

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
1.1	Características de la Empresa	1
1.2	Organigrama.....	2
1.3	Mercado y Marco institucional	3
1.4	Desempeño organizacional.....	6
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	7
2.1	Bodega FERT	7
2.2	Picking.....	8
2.3	Revisión de cajas.....	8
2.4	Vehículo extra para Región Metropolitana, V y VI región	9
2.5	Desconocimiento del nivel de servicio al cliente	9
2.6	Falta de una secuencia óptima para la entrega de pedidos	10
2.7	Vehículos para regiones	10
2.8	Observaciones.....	10
3.	OBJETIVOS	12
4.	ALCANCES.....	13
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	15
5.1	Teoría de cola	15
5.2	Cuello de botella	15
5.3	Simulación	16
5.4	Picking.....	16

6.	METODOLOGÍA	18
7.	DESARROLLO METODOLÓGICO	19
7.1	Análisis de la situación actual	19
7.1.1	Eficiencia del sistema actual	19
7.1.1.1	Picking.....	19
7.1.1.2	Revisión de Cajas	22
7.1.1.3	Flota de vehículos	24
7.1.2	Adecuación física ante aumento de demanda	25
7.1.2.1	Bodega FERT	25
7.1.3	Observaciones	30
7.2	Análisis de la situación proyectada.....	31
7.2.1	Pronóstico de demanda.....	31
7.2.1.1	Método de Winter	33
7.2.1.2	Modelo de juicio	35
7.2.1.3	Evaluación e interpretación	37
7.2.2	Eficiencia del sistema proyectada	39
7.2.2.1	Picking.....	39
7.2.2.2	Revisión de Cajas	40
7.2.2.3	Flota de vehículos	41
7.2.3	Adecuación física ante aumento de demanda	41
7.2.3.1	Bodega FERT	41
7.2.4	Observaciones	42
8.	SOLUCIONES PROPUESTAS	44
8.1	Eficiencia del sistema actual.....	44

8.1.1	Picking	44
8.1.2	Revisión de Cajas	47
8.1.3	Flota de vehículos	49
8.2	Adecuación física ante aumento de demanda.....	49
8.2.1	Bodega FERT.....	49
8.3	Resumen problemas-propuestas	55
8.4	Evaluación técnico económico de las propuestas	55
9.	CONCLUSIONES	57
9.1	Comentarios generales.....	57
9.1.1	Trabajo desarrollado	57
9.1.2	Estado de la empresa y sugerencias.....	58
9.2	Comentarios específicos	59
9.2.1	Pronóstico de demanda productos nuevos.....	59
9.2.2	Balanceo de cargas de trabajo	59
9.3	Trabajos futuros	59
10.	BIBLIOGRAFÍA	61
11.	ANEXOS	62
	Anexo 1: Cargos y funciones en el área de logística	62
	Anexo 2: Certificación HACCP	63
	Anexo 3: Sellos de la ley de etiquetado de alimentos.....	63
	Anexo 4: Layouts de las zonas correspondientes al área de logística	64
	Anexo 5: Rutas de picking Santiago, V y VI región	66
	Anexo 6: Rutas de picking de región	66

Anexo 7: Porcentaje de pedidos de volumen grande por ruta.....	66
Anexo 8: Picking de refrigerados	67
Anexo 9: Proceso de despacho.....	68
Anexo 10: Unidades máximas de productos por caja.....	69
Anexo 11: Datos para utilización actual de vehículos	70
Anexo 12: Productos creados en los últimos 3 meses	71
Anexo 13: Productos ingresados desde la creación del área de calidad	71
Anexo 14: Unidades máximas de productos por bandeja	72
Anexo 15: Unidades máximas de muffins y queques individuales por caja	74
Anexo 16: Almacenamiento de ensamblaje y bollería.....	74
Anexo 17: Almacenamiento en la bodega	75
Anexo 18: Layout área logística.....	76
Anexo 19: Productos discontinuados de pastelería los últimos 3 meses.....	76
Anexo 20: Vida útil de productos (días).....	76
Anexo 21: Datos para utilización proyectada de vehículos	78
Anexo 22: Mesón metálico.....	78
Anexo 23: Productos de mayor rotación de la bodega FERT	78
Anexo 24: Escáner de mostrador omnidireccional.....	79
Anexo 25: Lector de código de barra inalámbrico	79
Anexo 26: Oficina de despacho	79
Anexo 27: Container de despacho	80
Anexo 28: Flujo de caja escenario de ventas normal	81
Anexo 29: Flujo de caja escenario de ventas pesimista	84
Anexo 30: Flujo de caja escenario de ventas optimista	87