ya no va, también nos dijo que no puede estar quieto y que ya estaba pensando en un proyecto para cultivar café en Matituy y que por esto tener la habilidad de atender varias cosas es una de las cosas que lo caracterizan.

Luego le preguntaron que cómo solucionaba un problema con el equipo de trabajo a lo que respondió que la calma era fundamental para evitar tomar decisiones apresuradas y que su experiencia le decía que eso no lleva a nada bueno y que no se solucionan de la mejor manera los problemas, nos comentó que en un problema siempre hay varios factores, que en un problema siempre participan varias personas y que por eso hay que dar la oportunidad a las personas que cuenten su versión, que cuenten su manera de ver el problema y que eso permite tener un criterio más amplio a la hora de enfrentar el problema y que no hay que evitar los problemas, hay que enfrentarlos.

La siguiente pregunta que le realizó uno de mis compañeros fue que cómo se maneja la parte contable a lo que el gerente de éxito contestó que era una muy buena pregunta y que no iba a poder responder adecuadamente porque en los almacenes no se maneja la contabilidad, que la contabilidad era una sola para toda la empresa y que toda ella se consolidaba en la vicepresidencia de la compañía en Medellín y nos dijo que lo que se hacía desde las tiendas en tanto a la contabilidad era cumplir con las instrucciones o procedimientos en el caso para que la información contable y financiera se pueda manejar como la vicepresidenta lo dice, y en tanto al pago de proveedores no comentó que él no se encarga, el pago para ellos es electrónico y se hace cada 15,30,45 días dependiendo de la negociación que se haya hecho y para el verificar que el pago para los proveedores sea correcto y a tiempo, él cuándo recibe la mercancía la factura se tiene que tramitar a tiempo en el momento y exactamente como se está entregando la mercancía, y nos ponía el ejemplo de que si la factura llegaba por 100 unidades, él en el sistema no podía legalizar la factura con 10 unidades porque se generaría una inconsistencia y a ese proveedor no le pagarían a tiempo y eso sería un problema porque complica los procesos contables, entonces la legalización de facturas para proveedores tiene que ser perfecta para no entorpecer el tema contable.

Y por otra parte nos comentó que en el tema de márgenes y rentabilidad ahí existe un margen de maniobra y nos lo explicó con un ejemplo dijo que en ese momento el éxito estaba en promociones y que por ello si solo vendía mercancía de promoción afectaría al margen de la tienda y por ende se afectaría la imagen de la compañía, entonces él tiene que hacer un mix en la venta de productos de promoción y

productos de línea los cuales tienen una mejor rentabilidad, también nos explicó que cuando los productos están próximos a su fecha de vencimiento se empieza a bajar los precios y eso le afecta la imagen de rentabilidad y depende de él hasta cuanto se baja el precio y que tan eficiente puede ser con el manejo de productos próximos a la fecha de vencimiento para que así no tenga que vender mercancía por debajo del costo o vender mercancía al costo.

Siguiendo, se preguntó ¿Dentro de las empresas de marco distribuidoras, cuál sería el mayor distribuidor o proveedor, como decir, podría ser Nutresa, Alpina, Corbeta o el mayor porcentaje que se tiene de la marca y eso en tanto a Nariño?

En el sector de merco distribuidor en Nariño, empresas como Corbeta son las que destacan como los principales distribuidores, otros distribuidores importantes en la región incluyen Tropipasto y Distritiendas, los cuales abastecen a diversas tiendas y supermercados. Mientras que el canal moderno, maneja una menor demanda en comparación con el canal tradicional, este último tiene una presencia mucho más fuerte en términos de volumen de distribución. En cuanto a los productos de gran consumo, aproximadamente el 30-40 % corresponde a marcas propias, mientras que el 60-70 % son marcas nacionales de grandes proveedores como P & G, Nestlé y Unilever.



Fuente propia

Luego se realizó la pregunta de qué características tendría que ver si se encargará de contratar al futuro gerente del Éxito, a lo que él respondió que era una pregunta muy cerrada ya que se habla de una posición muy específica y entonces nos dijo que la posición de gerente la tiene que ocupar alguien que ya haya sido empleado del Éxito y

que de hecho estaban estrenando gerente en el Éxito del centro y en el de Ipiales que ambos habían sido nombrados en el mes de diciembre y nos comentó que el que ocupa la posición de gerente de éxito en el Centro lleva 15 años en la compañía y el que ocupa la posición de gerente del éxito de Ipiales lleva 12,13 años en la compañía y que ambos habían sido empleados de él, que eran líderes del equipo de trabajo, el que hoy es gerente del éxito del centro había sido su subgerente y el que está en Ipiales era el líder de cárnicos y que en el dado caso que tuviera que entrevistar a alguien para ese puesto una de las principales características sería la actitud y que uno en la vida es 90% actitud y 10% talento porque el talento se aprende, se adquiere

El gerente como responsable de reclutamiento en un almacén, entrevisto mensualmente a decenas de candidatos para roles como cajeros, surtidores o gerentes. En este proceso aprendió que el éxito de una contratación depende de tres pilares clave. Primero, aunque ofrezco capacitación técnica, no contrato a quienes esperan que les enseñe todo desde cero. Valora especialmente la actitud proactiva, la humildad para reconocer lo que no se sabe y la claridad al comunicar ideas.

La experiencia previa es importante, pero no basta con acumular años en un currículum. Busco candidatos que demuestren cómo su conocimiento podría beneficiar al equipo y a la empresa, no solo a su crecimiento individual. Por ejemplo, hace poco tuvimos que buscar un líder de Carnes. Varios aspirantes internos, con años trabajando aquí, no supieron explicar cifras clave del departamento ni sus desafíos actuales. Esto refuerza mi convicción: no se puede aspirar a un cargo para empezar a aprenderlo; hay que llegar con una base sólida y la mentalidad adecuada.

El gerente prioriza a quienes entienden que un puesto no se limita a un título, sino a la capacidad de sumar valor desde el primer día y también la preparación real para asumir responsabilidades

Prosiguió el gerente diciendo que garantiza el bienestar de los empleados con el pago de salarios a tiempo y Justos, además cuenta con fondos de empleados, subsidio de anteojos, subsidios para la educación, becas de estudio, centros vacacionales, planes para la salud, la equidad, el respeto, entre otros. Nos comentó acerca del horario laboral en Colombia aplica para sus empleados que es de 7,5 horas al día y en la semana da 36 horas semanales, algunos entran de la mañana hasta la tarde, otros de la tarde a la mañana o algunos van entrando a medida que pasa el día.

Un compañero sigue y pregunta sobre los riesgos a lo que el gerente dice que los riesgos no se pueden evitar y que están presente a todo momento y lo único que se puede hacer es minimizar el impacto que genere tal riesgo al hacerse realidad, otro de los riesgos que comenta es que a la empresa los roban todos los días, ellos

minimizan el impacto implementando cámaras de seguridad, sistemas de seguridad en las mercancías, vigilancia, con la ayuda de los empleados, etc. En los Riesgos laborales, implementan el autocuidado y la salud integral lo cual depende de nosotros mismos.

Prosiguió el gerente diciendo que en la temporada de diciembre contratan 15 personas y ahora que están de promoción contratan 8 con el cargo de polivalentes, ellos pueden ser cajeros, empacadores entre otros cargos. Nos comenta sobre el canal virtual del éxito ha sido complementario a los ingresos de las ventas en el éxito, esto ya que en la pandemia les tocó implementar los domicilios a la fuerza haciendo que se convirtieran en una empresa únicanal, contando con canales físicos y plataforma virtuales.

Con esto termino la charla con el gerente del éxito y proseguimos a hacer un recorrido por las instalaciones del éxito.



Fuente propia



Fuente propia



Fuente propia



Fuente propia



Fuente propia

Terminamos nuestro recorrido en la sección de frutas y verduras, aquí le dimos un gran aplauso, agradecemos al gerente por haber compartido su tiempo con nosotros, nos tomamos una foto grupal y al final nos despedimos.



Fuente propia



Fuente propia