

ÍNDICE

CAPÍTULO I:	13
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	13
1.1. Introducción	1
1.2. Antecedentes	1
1.2.1. Ubicación de la empresa.....	2
1.2.2. Productos y/o Servicios brindados.....	3
1.2.3. Aspectos administrativos.....	4
1.2.4. Aspectos comerciales	4
1.3. Características del trabajo dirigido	5
1.3.1. Puesto de trabajo	5
1.3.2. Funciones y responsabilidades del proyecto	5
1.4. Definición del problema.....	5
1.4.1. Antecedentes del problema.....	5
1.4.2. Formulación del problema.....	8
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo General	10
1.5.2. Objetivos específicos.....	10
1.6. Justificaciones	11
1.6.1. Justificación técnica	11
1.6.2. Justificación económica.....	11
1.7. Alcance	11
1.7.1. Alcance temporal.....	11
1.7.2. Alcance geográfico.....	11
1.7.3. Alcance temático	12
1.8. Metodología	12
1.9. Cronograma.....	13
CAPÍTULO II:.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Definiciones generales de la temática.....	14
2.1.1. Demanda	14
2.1.2. Gestión de almacenes	14
2.1.3. Inventario	15
2.1.4. Distribución.....	16
2.1.5. Gestión de almacenes	16
2.2. Marco metodológico	18
2.2.1. Metodología IN SITU	18

2.2.3. Diagrama Ishikawa.....	18
2.2.4. Diagrama de Recorrido	19
2.2.5. Kpi's Logísticos	19
2.2.6. Evaluación Financiera	20
CAPÍTULO III:	21
CARACTERIZACIÓN DE LA LOGISTICA DE ABASTECIMIENTO	21
3.1. Introducción	21
3.2. Productos de la empresa	21
3.3. Descripción de los procesos	21
3.3.1. Proceso de Abastecimiento de Producto.....	21
3.3.2. Proceso de Servicio al cliente (Sucursal Santa Cruz)	23
3.3.3. Control de Inventarios	24
3.4. Caracterización de los Recursos Humanos	25
3.5. Distribución del almacén.....	26
CAPÍTULO IV:	27
DIAGNÓSTICO DE LA LOGISTICA DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS	27
4.1. Introducción	27
4.2. Metodología	27
4.3. Análisis de los Procesos y Métodos de trabajo	28
4.3.1. Análisis del proceso “Abastecimiento de Productos”	28
4.3.2. Análisis del proceso de Servicio al Cliente.....	35
4.3.3. Análisis del proceso “Control de inventarios”	39
4.4. Resultado de la lista de verificación de la logistica de abastecimiento en almacén	42
4.5. Diagrama de Ishikawa	45
4.6. Clasificación de Causas.....	46
4.7. Conclusiones	48
CAPÍTULO V:	51
PROPUESTA DE MEJORA	51
5.1. Introducción	50
5.2. Planificación de abastecimiento de sucursal.....	50
5.2.1 Pronóstico de demanda.....	52
5.2.2. Política de pedido.....	55
5.2.3. Proceso de abastecimiento de productos.....	58
5.2.4. Proceso de Servicio al Cliente	63
5.2.5. Proceso de control de inventario (Interno).....	65
5.3. Cambios a largo plazo	69
5.3.1. Cambio de sistema de administración y control	69
5.3.1.1. Análisis de sistema actual (SAI).....	70
5.3.1.2. Sistema Odoo	71

5.3.1.3 Sistema Tu Gerente	71
5.3.1.4. Evaluación de sistemas	72
5.4. Desarrollo del método de proceso analítico jerárquico (AHP)	72
5.4.1. Definición de participantes	72
5.4.2. Información necesaria	73
5.4.3. Estructuración jerárquica del problema	73
5.4.4. Identificación de aspectos de evaluación	73
5.4.5. Identificación de opciones sistemas de control	74
5.5. Árbol de Jerarquías	74
5.6. Valoración de opciones	75
5.7. Priorización	78
5.7.1. Modificación de Procedimientos	78
5.7.2. Plan de capacitación	88
5.7.3. Capacitaciones internas	88
5.7.4. Capacitaciones externas	88
5.8. Propuesta de toma inventario externo	90
5.9. Utilización de herramientas digitales para el almacenamiento	91
5.10. Propuesta de KPI's logísticos	92
5.11. Conclusiones	93
CAPÍTULO VI:	95
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	95
6.1. Beneficios de la propuesta	90
6.2. Validación Económica de las Propuestas	90
6.3 Análisis Beneficio/Costo	93
6.4. Conclusiones	94
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
1. Conclusiones	95
2. Recomendaciones	96
BIBLIOGRAFÍA	97
Bibliografía	97
ANEXOS	98
Anexo A: Convenio de cooperación académica para realizar trabajo dirigido	98
Anexo B Entrevistas a personal	102
Anexo C Lista de verificación logística en almacén	105
Anexo D Ventas	111
Anexo E: Interfaz de sistema SAI	115