

Tabla de Contenido

Introducción	1
1. Antecedentes generales	3
1.1. La industria vitivinícola en el mundo	3
1.1.1. Superficie mundial de viñedos	4
1.1.2. Producción mundial vitivinícola	4
1.1.3. Comercio mundial	6
1.2. La industria vitivinícola en Chile	8
1.2.1. Superficie vitivinícola Nacional	9
1.2.1.1. Evolución de la superficie de las principales cepas	10
1.2.2. Producción nacional	11
1.2.3. Exportaciones nacionales	12
1.3. Viña Santa Rita S.A.	13
1.3.1. Caracterización de la organización	13
1.3.2. Productos y proceso productivo	14
1.3.3. Valores empresariales y organigrama	15
1.3.4. Mercado de exportaciones de Viña Santa Rita	16
1.4. Justificación del tema	17
1.4.1. Departamento de Control de Gestión	17
1.4.2. Requerimiento de la contraparte	17
1.4.3. Caracterización del problema	18
1.4.4. Importancia del proceso de Autocontrol	19
1.4.5. Impacto de la situación actual	20
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos	21
2. Marco Conceptual	23
2.1. Diagrama de Ishikawa	23
2.2. Reingeniería de Sistemas	24
2.3. Business process management o gestión de procesos de negocios (BPM)	25
2.4. Business process redesign (BPR)	25
2.4.1. Funciones de la administración	27
2.4.2. Variables de cambio	27
2.5. Six Sigma	28
2.6. Lean Management	29

2.7.	Data warehouse	29
2.8.	Indicadores de cumplimiento	29
2.9.	Diagrama Entidad-Relación	30
2.10.	Modelo-Vista-Controlador (MVC)	30
2.11.	Dashboard	30
2.12.	Autocontrol	31
3.	Metodología	32
3.1.	Definición de metodología de trabajo	32
3.2.	Resultados esperados	33
3.3.	Alcances	34
4.	Aplicación metodología	35
4.1.	Identificación del proceso	35
4.1.1.	Diagrama de flujo del proceso productivo	35
4.1.2.	Línea de embotellado: operarios y funciones.	37
4.1.2.1.	Autocontrol de lavado, llenado y tapado	38
4.1.2.2.	Autocontrol de etiquetado	39
4.1.2.3.	Autocontrol de encajonado	39
4.2.	Análisis situación actual	40
4.2.1.	Contexto y cifras del proceso	40
4.2.1.1.	Etiquetado	43
4.2.1.2.	Tapado	45
4.2.1.3.	Llenado	46
4.2.1.4.	Marcado	47
4.2.2.	Diagrama de Ishikawa	48
4.2.3.	Detección de problemáticas mediante el uso de funciones de la administración	50
4.3.	Diseño de la propuesta de mejora	53
4.3.1.	Generalidades de la propuesta	53
4.3.2.	Análisis variables de cambio	54
4.3.3.	Elección dirección de cambio	55
4.3.4.	Requisitos de la solución	56
4.3.5.	Selección mejores prácticas	56
4.4.	Propuestas de mejora	57
4.4.1.	Reconfiguración de puestos de trabajo	57
4.4.2.	Herramienta web para llenado y supervisión de Autocontroles	72
4.4.2.1.	Modelo-Vista-Controlador (MVC)	73
4.4.2.2.	Construcción de la base de datos	73
4.4.2.3.	Construcción de la Interfaz	76
4.4.2.4.	Visualización de datos	78
4.4.2.5.	Propuesta de indicadores	80
4.4.2.6.	Protocolo de registro de Autocontroles	80
4.4.3.	Carta Gantt implementación de solución	81
4.5.	Evaluación del proyecto de título	81
4.5.1.	Propuesta de implementación del proyecto	81
4.5.2.	Beneficios e impactos asociados al proyecto	82

4.5.3.	Evaluación económica del proyecto	83
4.5.3.1.	Estructura de Costos	83
4.5.3.2.	Evaluación de escenarios	87
4.5.3.3.	Evaluación económica final	88
	Conclusión	89
	bibliografía	90
	5. Anexos	93