



Portafolio de práctica laboral

Práctica profesional y actividad de titulación

Estudiante : Ariel Alejandro Muñoz Gordillo
Docente : Fernando Vladimir Muñoz Salvatierra
Fecha de entrega : 21 de julio de 2023

Índice

Introducción.....	3
Descripción de la organización.....	4
Organigrama del área de Electro Menor.....	7
Desarrollo de actividades.....	8
Descripción de las funciones desarrolladas.....	8
Carta Gantt de las tareas que se realizan.....	12
Evidencias fotográficas.....	13
Planos de la bodega.....	14
Propuestas de mejoramiento.....	16
Propuesta 1: Desarrollo de una app para registrar los movimientos en la bodega.....	16
¿Almacenar datos en Excel o una base de datos?.....	17
Contenido de la aplicación.....	19
Características de la aplicación.....	20
Acceso a la aplicación.....	21
Propuesta 2: Creación de una sección específica en la bodega.....	22
Nueva ubicación.....	23
Más de una solución.....	24
Reflexión sobre la práctica.....	25
Conclusión.....	27

Introducción

La logística es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa dedicada a la venta de productos, y esto es especialmente cierto en el caso de París, una empresa retail líder en el mercado chileno. Como encargado de la bodega de Electro Menor, he tenido la oportunidad de experimentar en primera persona la gestión de una bodega y los movimientos entrantes y salientes de la misma.

Dentro de este contexto, es importante resaltar la relevancia de dicha bodega en la empresa. Esta bodega maneja productos de alto valor y demanda, como teléfonos, computadoras y periféricos, los cuales son de gran importancia para un gran porcentaje de clientes. Por tanto, una gestión adecuada de la bodega es esencial para garantizar la disponibilidad y calidad de estos productos, lo que a su vez contribuye al éxito de la empresa.

En este informe, el objetivo será describir a la organización París y las actividades que desarrollo en la bodega ya mencionada, junto con unas críticas y/o posibles mejoras para las actividades que se llevan a cabo.

Además, se describirá la experiencia en esta posición y se presentarán dos propuestas de mejora para la organización.

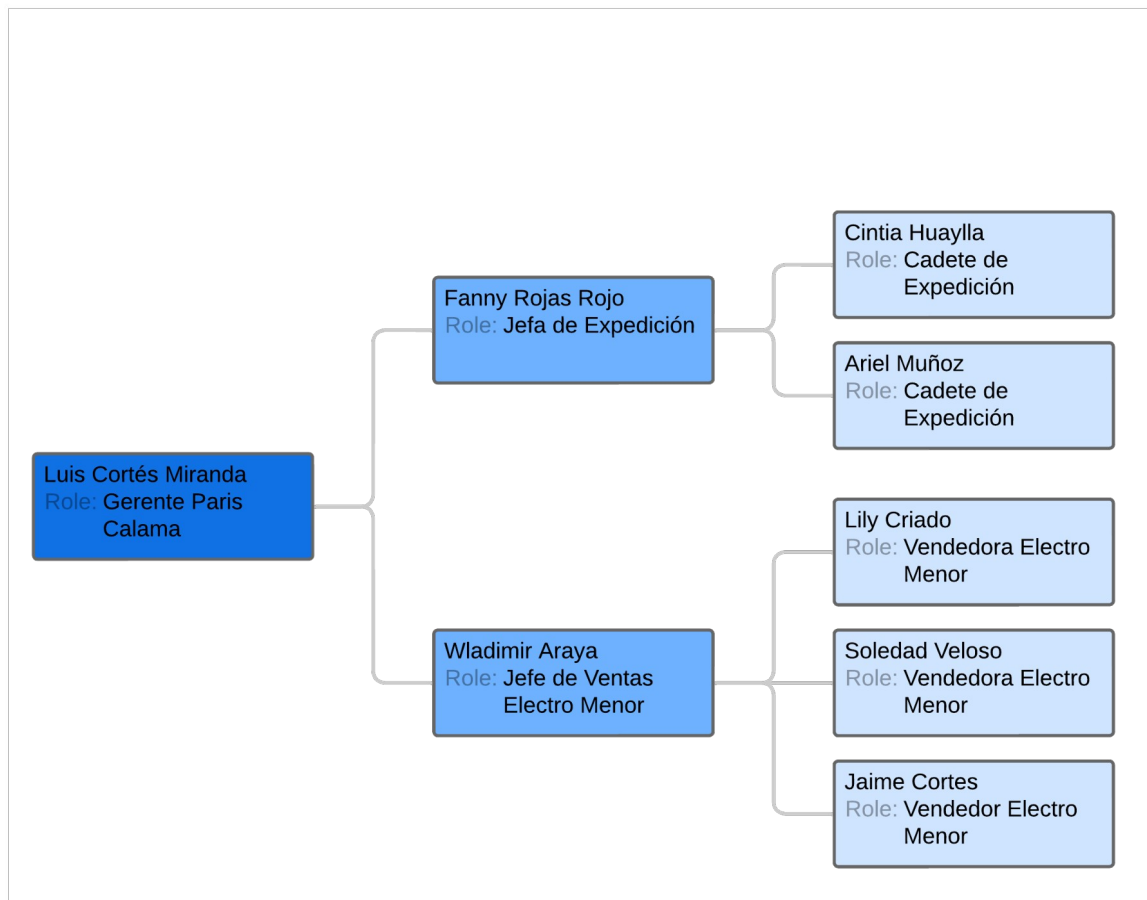
Descripción de la organización

Nombre de la empresa	Cencosud Retail S.A. (Paris)
Misión y visión	<p>Misión: «Satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes a través de una amplia oferta de productos y servicios, brindando una experiencia de compra única, con atención personalizada y un equipo comprometido con la excelencia.»</p> <p>Visión: «Ser la empresa líder en retail de América Latina, reconocida por su calidad de servicio, variedad de productos y experiencia de compra innovadora y memorable para sus clientes, generando valor para sus accionistas y contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades donde opera.»</p>
Rubro	Retail: Venta al por menor - Grandes Tiendas - Vestuario y Productos para El Hogar
Ubicación geográfica	Av. Balmaceda 3242, Calama – Mallplaza (-22.44991022511852, -68.92146635397637)
Horario de trabajo	20 horas semanales
Responsabilidad Social Empresarial	<p>Reutilización de productos: los productos defectuosos que son devueltos a la bodega desde el Servicio al Cliente se almacenan a la espera de su reparación y posterior venta como reacondicionados, alargando la vida de un equipo y evitando así el desecho de estos productos tan rápidamente, que al final, producen una huella de carbono en el medio ambiente importante.</p> <p>Apoyo a emprendedores: lo que permite que la bodega de Electro Menor se mantenga con una gama variada de productos, es gracias al Marketplace de Paris, que permite a muchos emprendedores hagan uso de su plataforma para vender sus productos y reciban capacitaciones.</p>

<p>Principales socios y proveedores</p>	<p>Paris mantiene una relación estrecha y de confianza con sus socios y proveedores, fomentando una colaboración mutua y sostenible en el tiempo. Por mencionar a algunos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adidas • Apple • Converse • HP • LG • Microsoft • Nike • Samsung • Sony • Vans • Versace • Zara
<p>Prestación y alcance del servicio entregado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece una amplia variedad de productos en diferentes categorías, pero en el caso de la bodega de Electro Menor, hay celulares, consolas, computadores y periféricos, los cuales tienen la demanda más alta de la tienda. • Ofrece promociones y descuentos periódicos en productos seleccionados, lo que permite a los clientes acceder a productos de calidad a precios accesibles. • Cuenta con servicios financieros y de seguros, como la tarjeta de crédito y seguros de viaje y automóviles, que permiten a los clientes acceder a servicios adicionales. • Mantiene una política de devoluciones y cambios, que permite a los clientes cambiar o devolver productos en caso de que no cumplan con sus expectativas o presenten defectos.

<p>Infraestructura, recursos y materiales</p>	<p>Infraestructura</p> <p>La bodega cuenta con dos pisos. En el primer piso hay 36 racks fijos que contienen computadores y periféricos. Para acceder al segundo piso hay una escalera que lleva a allí y tiene una puerta metálica que siempre debe estar con el seguro puesto. En el segundo piso cuenta con la misma cantidad de racks, los cuales almacenan consolas y celulares, y 2 «especiales» que fueron convertidas en jaulas para celulares de alta gama. En el primer piso, bajo la escalera, hay un escritorio que usa el bodeguero para realizar las funciones administrativas. Todos los pasillos de la bodega tienen una cámara de seguridad.</p> <p>Recursos</p> <p>La bodega de Electro Menor es administrada por dos colaboradores, uno en el turno de 45 horas y otro de 20 horas, con el fin de cubrir de lunes a domingo. Los vendedores son un actor secundario en la bodega, a veces necesitan verificar la mercadería actual (para dar información a los clientes y saber que vender) o para retirar productos a exhibición. Para llevar el registro de los movimientos de la bodega hay un computador y libros para anotarlos.</p> <p>Materiales</p> <p>Lo principal en la bodega son los productos terminados, ya sean celulares de distintas gamas y computadoras, en su mayoría portátiles (notebooks), siendo protagonistas la marca Samsung para los celulares y HP en el caso de las computadoras. Finalmente, están los periféricos, como mandos de consola, mouse, teclados, audífonos, etc.</p> <p>Además, hay elementos de oficina, como lápices, hojas, engrapadoras y radio para comunicarse con el resto de colaboradores.</p>
--	--

Organigrama del área de Electro Menor



Desarrollo de actividades

Descripción de las funciones desarrolladas

- Al inicio de cada turno, el bodeguero se debe acercar a los puntos de venta y registrar los productos que ya están exhibidos allí para llevar un control adecuado de lo que está fuera de la bodega.
- Realizar la descarga de la mercadería desde las jaulas provenientes de Expedición (almacén donde se prepara la mercadería para ser distribuida a toda la tienda) a la bodega de Electro Menor. Verificar que cada paquete que se encuentra en las jaulas esté indicado correctamente en el manifiesto, tanto en cantidad como en descripción. Para ello, y junto al jefe de ventas de Electro Menor, se revisan los paquetes uno por uno. En el manifiesto se aprecia el número del paquete, el departamento al que pertenece, el SKU del producto que contiene y la cantidad que viene dentro.

Si bien este proceso no tiene un horario exacto, se suele hacer durante la mañana, apenas comienza el turno, aunque a veces tienen variaciones. Sería ideal coordinar la realización de esta actividad con jefatura en un horario fijo, para así mejorar la eficacia de este proceso.

- Desempaquetar los productos de su caja y etiquetarlos con su SKU correspondiente haciendo uso de la etiquetadora.

Pocos productos vienen con una etiqueta que indica su SKU. Por lo general, vienen con un código de barras junto con su precio. Como se acaba de describir, dicha actividad de etiquetar los productos para tener su SKU a mano la realiza el bodeguero. Sería interesante que los productos llegaran ya etiquetados por el fabricante.

- Ordenar los productos en los racks según su tipo para una mejor organización. El orden actual es el de poner los productos con una rotación más alta en los lugares más accesibles. Estos productos están ubicados en los pasillos que dan con las puertas de acceso ya sea al primer o segundo piso.

Los productos con mayor rotación están cerca de los accesos de entrada, no todos los productos están en un orden preciso para su acceso. Los notebooks y los celulares son productos que se venden con mayor frecuencia, pero son los celulares los que llevan la delantera en cuanto a ventas. El bodeguero se encuentra casi siempre en el primer piso de la bodega, donde se encuentran los notebooks. Sería más eficiente colocar los notebooks en el segundo piso debido a su menor rotación y bajar los celulares al primero para agilizar la entrega de estos productos.

- Entregar los productos solicitados por los vendedores para su exhibición en los puntos de venta únicamente con la autorización de un jefe de turno. Cuando los vendedores eligen los productos que necesitan sacar, debe acercarse un jefe, el cual inspeccione y firme el libro con todos los productos anotados que se van a exhibir.

Hasta el momento, este punto tiene algunas deficiencias. Principalmente, porque aún no hay un punto específico para depositar los productos que serán entregados para ser exhibidos, lo que genera confusión y desorden dentro de la bodega y también dificulta la tarea de revisarlos.



Pistola usada para etiquetar los productos



La etiqueta se suele poner al frente del producto

- Si es requerido, se deben entregar y registrar los productos que sean vendidos, solo cuando los vendedores lo soliciten y presenten una boleta o factura que evidencie la venta del producto solicitado.

Esta actividad, al igual que la anterior, la de entregar productos que serán exhibidos en los puntos de venta, se registran en libros. Sería ideal tener un sistema que permita registrarlos de forma digital, aunque posteriormente se propondrá una solución para ello.

CALELA01599	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01600	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01601	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01602	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01603	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01604	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01605	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01606	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS
CALELA01607	939211999	1	SMART TV 43 FULL HD 43LM6370PS

Total Dpto. : 703 Cartones : 10 Unidades : 10

704 : Dpto 704 - Comunicaciones

Carton	SKU	Unidades	Description
CALEUP04446	203009999	10	CEL SAM A54 5G 128 NEG LIB
CALEUP04453	206629999	5	CEL SAM A23 5G NEGR LIB
CALEUP04454	216550999	5	CEL SAM S23 ULT 512GB N LIB
CALEUP04455	263909999	5	CEL SAM A14 5G GRIS LIB
CALEUP04456	263018999	5	CEL SAM A34 5G 128 VER LIB
CALEUP04457	290020999	5	CEL SAM A34 5G 128 NEG LIB
CALEUP04458	290020999	5	CEL SAM A54 5G 128 VER LIB
CALEUP04459	290020999	5	CEL SAM A54 5G 256 NEG LIB
CALEUP04460	293107999	5	CEL SAM A54 5G 128 BLA LIB
CALEUP04461	532789999	5	CEL SAM S22 128GB N LIB
CALEUP04462	263909999	5	CEL SAM A14 5G VER LIB
CALEUP04463	263914999	5	CEL SAM A23 5G AZUL LIB
CALEUP04464	293072999	5	CEL SAM A34 5G 128 ORI LIB

Total Dpto. : 704 Cartones : 13 Unidades : 70

722 : COLCHONE

Carton	SKU	Unidades	Description
CALDGO01628	874603999	1	CE BALANCE 2P BD
CALDGO01629	874603999	1	CE BALANCE 2P BD
CALDGO01630	874603999	1	CE BALANCE 2P BD
CALDGO01631	874603999	1	CE BALANCE 2P BD

734 : Dpto 734 - Relojes

Carton	SKU	Unidades	Description
CALD6882890	116970002	12	734ACAZ23-106 ACIGRPL1TU
CALD6882891	116971002	12	734ACAZ23-106 ACIAMOR1TU
CALD6882892	116965002	12	734ACAZ23-106 ACICACO1TU

Total Dpto. : 734 Cartones : 3 Unidades : 36

741 : Dpto 741 - Computacion

Carton	SKU	Unidades	Description
CALZOY06605	328766999	1	NB ACER I5-1155G7/16/256/15
CALZOY06606	328766999	1	NB ACER I5-1155G7/16/256/15
CALZOY06607	328766999	1	NB ACER I5-1155G7/16/256/15
CALZOY06608	328766999	1	NB ACER I5-1155G7/16/256/15
CALZOY06609	328766999	1	NB ACER I5-1155G7/16/256/15

Total Dpto. : 741 Cartones : 5 Unidades : 5

742 : Dpto 742 - Perifericos PC

Carton	SKU	Unidades	Description
CALD6882956	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882951	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882952	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882953	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882954	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882955	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882956	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882957	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882958	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CALD6882959	332185999	1	MULT EPSON L3250 LATIN AJO
CAL4VP02252	503851999	3	BT5001M BOTELLA MAGENTA
CAL4VP02253	516499999	3	PACK TINTAS BTGMYK

Total Dpto. : 742 Cartones : 12 Unidades : 16

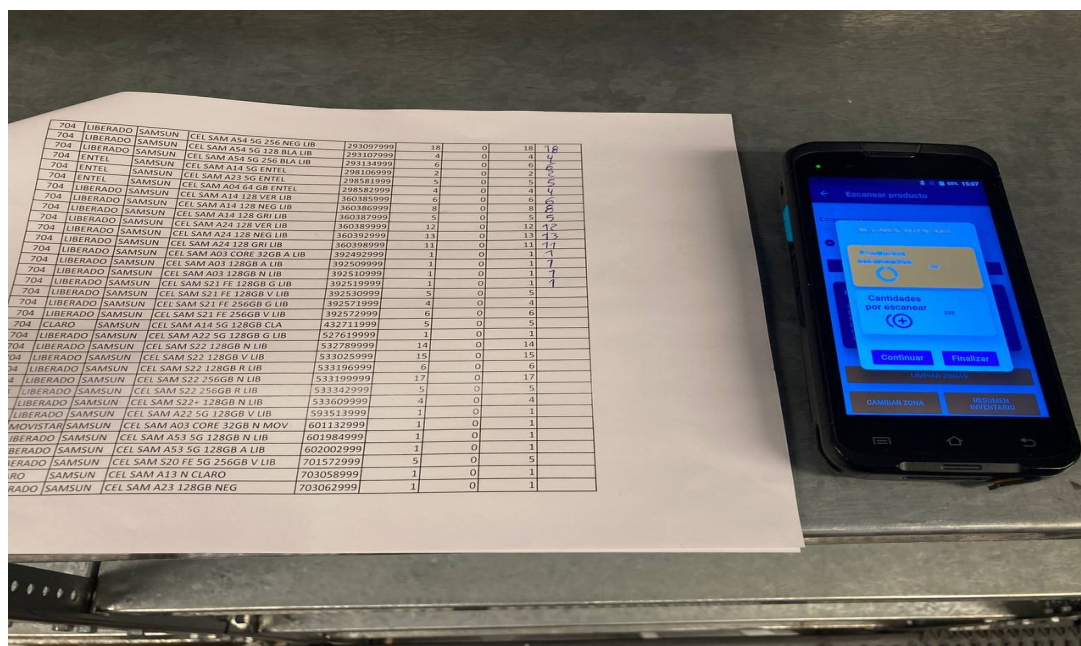
Total : CAJA Cartones : 471 Unidades : 4616

Manifiesto de los productos que deben ser recepcionados en la bodega

- Algo que no se hace a diario, pero merece ser mencionado, es el inventario de una marca en específico. Cada ciertos meses se realiza un inventario completo de toda una marca. Este inventario específico se suele llevar a cabo para tener un control más exhaustivo y así evitar grandes errores el día en que se realiza el inventario de toda la tienda. Este último se lleva a cabo dos veces al año y, obviamente, se registra la existencia de todos los artículos existentes en la tienda.

Por lo general, se eligen marcas con grandes cantidades de stock o que tienen una alta rotación, ya que son las más susceptibles a presentar errores, ya sea por quiebres o exceso de stock.

Para realizar el inventario, se utiliza un PDA que escanea los códigos, y se acompaña de una planilla con todos los productos a escanear y las cantidades que deberían haber en stock.



PDA con a una planilla que contiene consolas y videojuegos

Carta Gantt de las tareas que se realizan

Tareas	10:00 - 10:20	10:20 - 11:20	11:50 - 13:20	13:20 - 14:00	14:00 - 15:00	15:00 - 16:00	16:00 - 18:00	18:00 - 20:00
Registro de productos de exhibición								
Descarga de mercadería hacia bodega de electro menor								
Etiquetado y desempaquetado de productos								
Organización de productos en racks								
Entrega de productos a vendedores con autorización								
Descanso de colación								
Entrega y registro de productos a puntos de venta								
Limpieza y organización de bodega								

Evidencias fotográficas

Vista de la entrada a la bodega en el primer piso. En esta parte del primer piso hay computadores y periféricos.



Vista de la parte final de la bodega en el segundo piso. En esta parte, se encuentran los celulares de gama alta cerrados en jaulas.



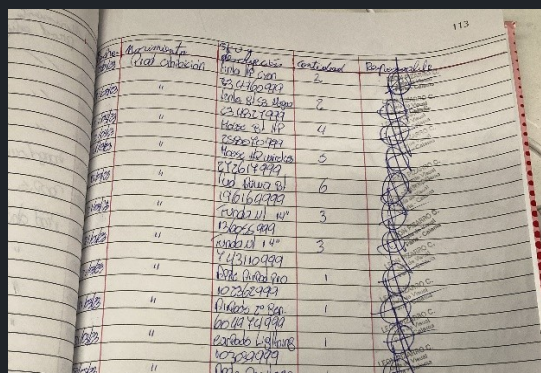
Vista del primer pasillo en el segundo piso. En esta parte del pasillo, hay celulares ordenados por marca.



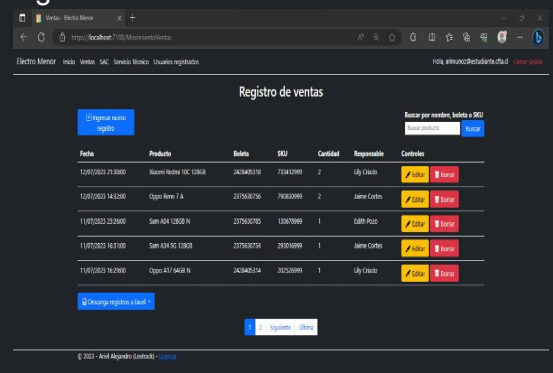
Vista del segundo pasillo en el segundo piso. En esta parte del pasillo, hay consolas ordenadas por marca.



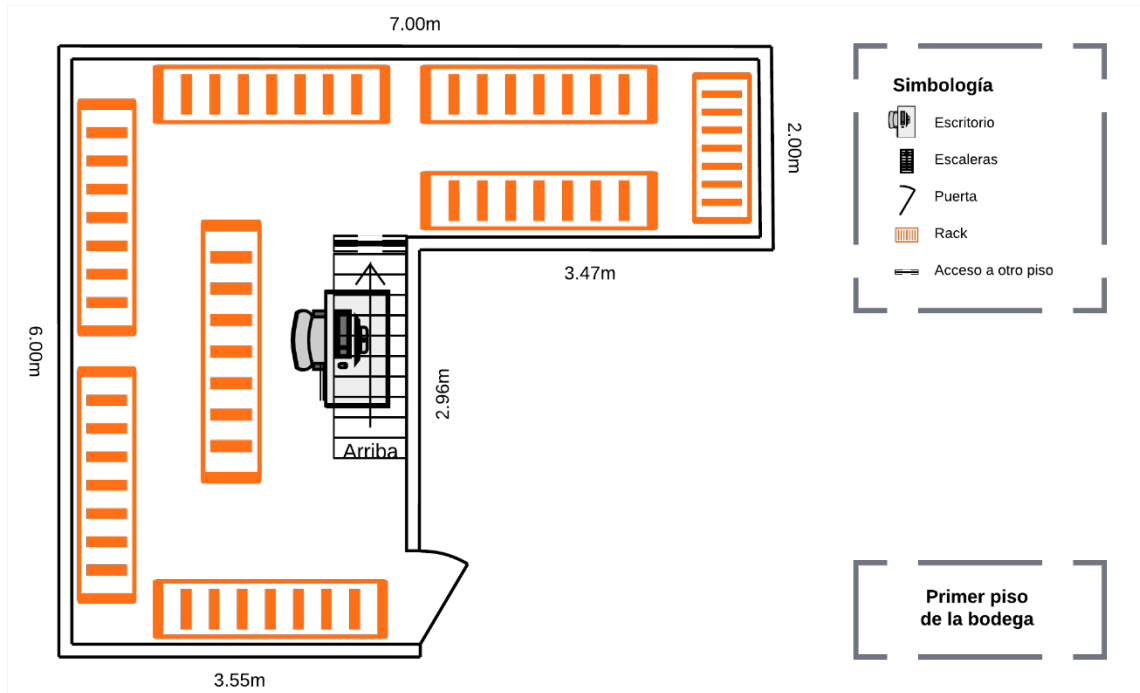
Los movimientos de la bodega se registran, normalmente, en libros.



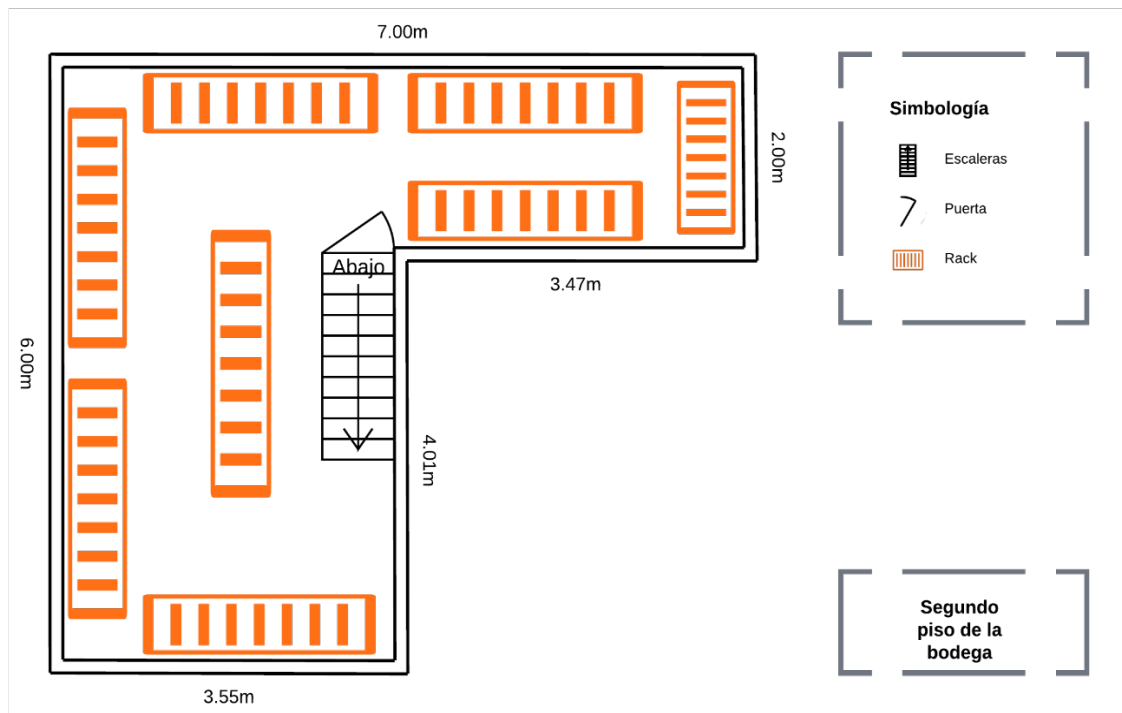
Aplicación que permite registrar los movimientos de la bodega de forma digital.



Planos de la bodega



En el primer piso hay 36 racks que contienen computadores y periféricos. Hay una escalera que lleva al segundo piso y debajo de la escalera hay un escritorio con un computador y libros de registro.

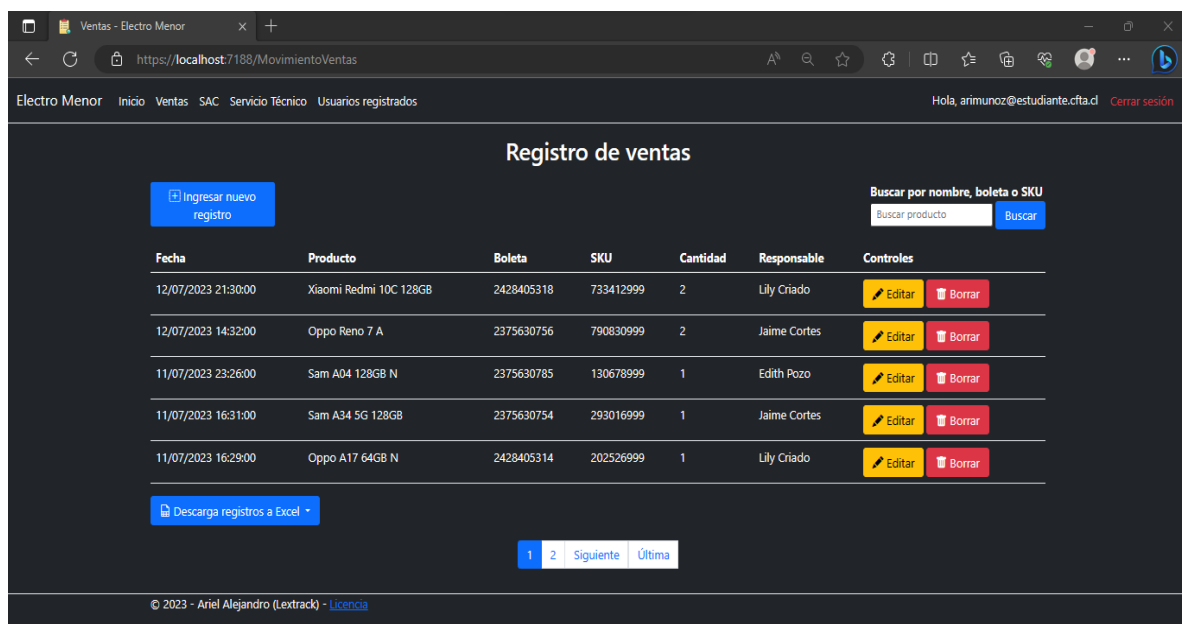


En el segundo piso se encuentran la misma cantidad de racks y con la misma distribución, pero con la diferencia de que dos fueron convertidos en jaulas con candados para almacenar los celulares de alto valor. En el segundo piso hay celulares, consolas y accesorios de estos últimos como mandos o audífonos.

Propuestas de mejoramiento

Propuesta 1: Desarrollo de una app para registrar los movimientos en la bodega

Una de las oportunidades de mejora identificadas en la bodega de Electro Menor es el registro de los movimientos de los productos, los cuales involucran la entrega de productos por parte del bodeguero a los vendedores, los trámites realizados en conjunto con el equipo de Servicio al Cliente o Servicio Técnico, entre otros. Hasta ahora, estos registros se realizan con papel y lápiz.



Registro de ventas

[Ingresar nuevo registro](#)
Buscar por nombre, boleta o SKU

[Buscar](#)

Fecha	Producto	Boleta	SKU	Cantidad	Responsable	Controles
12/07/2023 21:30:00	Xiaomi Redmi 10C 128GB	2428405318	733412999	2	Lily Criado	Editar Borrar
12/07/2023 14:32:00	Oppo Reno 7 A	2375630756	790830999	2	Jaime Cortes	Editar Borrar
11/07/2023 23:26:00	Sam A04 128GB N	2375630785	130678999	1	Edith Pozo	Editar Borrar
11/07/2023 16:31:00	Sam A34 5G 128GB	2375630754	293016999	1	Jaime Cortes	Editar Borrar
11/07/2023 16:29:00	Oppo A17 64GB N	2428405314	202526999	1	Lily Criado	Editar Borrar

[Descarga registros a Excel](#)

[1](#)
[2](#)
[Siguiente](#)
[Última](#)

© 2023 - Ariel Alejandro (Lextrack) - [Licencia](#)

Captura de pantalla de la página de Ventas

¿Almacenar datos en Excel o una base de datos?

Se desarrolló una aplicación web que permite registrar y gestionar todos estos movimientos de manera eficiente y organizada. Esta herramienta facilitará la tarea del bodeguero al momento de registrar los movimientos de la bodega.

Si bien pareciera que esta propuesta se aleja de lo que es la logística, es importante conocer el funcionamiento tecnológico de las herramientas que usamos diariamente, y qué mejor que desarrollar algo que aporte al sector tecnológico de la logística.

Es importante saber qué es lo que se hace y dónde está la información que se manipula. Aquí es cuando entra en juego el concepto de la persistencia de datos. Se debe tener en cuenta dónde se están guardando los datos, ya sea en una hoja de cálculo de Excel, en un servidor en la nube o, como en este caso, en una base de datos y una aplicación que funcionen de forma local, es decir, que se mantienen guardados en el computador y no requieren acceso a internet.

Al final, la persistencia de datos permite que la información procesada y generada por una aplicación se mantenga disponible incluso después de que se haya cerrado la aplicación o se haya apagado la computadora. La información en una base de datos destinada a tal fin permite guardar dicha información hasta que el negocio haya cesado sus actividades incluso.

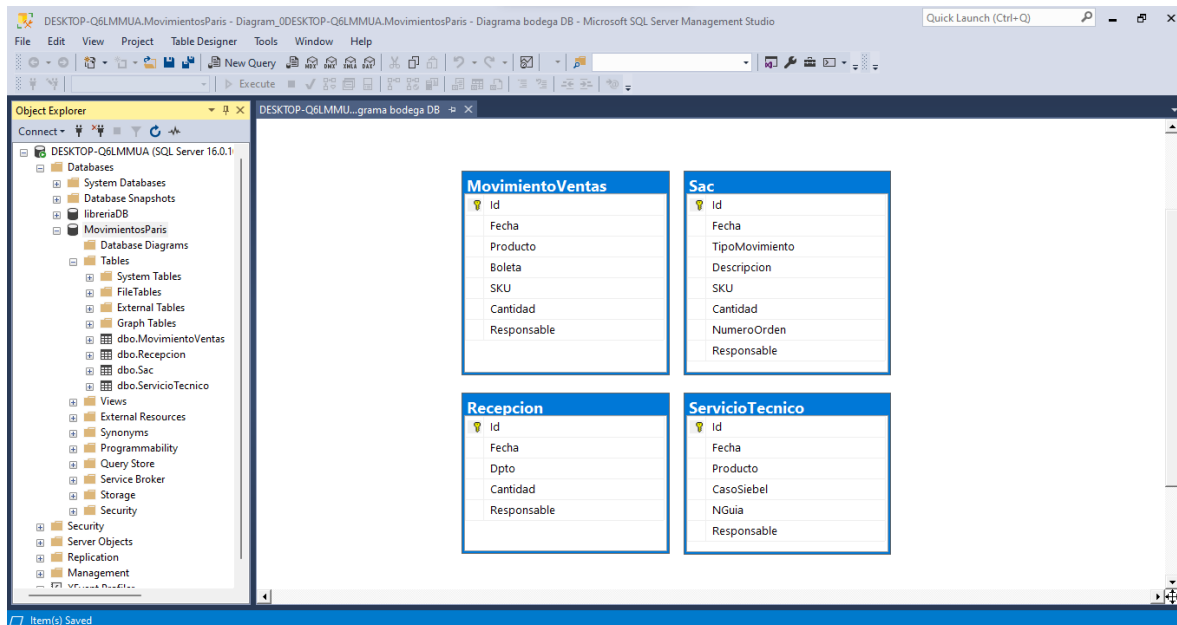
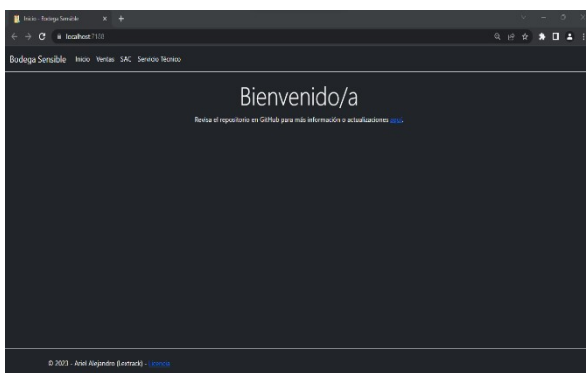


Diagrama de la base de datos de la aplicación desde SQL Server

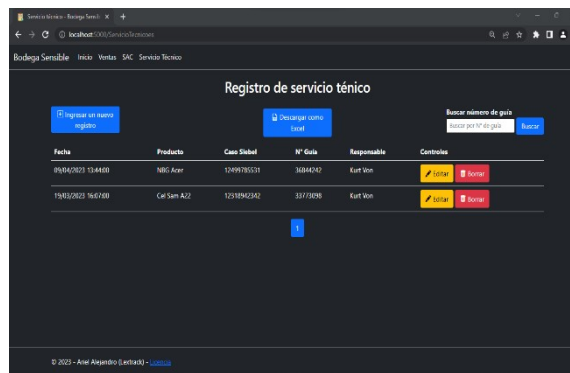
Los datos que se ingresan en la aplicación, se van guardando en una base de datos la cual puede ser accedida desde un gestor de base de datos llamado SQL Server¹. Los beneficios de guardar los datos en una base de datos y manejarlos desde una aplicación destinada a tal fin, se pueden apreciar en la cantidad abismal de registros que se pueden llegar a almacenar, la facilidad para localizar, manipular y agregar o borrar información con una rapidez única.

Todo lo anterior, si se realiza en una plantilla de Excel, se vuelve rápidamente inmanejable, ya sea por el rendimiento, la forma en la que se navega y se busca información en una planilla y por la propia estructura en la que está pensado Excel.

Adicionalmente, una copia de la base de datos está guardada en el repositorio de GitHub² del proyecto (junto al código fuente³), cuyo enlace es accesible desde la página de Inicio de la aplicación.



La primera vista de la aplicación es una bienvenida



Captura de pantalla de la página de Servicio Técnico

¹ Sistema de gestión de base de datos relacional, desarrollado por la empresa Microsoft. El gestor permite crear bases de datos con sus tablas y diagramas. Usa el lenguaje de dominio específico SQL.

² Plataforma de alojamiento de código fuente y control de versiones. Permite a desarrolladores o empresas a almacenar y gestionar su código fuente en línea, así como colaborar con otros desarrolladores en proyectos de código abierto o privados.

³ Conjunto de instrucciones escritas en un lenguaje de programación específico que un programador escribe para crear un software o una aplicación

Contenido de la aplicación

Adentrándose en los detalles de la aplicación, esta cuenta con 4 pestañas, una de Inicio, Ventas, SAC y Servicio Técnico.

La página de Inicio es una bienvenida que indica que se puede acceder a actualizaciones o al código fuente de la aplicación desde GitHub.

Después en Ventas se registran los productos que venden los vendedores, en otras palabras, son productos que salieron de la bodega y se deben registrar. Agregando la fecha y hora, descripción del producto, SKU, cantidad y nombre del vendedor.

Luego en SAC (Servicio al Cliente), se registran los productos que son solicitados por el personal de Servicio al Cliente para Retiro en Tienda o para registrar los productos que serán exhibidos por los vendedores en los puntos de venta.

Finalmente, en Servicio Técnico, se registran los productos que se devolvieron a la bodega por defectuosos y también los que serán retirados para ser arreglados y posteriormente vendidos como reacondicionados.⁴

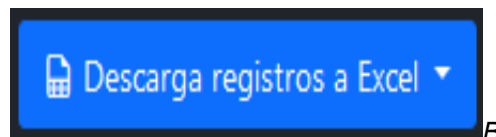
⁴ Son productos que fueron usados y devueltos al fabricante para luego ser inspeccionados y reparados. Posteriormente se vuelven a vender a un precio reducido.

Características de la aplicación

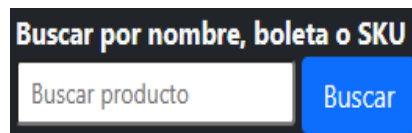
- Todas las vistas de la app tienen un límite de 15 registros por página. Esto tiene el fin de no agobiar al usuario con tanta información por página y evitar el exceso de scroll con el mouse. Desde luego, los registros más antiguos son accesibles gracias a un componente llamado paginación, que permite a los usuarios navegar en grandes conjuntos de datos divididos en páginas más pequeñas. Convierte la información de la aplicación en un «libro», en el que cada página pasa a ser una hoja con información, la cual es acompañada con su respectivo número de página.
- Los registros se muestran del más reciente al más antiguo. Se muestran los registros más recientes primero porque esto permite a los usuarios obtener acceso rápidamente a la información más reciente. Se necesita ver los registros más recientes porque casi siempre, se requiere ver lo vendido hace unos días y no meses atrás.
- Según la página/vista en la que se encuentre el usuario, hay algunas variaciones en el buscador de registros, pero en general, podrá para encontrar registros por su nombre, SKU o número de boleta.
- Cuenta con una opción para descargar los registros a una hoja de cálculo de Excel, en caso de que se requiera interactuar con los datos de forma individual o para hacer gráficos.



El paginador permite navegar entre grandes cantidades de datos de forma controlada



Botón para convertir los datos a una planilla de Excel

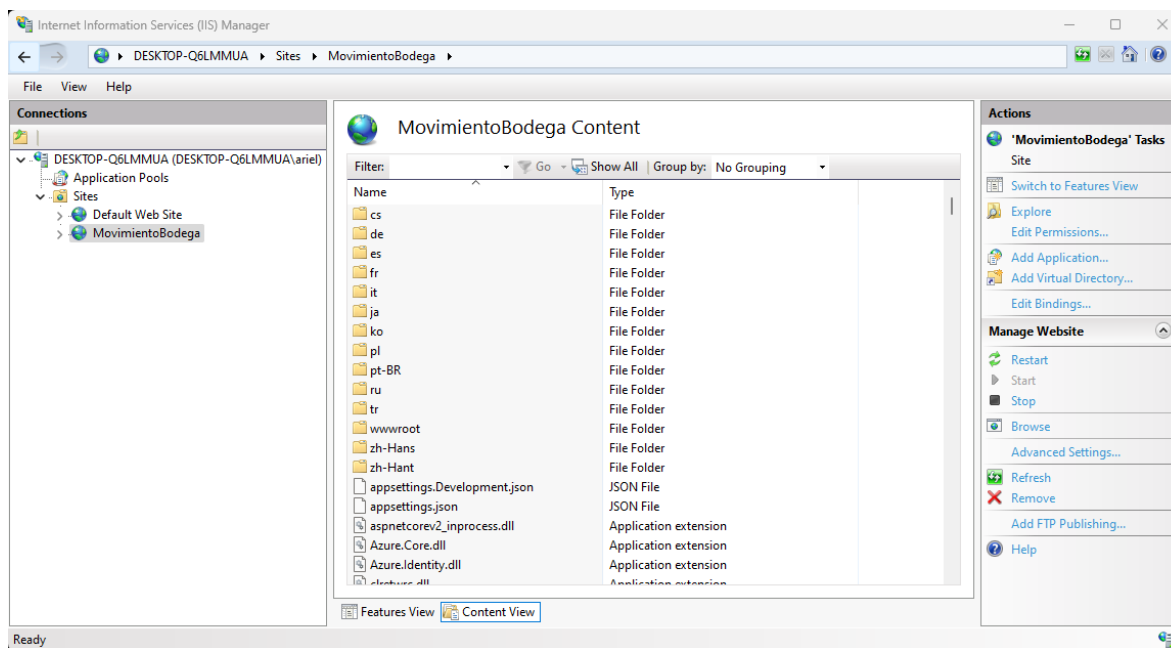


Buscador de la vista de Ventas

Acceso a la aplicación

Finalmente, es necesario evaluar el acceso a la aplicación. Actualmente, solo los bodegueros pueden utilizarla, ya que, por razones obvias, la necesitan más que cualquier otro colaborador y también por el porque la app está funcionando de forma local desde IIS⁵ en el computador de la bodega de Electro Menor, es decir, no necesita internet para funcionar. Sin embargo, la aplicación se puede publicar en línea para que los vendedores, jefes u otros departamentos de la tienda puedan acceder a ella. Esto también permite que los bodegueros la utilicen directamente en sus celulares, de manera que no dependan del computador todo el tiempo.

Publicar la aplicación en línea plantea otros desafíos, como la búsqueda de un servidor que albergue la aplicación y la base de datos, lo cual implica costos para la organización. Además, sería necesario implementar un inicio de sesión para que solo un grupo selecto de personas pueda acceder a la aplicación.



Los archivos de la app desde IIS (Internet Information Services)

⁵ Servicio que convierte a un computador con Windows en un servidor para Internet o una intranet, es decir, los computadores que tienen este servicio instalado pueden publicar páginas o aplicaciones web tanto local como remotamente.

Propuesta 2: Creación de una sección específica en la bodega

Tal como se detalló en la sección de *Descripción de Actividades*, otra necesidad identificada en la bodega de Electro Menor es la falta de orden en la recepción de los productos por parte de los vendedores, es decir, cuando sacan productos para exhibirlos.

Actualmente, los vendedores deben ingresar y recorrer la bodega para buscar los artículos que necesitan exhibir en los puntos de venta. Esto genera desorden en la bodega y dificulta la tarea de contar y verificar los productos que están a punto de ser entregados a los vendedores. La selección y entrega se realiza en una parte aleatoria de la bodega, generalmente encima de algún rack. Al final, los productos que van a ser entregados suelen quedar repartidos en diferentes lugares de la bodega.



El lugar que se propone usar para la entrega de los productos es en este rincón, el cual se encuentra al entrar a la bodega



Vista desde el segundo piso a la posible ubicación de la sección de entrega de productos

Nueva ubicación

Como se evidenció en la foto anterior, se eligió esta parte de la bodega porque está cercana a la puerta de entrada y se encuentra en un rincón que no interrumpe la circulación del personal en el interior de la bodega. De esta manera, el vendedor no tendrá que recorrer toda la bodega para obtener los productos que necesita. Estos productos deberán ser depositados en la nueva sección por el bodeguero.

A su vez, esto facilitará el registro y la verificación de los productos que se entregarán al vendedor, ya que no estarán dispersos en diferentes zonas de la bodega.

El espacio seleccionado no tiene un uso definido. En el rack que se aprecia en la foto, se colocan los productos defectuosos que los clientes devuelven al Servicio al Cliente. Dichos productos, provenientes del Servicio al Cliente, tampoco están ordenados.

Modificar el orden actual, también ayudaría a definir una sección específica para los productos defectuosos provenientes del Servicio al Cliente, que como mencioné, no tiene un orden definido, simplemente se apilan allí.



La nueva ubicación ya despejada para depositar los productos defectuosos de Servicio al Cliente

Más de una solución

La nueva ubicación de productos defectuosos devueltos desde Servicio al Cliente será en el primer piso al final del mismo. Allí hay racks vacíos y como estos productos no tienen una rotación importante, esta ubicación es ideal. Con ello, se dejaría el rack cercano a la puerta desocupado y listo para su nuevo uso, que como se mencionó, será para depositar los productos que se retiraran para exhibición.

Como ya se evidenció, esta medida, de hecho, soluciona dos problemas:

- ✓ Definir una ubicación específica para los productos que se sacarán para ser exhibidos y poder registrarlos y contarlos adecuadamente.
- ✓ Definir una ubicación para los productos que son devueltos por el personal de Servicio al Cliente a la bodega.

En general, se buscaron secciones de la bodega que no están completamente ocupadas para mejorar la organización general, lo cual es posible porque la bodega no está ocupada al 100%.

El resumen de las propuestas consiste en la creación de una sección específica en la bodega que permita la recepción de los productos para exhibición por parte de los vendedores, sin que tengan la necesidad de recorrer toda la bodega y que los artículos se amontonen por todos lados, junto con una aplicación que permita administrar los movimientos de la bodega sin tener que usar papel y lápiz.

Reflexión sobre la práctica

Durante mi experiencia en la carrera de Administración de Sistemas Logísticos, tuve la oportunidad de realizar mi práctica profesional en la reconocida tienda retail Paris, perteneciente al grupo Cencosud. Esta experiencia me brindó la posibilidad de aplicar los conocimientos fundamentales adquiridos a lo largo de mis estudios en un entorno real.

Pude comprender en detalle el proceso de recepción de productos en la bodega. Aprendí a interpretar los manifiestos correspondientes y algunos estándares y normas que se manejan para garantizar que los productos cumplieran con los estándares establecidos. Con esto último, se da la importancia de la documentación básica que se maneja en logística. Conocer los detalles y los requisitos de los productos, así como las normas y regulaciones aplicables es fundamental para garantizar no solo la llegada de los productos a la tienda, sino también su correcta distribución y venta.

Logré entender como funcionaba la distribución de los productos dentro de las diferentes bodegas y secciones de la tienda. Esto implicaba planificar y coordinar los flujos de productos, asegurándome de que estuvieran disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado para satisfacer la demanda de los diferentes departamentos de la tienda.

Perfeccioné habilidades en cuanto a herramientas tecnológicas que me permitieron entender mejor el seguimiento de la mercadería, asegurando así una gestión eficiente y evitando posibles faltantes o excesos.

También tuve la oportunidad de involucrarme en el control de inventarios. Esta tarea me permitió familiarizarme con la importancia de conocer la ubicación y, sobre todo, la cantidad de productos disponibles en la bodega.

Además del control de inventarios, pude experimentar la importancia de la planificación y el orden en todos los procesos logísticos. En el caso de la bodega, esta planificación y orden abarcaba desde la recepción de los productos hasta su distribución en las diferentes zonas de almacenamiento y, finalmente, su entrega oportuna a los vendedores cuando lo requerían. Detrás de cada uno de estos pasos, se requería una cuidadosa planificación y una estructura ordenada para garantizar que se llevaran a cabo de manera correcta y puntual.

La planificación y el orden dentro de la bodega eran aspectos de vital importancia. Por un lado, era necesario conocer la ubicación, cantidad y tipo de productos existentes, para poder proporcionar información precisa y veraz a los vendedores o, simplemente, para agilizar la entrega de los productos a tiempo. Esto aseguraba una gestión rápida y reducía la posibilidad de errores o retrasos en el proceso.

Es importante destacar que todos los aspectos anteriormente descritos no podían lograrse de manera aislada. Para garantizar el éxito en la gestión logística, era fundamental contar con un trabajo en equipo sólido y colaborativo. La coordinación entre los vendedores, jefaturas y miembros de la bodega eran clave para asegurar que los productos llegaran a su destino final de manera eficiente y efectiva. El trabajo en equipo permitía una mejor comunicación, una distribución adecuada de responsabilidades y una respuesta ágil ante cualquier situación o imprevisto que pudiera surgir en el proceso.

Aparte de lo que toca a la carrera directamente, y como ya se evidenció en la sección de *Propuestas de Mejoramiento*, he tenido la oportunidad de trabajar en un proyecto tecnológico básico relacionado con la gestión de inventario, donde pude poner en práctica mis habilidades de programación y bases de datos que tenía olvidadas. Dicha experiencia me permitió entender cómo la tecnología puede mejorar los procesos logísticos y hacerlos más eficientes. Decidí hacer una aplicación que permite registrar los movimientos que suceden en la bodega, debido a que lo predominante en la bodega es el papel y el lápiz. Actualmente los movimientos, ya sean de productos que se entregan a vendedores, transacciones de Servicio al Cliente (SAC), etc., se registran en libros. Esta aplicación sirve para agilizar el proceso de registrar todo movimiento de mercadería y se evita el uso de papel.

Un apartado que se escapó de mis manos durante la práctica es el de Gestión de Rutas y Flotas. Hasta la fecha, no he tenido la oportunidad de gestionar las flotas de una empresa ni planificar sus rutas, pero seguro en el futuro tendré la oportunidad.

Conclusión

Mi experiencia como bodeguero en la bodega de Electro Menor de la tienda retail Paris ha sido bastante valiosa. Durante mi tiempo en ese puesto, he tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades que he adquirido en mi carrera, en particular a lo que refiere al control de inventarios y entradas y salidas de mercadería, que son los puntos que más veo en mi puesto actual. Además de tener a mi completa disposición una bodega.

He logrado entender mejor cómo funcionan ciertos procesos en una tienda retail y cómo las diferentes áreas de la empresa trabajan juntas para alcanzar los objetivos de la compañía. Colateralmente, he podido reforzar mis habilidades como programador al haber existido una necesidad dentro de la organización que requería una mejora tecnológica.

Además, al tener que reunir los requisitos de este portafolio, he comprendido que siempre se pueden detectar oportunidades de mejora en una organización, ya que, a pesar de llevar trabajando unos meses en Paris, nunca me había puesto a pensar en todas las oportunidades de mejora que tenía en mi propia área de trabajo.

Esta experiencia me ha ayudado a crecer profesionalmente y me ha dado una visión más amplia sobre las oportunidades que pueden llegar a existir en el mundo laboral. Estoy agradecido por la oportunidad que se me brindó en la tienda Paris y estoy seguro de que las habilidades que he adquirido en este puesto me serán útiles en mi futuro desarrollo profesional como logístico.