

INFORME DE VISITA A LA EMPRESA ÉXITO

DOCENTE: Carlos Omar Ojeda

INTEGRANTES: Salome Muñoz Martínez

Karen Gabriela Herrera

Jacobo Nicolas Ibarra Paredes

Jairo Sebastián Obando Cuastumal

PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

2025

Fecha de la visita: 21 de Febrero de 2025

Fecha de entrega: 28 de Febrero de 2025

El día viernes 21 de febrero de 2025, como parte de las actividades académicas programadas dentro de la materia de administración, realizamos una visita a las instalaciones de la empresa Éxito en Pasto. Esta visita tenía como objetivo conocer de primera mano cómo funciona una empresa tipo comercial a gran escala, observar los procesos operativos internos y aprender de la aplicación práctica de conceptos relacionados con la logística, la gestión administrativa y la atención al cliente. A lo largo de este informe, detallaremos las experiencias vividas durante la visita, los aspectos más relevantes que aprendimos y las impresiones que nos dejó esta gran empresa.



Hora de llegada y bienvenida

La visita comenzó a las **08:30**, al reunirnos el grupo de estudiantes a las afueras del centro comercial Éxito en Pasto en el lugar previamente establecido. Desde el principio, nos recibió un trabajador de la empresa, que nos guio por la entrada de trabajadores hasta llegar al aula en dónde nos impartirían la charla. En este lugar nos dieron una cálida bienvenida y nos recibieron con un buen gesto además de pan y café mientras esperábamos, al poco tiempo llegó el gerente de la empresa quien se

presentó con el nombre de Juan Pablo Castillo quien se hizo cargo de brindarnos información básica sobre la empresa, su historia, sus valores y su presencia tanto a nivel nacional como internacional. Además de información adicional sobre las distintas áreas de la empresa y su estructura operativa.



Se nos hablo de la estructura administrativa dentro de la empresa lo cual nos pareció muy interesante, he aquí unas palabras del doctor Juan Pablo Castillo que nos explicó más del tema:

“Este almacén tiene una estructura administrativa que se compone de un gerente que soy yo en este caso y yo como gerente tengo un equipo de siete líderes a cargo que se encargan de liderar cada uno de esos procesos y cada una de las unidades estratégicas de negocio, entonces tengo dos líderes en el negocio de mercado o de gran consumo, tengo dos líderes en el negocio de frescos, tengo dos líderes en los no alimentos es decir en textiles, hogar y entretenimiento y tengo una líder o una jefe de servicio al cliente y puestos de pago, es a través de ellos que yo lidero, que yo crezco este almacén y que gestionamos cada uno de los procesos que les acabo de mencionar”

También nos habló de su proceso por el que tuvo que pasar hasta llegar a ser gerente de la empresa Éxito:

“Sobre mi proceso, soy administrador de empresas de la universidad de Nariño, soy especialista en finanzas también de la universidad de Nariño, llevo trabajando en grupo Éxito dieciocho años, y empecé aquí como subgerente en enero de 2007, a finales de ese mismo año se presentó la oportunidad de ir como gerente a Éxito de Buenaventura

,en enero de 2008 me presente como gerente de ese almacén que en ese entonces estaba en construcción , yo estuve presente en la operación de ese almacén e iniciamos en abril, estuve cuatro años como gerente y como les comentaba a los compañeros del grupo anterior , este lugar me formo, me capacito , aprendí lo que es ser gerente , entonces este almacén fue como mi escuela el que me permitió aprender crecer y sentar las bases para que al cabo de cuatro años pudiera regresar a mi ciudad y ser el gerente de esta tienda que recuerdo que me abrió las puertas cuando ingrese a la compañía”



Durante la charla tuvimos la oportunidad de realizar una serie de preguntas directamente al gerente de la empresa, quien nos brindó una visión más detallada de los procesos internos y de las estrategias que se implementan además de respondernos preguntas mas personales que tienen que ver con su esfuerzo y dedicación que hizo para llegar a donde esta. A continuación presentamos un resumen de la conversación tipo entrevista que se realizo durante su visita, la cual abarca varios aspectos clave varios aspectos clave del funcionamiento de la empresa.

Desarrollo: entrevista con el gerente de la empresa Éxito

Estudiante (pregunta):

“Como futuros contadores y también como la mayoría, aspirantes a lideres, desde su práctica y experiencia que cualidades debe tener un líder”

Respuesta:

“Para definir las en algunas palabras yo creo que una de las principales es el ejemplo, cuando uno es líder uno es ejemplo, uno no puede pretender liderar a los demás siendo

alguien que no es, uno no puede pretender que lo sigan a uno, si no se muestra el camino, el trabajo en equipo, la buena comunicación, también son fundamentales en un líder que quiere hacer crecer una empresa “

Estudiante (pregunta):

“Que inspiración tuvo “

Respuesta:

“Es una pregunta muy amplia , yo creo que hay diferentes inspiraciones , diferentes motivaciones , de acuerdo al momento, de acuerdo al instante que uno esta viviendo, cuando uno es estudiante , recuerdo mis años de estudiante y la inspiración para serles sincero era la plata , la plata no es mala , conforme vamos creciendo esta el superarse , ser mejor que los demás, y mientras más vamos avanzando nuestras inspiraciones o motivaciones también cambian, esta el ayudar a nuestra familia, como comprar algo que hace falta en casa o que necesitamos, todo eso es motivación , primero vamos logrando cosas que nos vamos proponiendo y segundo pues vamos queriendo otras cosas diferentes , en conclusión hay muchas inspiraciones pero al final la mejor motivación es el bienestar , el bienestar personal , familiar, el bienestar de mis trabajadores”

Estudiante(pregunta):

“Como motiva a su equipo de trabajo”

Respuesta:

“La manera en que motivo a mi equipo de trabajo es con el agradecimiento, yo todos los días les agradezco por venir a trabajar, porque eso ya es mucho, cada reunión , cada saludo, yo no me olvido de agradecer porque estén aquí, también haciéndolos parte del equipo teniendo en cuenta sus aportes, también les consulto al momento de tomar una decisión, mantengo una comunicación abierta y fluida con ellos, eso es como la estrategia que yo uso para motivar a mi equipo, de hay para allá pues hay muchas cosas, es decir el pago oportuno del salario, los incentivos , las celebraciones, otro tipo de cosas que generan lealtad y sentido de pertenencia hacia el equipo y hacia la empresa y pues hacen que la gente este motivada”

Estudiante(pregunta):

“Porque eligió esta carrera”

Respuesta:

“ Mi papá era economista trabajo en supermercados en tiendas como esta, entonces yo veía que la administración de empresas podía darme la oportunidad de desempeñarme en cualquier campo de la economía, estudiando administración de empresas pude trabajar en un banco y aprender lo que es el ciclo financiero, también pude trabajar en una aseguradora y aprender del sector asegurador que tiene que ver con el sector financiero, me dio la posibilidad de gerenciar una empresa, al día de hoy ya gerencio una empresa como esta, desde el colegio me gustaba el liderazgo , me gusta tener personal a cargo, me gusta ser el guía o que esta al frente de un equipo de trabajo y estudiar esta carrera me iba a permitir seguir con esa línea que era lo que a mi me gustaba”

Estudiante(pregunta):

“Cuales son los mayores desafíos que ha enfrentado como gerente”

Respuesta:

“En una tienda como esta los desafíos son muchos, liderar a las personas quizás es el principal, liderar a todo el equipo de trabajo, aquí somos más o menos ciento veinte personas directas, liderar a las personas es quizás el desafío más grande , por la diversidad, por la diferencia de edades, de gustos, de enfoques , de aspiraciones, y lograr canalizar todo eso en lo que uno quiere y que es lo que la compañía en ese momento le esta pidiendo a uno es un desafío muy grande , de hay para allá lidiar con la presión y con la gran cantidad de información que se maneja es otro gran desafío, encontrar la manera de otorgarle a cada cosa un momento especial , poder determinar prioridades, saber que puedo atender en el momento y que no es quizás otro de los desafíos mas importantes y de hay en adelante poder organizarse en el día a día , saber que hay cosas que no están a mi alcance que no puedo controlar, entonces no me puedo desgastar , no me puedo estresar por eso, por ejemplo el estar aquí con ustedes en este momento es mi prioridad , no puedo estar pensando en otras cosas, porque estoy aquí y le doy importancia a este momento.”

Estudiante(pregunta):

“En su vida cuáles son sus principales habilidades”

Respuesta:

“Una que aprendí es hablar en público, eso es importante bien sea que el público sean mucho o pocos pero si uno no sabe expresarse ni dirigirse a las personas empieza a tener dificultades, poder hablar en publico , poder hacerse entender es una habilidad muy importante, de hay en adelante me gusta liderar gente, me gusta el trabajo bajo presión de diferentes cosas, de diferentes factores, pero poder manejar todo eso a mi me apasiona y otra habilidad es ser multitarea, poder atender varias cosas al tiempo, miren soy jefe de este almacén, soy miembro de la junta directiva de FENALCO, le ayudo a mi esposa a manejar este negocio, soy papá, saco tiempo para entrenar futbol, hacer muchas cosas al tiempo a mí me apasiona y poder tener la capacidad de hacerlo me gusta.”

Estudiante(pregunta):

“Como gerente, como trabaja con el grupo contable para llevar a cabo los procesos de producción, venta de productos, pago a proveedores y lo que es la rentabilidad de lo que es una empresa tan grande”

Respuesta:

“No te puedo responder directamente porque en los almacenes no tenemos contabilidad, la contabilidad es una sola para toda la empresa, y esta toda consolidada en la vicepresidencia financiera en Medellín, lo que hacemos desde las tiendas es ejecutar , cumplir las instrucciones o procedimientos definidos en este caso para que toda la información contable y financiera siga el curso que la vicepresidencia dice, en cuanto a proveedores contribuyo para que el pago sea correcto y a tiempo, cuando recibo la mercancía aquí la factura se tiene que tramitar en el momento y la factura se tiene que tramitar exactamente como se está entregando la mercancía, si la factura llega por cien unidades, yo no puedo legalizar la factura por diez unidades, genera una inconsistencia y a ese proveedor no le pagarían a tiempo y eso entorpece los procesos contables, entonces nosotros en el recibo de mercancías , la legalización de facturas a proveedores tiene que ser perfecta, y en el tema de márgenes y rentabilidad, yo tengo un margen de maniobra, por ejemplo ahora que estamos en promociones si yo solo vendo mercancía de promoción, yo afecto el margen de la tienda y finalmente el margen de la compañía , y esto afecta a la rentabilidad, cuando los productos están por vencer nosotros empezamos a bajar el precio, eso me afecta el margen de rentabilidad.”

Estudiante(pregunta):

“En el caso de que a usted se le asigne la tarea de tener que entrevistar al futuro gerente del éxito, en que características usted se fijaría en la entrevista”

Respuesta:

“Hablamos de una posición muy específica, yo te digo algo la posición de un gerente del éxito la tiene que ocupar alguien del éxito, mas que nada se escoge por el plan de carrera y porque conocer la operación de nosotros lleva mucho tiempo, pero respondiendo a tu pregunta una principal característica es la actitud, uno en la vida es noventa por ciento actitud y diez por ciento talento, porque el talento se aprende se adquiere, la actitud hay que trabajarla, la experiencia, la humildad, que sepan hablar tranquilamente de las cosas, yo en una entrevista de trabajo trato de conocer a la persona, quien es, que hace, con quien vive, que experiencia tiene y como su experiencia lo va a poner al servicio de nosotros en la empresa.”

Estudiante(pregunta):

“Que planes o ideas tiene el éxito a futuro”

Respuesta:

“El grupo éxito fue adquirido por el grupo callejas, y ya se está viviendo una transformación en la estrategia, esa transformación arranca o tiene que ver principalmente con el cambio de marcas, es decir que las marcas como surtimax van a pasar a ser éxito o Carulla, cual es la visión del éxito a corto, mediano y largo plazo, es ser el supermercado de Colombia por excelencia, esa es la misión que se tiene por el momento.”

Estudiante(pregunta):

“Cuales considera que son los principales riesgos para este negocio”

Respuesta:

“Para mi en este momento esta siendo un riesgo muy grande la informalidad, la cantidad de personas vendiendo frutas en las calles invadiendo el espacio público, ustedes salen al centro y en todo sitio hay carretas de frutas, y ustedes dirán pero es que es la economía popular, pero cuando esta economía popular invade el espacio público, no paga salarios y yo genero empleo, pago salarios, pago impuestos, entonces hay eso es una amenaza, eso es uno de los principales riesgos, en la región el contrabando es un riesgo muy grande, nosotros en almacenes como este hemos perdido ventas, hemos dejado de crecer a causa del contrabando, porque hay muchas tiendas de barrio, hay muchos supermercados independientes que se abastecen de productos de contrabando y por supuesto venden mas barato.”



Después de la charla, nos dirigimos dos pisos arriba de donde nos encontramos, hacia la parte comercial del Éxito, en donde el Gerente nos hizo un recorrido hasta llegar al pasillo central. Para nosotros la sensación general de profesionalismo fue muy notoria y nos generó una gran expectativa sobre esta empresa. También se nos explico sobre la estrategia comercial en donde se enfatizó que la empresa tiene diferentes activaciones comerciales durante el transcurso del año que se las denomina “herramientas”, estas son el Aniversario Éxito, la mega prima Éxito que sucede entre los meses de junio, julio y los días de precios especiales Éxito que son a finales de septiembre, se nos explico que debido a que nos encontrábamos en el Aniversario Éxito, todo se ambientaba de fucsia. Mas adelante se nos hablo que hay una estrategia comercial que convive con la promoción llamada precio insuperable que en pocas palabras es un portafolio de productos de canasta básica que tienen la promesa de ser precio insuperable y esto nos explica el gerente que se realiza con el chequeo de competencias por ejemplo precios entre las empresas D1, Jumbo y Alkosto y de esta manera se garantiza que el portafolio de productos siempre este mas barato que la empresa que tiene los precios más bajos.

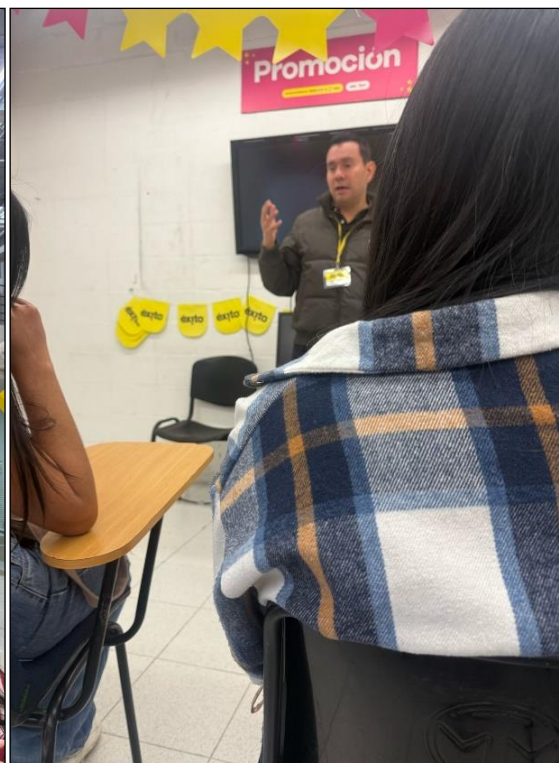


Continuamos el recorrido hacia el pasillo de cajas en donde se nos explicó con más detalle la estrategia de precio insuperable. Además se nos dio a conocer las zonas de ventas al público en donde observamos como se gestionan las interacciones con los clientes, al estar en este lugar pudimos analizar como el Éxito esta organizado en varias secciones según el tipo de producto, los pasillos están bien distribuidos para incentivar el recorrido por todo el lugar y hacer que los clientes puedan encontrar fácilmente lo que buscan y también cabe destacar el cómo cada área tiene su propio equipo de empleados encargados de mantener el orden. Para terminar el gerente nos permitió realizar registro fotográfico para tener como recuerdo.



Como conclusión la visita a la empresa Éxito fue una experiencia enriquecedora que nos permitió obtener una visión profunda de cómo funciona una empresa a gran escala. Pudimos comprender mejor los procesos logísticos, comerciales y operativos que hacen posible su funcionamiento eficiente. Nos llevamos una gran cantidad de información que, sin duda, será útil para nuestra formación profesional y comprensión de cómo operan las empresas de este tipo. Nos quedó claro que la clave del Éxito está en su capacidad de adaptación constante a las nuevas tendencias del mercado, su enfoque en la experiencia del cliente y su compromiso con la innovación. Esta visita no solo nos permitió aprender más sobre la empresa sino también reflexionar sobre como las grandes compañías implementan prácticas que garantizan su competitividad a largo plazo. Muy agradecidos con esta bella experiencia.

Mas fotografías tomadas durante la visita





Link para ingresar a ver videos de evidencia durante la visita

- <https://youtube.com/shorts/HhmkZkhmHuY?is=JPTd9pz5Ls7iL3LJ>
- <https://youtube.com/shorts/NedNFXrnX5E?is=qvSuZ2sY3jpyieTU>