

## TABLA DE CONTENIDO

---

<b>1. INTRODUCCIÓN: ANTECEDENTES GENERALES</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Contexto de mercado</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Farmoquímica del Pacífico</b>	<b>6</b>
1.2.1 Productos y servicios	6
1.2.2 Organigrama	7
1.2.3 Dimensión de actividad/ nivel de ventas	8
1.2.4 Ventaja competitiva en el mercado	10
1.2.5 Clientes	11
1.2.6 Planes de Crecimiento	12
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Contexto situación actual</b>	<b>13</b>
<b>2.2 El problema: causas y efectos</b>	<b>15</b>
2.2.1 Pérdidas por mermas en el inventario	15
2.2.2 Efectos	18
2.2.3 Causas	26
<b>2.3 Posible propuesta de solución: Creación de valor</b>	<b>26</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Objetivo General</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos</b>	<b>29</b>
<b>4. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>29</b>
<b>4.1 Rediseño de procesos</b>	<b>29</b>
4.1.1 Definición Macroprocesos	29
4.1.2 Modelamiento de procesos	30
<b>4.2 Arquitectura del Warehouse Management Systems</b>	<b>31</b>
4.2.1 Aceptación y Recepción de mercadería	31
4.2.2 Construcción de unidades de carga	32
4.2.3 Almacenamiento	32
4.2.4 Recuperación de productos / Picking	34
4.2.5 Punto de consolidación	34
4.2.6 Preparación de pedidos o Order-picking	35
<b>5. METODOLOGÍA</b>	<b>37</b>
<b>5.1 Entrevistas</b>	<b>37</b>
<b>5.2 Rediseño de Procesos</b>	<b>39</b>
5.2.1 Definición del trabajo	39
5.2.2 Entendimiento situación actual	40
5.2.3 Rediseño	41
<b>5.3 Warehouse Management System</b>	<b>42</b>
<b>6. ALCANCES</b>	<b>44</b>
<b>7. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>44</b>
<b>7.1 Subproceso: Entrada productos terminados</b>	<b>45</b>
7.1.1 Levantamiento	46
7.1.2 Diagnóstico situación actual	49

<b>7.2 Subproceso: Despacho productos terminados</b>	<b>53</b>
7.2.1 Levantamiento	53
7.2.2 Diagnóstico situación actual	56
<b>7.3 Control mediante KPI</b>	<b>57</b>
<b>7.4 Manejo y control multibodega</b>	<b>58</b>
<b>8. REDISEÑO</b>	<b>59</b>
<b>8.1 Direcciones de cambio</b>	<b>59</b>
<b>8.2 Tecnologías Habilitantes</b>	<b>61</b>
<b>8.3 Modelamiento del Rediseño</b>	<b>62</b>
8.3.1 Rediseño Subproceso Entrada de productos	63
8.3.2 Rediseño Subproceso Despacho de productos	67
8.3.3 Indicadores de desempeño logístico	70
8.3.4 Rediseño manejo multibodega: Interacción con bodega externa	72
<b>9. EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>	<b>74</b>
<b>10. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>79</b>
<b>10.1 Etapas de la implementación</b>	<b>79</b>
<b>10.2 Aspectos a considerar</b>	<b>81</b>
<b>11. RECOMENDACIONES GENERALES</b>	<b>82</b>
<b>12. CONCLUSIONES</b>	<b>85</b>
<b>13. GLOSARIO</b>	<b>88</b>
<b>14. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>90</b>
<b>15. ANEXOS</b>	<b>92</b>
15.1 Anexo A: Estudio Merma	92
15.2 Anexo B: Planilla registro despachos FQP	92
15.3 Anexo C: Regulaciones asociadas	93
15.4 Anexo D: Crecimiento	94
15.5 Anexo E: Almacenaje	94
15.6 Anexo F: Picking y recuperación	97
15.7 Anexo G	98
15.8 Anexo H: Integración WMS-ERP	99
15.9 Anexo I: Indicadores logísticos	101
15.10 Anexo J: Evaluación económica	102
15.11 Anexo K: Recomendaciones implementación	105