



UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE INGENIERÍA.  
INGENIERÍA CIVIL INDUSTRIAL

## **“INFORME DE PRÁCTICA I, HITO I”**

(Código **6926**)

Empresa: COMERCIAL EL BOSQUE SPA  
Alumno: Gonzalo Salazar Tapia

**SANTIAGO – CHILE**  
**JULIO, 2025**

### IDENTIFICACIÓN DEL ALUMNO:

ALUMNO	Gonzalo Salazar Tapia
RUN	205918094
TELÉFONO	923969102
EMAIL INSTITUCIONAL	g.salazartapia@uandresbello.edu

### IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

EMPRESA	Nombre Empresa
DIRECCIÓN*	CALLE: AVENIDA OBSERVATORIO NÚMERO: 1243 COMUNA: EL BOSQUE CIUDAD: SANTIAGO
TIPO DE EMPRESA	<input checked="" type="checkbox"/> PRIVADA <input type="checkbox"/> INSTITUCIÓN PÚBLICA
RUBRO	<div> <input type="checkbox"/> AGRICOLA           <input type="checkbox"/> FINANCIERA         </div> <div> <input type="checkbox"/> COMERCIO           <input checked="" type="checkbox"/> TRANSPORTE         </div> <div> <input type="checkbox"/> MANUFACTURERA           <input type="checkbox"/> SALUD         </div> <div> <input type="checkbox"/> MINERIA           <input type="checkbox"/> SERVICIOS         </div> <div> <input type="checkbox"/> OTRO; _____         </div>

\* Si la empresa tiene más de una sucursal, el estudiante debe ingresar la dirección de la sucursal o planta en la cual realizó la práctica

## IDENTIFICACIÓN DEL SUPERVISOR:

SUPERVISOR (A)	XIMENA DEL CARMEN CASTILLO SILVA
ACTIVIDAD / CARGO	GERENTE
EMAIL	XIMENACASTILLO.68@HOTMAIL.COM
FONO DE CONTACTO	978402640

## INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PRÁCTICA:

FECHA DE INICIO:	12/05/2025
FECHA DE FINALIZACIÓN	20/06/2025
FECHA DE ENTREGA DE INFORME	07/07/2025

**Sin firma no se acepta el  
informe**



FIRMA SUPERVISOR

## TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
2.1	Identificación de la Organización: .....	6
2.2	Descripción de la Unidad de Trabajo.....	7
3.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS.....	8
3.1	Descripción de las Tareas Asignadas .....	8
3.2	Identificación de Oportunidades de Mejora .....	9
3.3	Bitácora.....	10
4.	ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS.....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

Tuve la oportunidad de realizar mi práctica laboral en Comercial El Bosque SPA, una empresa pequeña dedicada a la venta de artículos esenciales. Fue una experiencia clave para mi formación como estudiante de Ingeniería Civil Industrial, porque me permitió salir del aula y enfrentarme a situaciones reales. Pude observar cómo se maneja un negocio por dentro, desde la organización del inventario hasta el registro de ventas y la atención a los clientes.

La empresa tiene un muy buen equipo para integrarse, lo que hizo posible que me involucrara en distintas tareas. Así, entendí mejor cómo se conectan las áreas administrativas, logísticas y comerciales. Aunque todo se maneja principalmente con Excel, eso mismo evidenció algunas limitaciones en la gestión. Vi que con tecnología más avanzada se podrían mejorar varios procesos. Por ejemplo, automatizar el control de stock o implementar un sistema que facilite la toma de decisiones.

Desde mi mirada como estudiante, esta práctica fue mucho más que un requisito académico. Me ayudó a entender cómo aplicar lo aprendido y, al mismo tiempo, qué cosas necesito reforzar. Aprendí a comunicarme mejor, a resolver problemas y a observar de manera crítica. Para que una práctica como esta funcione bien, creo que es clave estar con la mente abierta, tener iniciativa y estar dispuesto a aportar, incluso con ideas simples. Es en esos espacios donde realmente se empieza a pensar como ingeniero.

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

(MÁXIMO 4 PLANAS)

### 2.1 Identificación de la Organización:

Comercial El Bosque SPA es una empresa de carácter familiar, orientada a la comercialización de productos de primera necesidad. Se fundó hace más de una década como un pequeño almacén de barrio y con el tiempo ha ampliado su operación, posicionándose como proveedor para negocios minoristas de su zona. Su modelo de trabajo está enfocado en la compra de productos al por mayor y la posterior venta a clientes finales y pequeños comercios.

#### Misión:

Entregar productos esenciales de forma oportuna y accesible, priorizando la cercanía con los clientes, la atención personalizada y la eficiencia operativa.

#### Visión:

Convertirse en un referente local en la distribución de productos básicos, con un servicio confiable y adaptable a los cambios del entorno comercial.

#### Estructura organizacional:

La empresa cuenta con una estructura horizontal. No hay jerarquías rígidas, lo que permite una comunicación fluida entre todos los miembros del equipo. El dueño lidera las decisiones estratégicas, mientras que el resto del equipo se distribuye en funciones operativas, administrativas y logísticas.

#### Rubro económico:

Comercio al por mayor y menor de artículos de consumo masivo, especialmente alimentos, artículos de limpieza y productos personales.

#### Principales productos o servicios:

Venta de arroz, legumbres, azúcar, harina, conservas, aceites, papel higiénico, detergentes, bebidas y productos de aseo, entre otros.

#### Principales clientes:

Almacenes de barrio, minimarkets, emprendedores locales y consumidores individuales del sector donde opera la empresa.

## 2.2 Descripción de la Unidad de Trabajo.

Nombre del área o unidad:

Área de operaciones y atención al cliente.

Funciones del área o unidad:

- Recepción y reposición de productos en bodega.
- Registro y control de ventas.
- Atención directa a clientes y toma de pedidos.
- Coordinación con proveedores.
- Revisión y actualización de inventario mediante planillas de cálculo.

Equipo de trabajo del área o unidad:

El área está compuesta por cinco personas: el encargado general (quien también es dueño), una persona responsable de la atención en tienda, un asistente de bodega, y dos colaboradores que apoyan en tareas de caja, reposición y trámites administrativos. La colaboración es constante entre todos los miembros del equipo.

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

#### 3.1 Descripción de las Tareas Asignadas

Durante mi práctica en Comercial El Bosque SPA, participé en tareas directamente relacionadas con el área operativa y de atención al cliente. Una de mis principales funciones fue colaborar en el control y orden del inventario, ayudando a revisar fechas de vencimiento, rotación de productos y reposición en la tienda. Esta tarea está conectada al proceso de logística interna, ya que influye directamente en la disponibilidad de productos y en el buen funcionamiento del punto de venta.

Otra actividad importante fue el registro de ventas diarias en planillas Excel. Este proceso forma parte del área administrativa y comercial. Me permitió entender cómo se lleva un control básico de ingresos, cómo se separan ventas por tipo de cliente y qué datos se consideran para futuras compras. Aunque sencillo, este registro es clave para que la empresa pueda tomar decisiones de abastecimiento.

También apoyé en la atención directa a clientes, lo que me permitió ver cómo se maneja la relación con el público, resolver dudas rápidas y entregar productos. Esta parte está más ligada al área de servicio y es fundamental para mantener la fidelidad del cliente.

Para todas estas tareas usé herramientas básicas: computador, Excel y calculadora. No se utiliza software especializado, lo que me obligó a tener más cuidado en cada ingreso de datos. Los resultados del trabajo se miden principalmente por observación directa: evitar faltantes en estantería, mantener orden en bodega y registrar las ventas sin errores.



### 3.2 Identificación de Oportunidades de Mejora

Después de las primeras semanas de práctica, identifiqué un problema claro en la forma en que se gestiona el inventario. Al ser un proceso completamente manual, usando solo planillas Excel, se generan errores frecuentes que afectan el control de stock y la toma de decisiones. Este problema impacta tanto en lo operativo como en lo comercial: se pierde tiempo revisando productos uno por uno.

Otro problema importante es la falta de un sistema que integre ventas e inventario. Actualmente, ambos se manejan por separado, lo que puede causar inconsistencias. Por ejemplo, si se olvida registrar una venta, el stock queda mal actualizado, lo que puede llevar a sobrestock o quiebres de producto.

Problema	Causa:
Control manual de inventario.	Uso exclusivo de planillas Excel. Falta de alertas automáticas de vencimiento o bajo stock Carga operativa alta para pocos trabajadores
Desconexión entre ventas e inventario.	Sistemas de registro separados. No existe un software que consolide ambas funciones.

### 3.3 Bitácora

Complete en la siguiente tabla las actividades que ha realizado a la fecha en la práctica, especifique si la modalidad de la semana ha sido; virtual, presencial o híbrida.

SEM.	DÍAS	ACTIVIDADES	MODALIDAD
1	12 – 16 may	Inducción inicial a las funciones de la empresa. Apoyo en la descarga y orden de productos en bodega. Observación del sistema de registro de ventas en Excel. Capacitación sobre flujo interno de productos. Revisión de inventario físico.	Hibrido
2	19 – 23 may	Ingreso de productos en planilla de stock. Apoyo en revisión de cheques y control de pagos pendientes. Supervisión de rutas de despacho y carga de camiones. Participación en reuniones breves de coordinación de compras.	Hibrido
3	26 – 30 may	Revisión cruzada entre ventas y stock. Sugerencia de mejora en organización de bodega. Análisis de productos con mayor rotación. Revisión visual de vencimientos. Apoyo en revisión de pedidos para reposición. Registro de datos de proveedores y pagos por vencer.	Hibrido

--	--	--	--

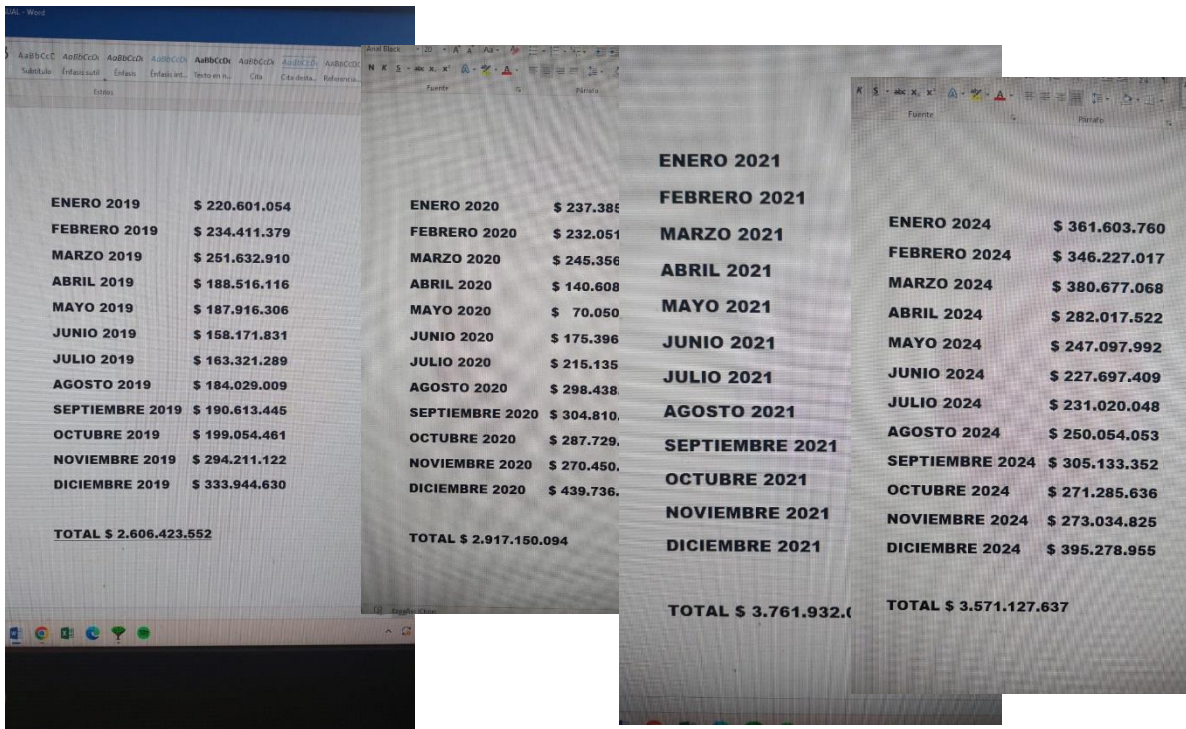
## 4. ANEXO: EVIDENCIAS DETALLADAS

Trabajo en terreno:



Registro la entrada y salida de productos, organicé las bebidas por tipo y fecha de vencimiento, tomé inventario físico, ayudé a mejorar el orden en la bodega y utilicé Excel para controlar el stock.

## Evidencia N°2;



Year	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	Total
2019	\$ 220.601.054	\$ 234.411.379	\$ 251.632.910	\$ 188.516.116	\$ 187.916.306	\$ 158.171.831	\$ 163.321.289	\$ 184.029.009	\$ 190.613.445	\$ 199.054.461	\$ 294.211.122	\$ 333.944.630	\$ 2.606.423.552
2020	\$ 237.388.000	\$ 232.051.000	\$ 245.356.000	\$ 140.608.000	\$ 70.050.000	\$ 175.396.000	\$ 215.135.000	\$ 298.438.000	\$ 304.810.000	\$ 287.729.000	\$ 270.450.000	\$ 439.736.000	\$ 2.917.150.094
2021	\$ 361.603.760	\$ 346.227.017	\$ 380.677.068	\$ 282.017.522	\$ 247.097.992	\$ 227.697.409	\$ 231.020.048	\$ 250.054.053	\$ 305.133.352	\$ 271.285.636	\$ 273.034.825	\$ 395.278.955	\$ 3.571.127.637
2024	\$ 361.603.760	\$ 346.227.017	\$ 380.677.068	\$ 282.017.522	\$ 247.097.992	\$ 227.697.409	\$ 231.020.048	\$ 250.054.053	\$ 305.133.352	\$ 271.285.636	\$ 273.034.825	\$ 395.278.955	\$ 3.571.127.637

Análisis comparativo de ventas anuales, mostrando los ingresos mensuales y el total anual desde 2019 hasta 2024. Esta actividad forma parte del control financiero y permite evaluar el crecimiento o disminución en las ventas a lo largo del tiempo. También puede usarse para proyectar presupuestos o tomar decisiones estratégicas.

Imágenes resumidas, ya que no caben todas adjuntas, es para entender el contexto de ellas.

Evidencia N°3;



Conteo y ordenamiento de las botellas retornables, verifiqué el estado de los envases, clasifiqué los cajones por marca y apoyé en el control de stock de retornables.