

Índice

REQUERIMIENTOS PARA FORMALIZAR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA LA VIÑA MIGUEL TORRES CHILE	1
RESUMEN	I
ÍNDICE	II
ÍNDICE DE TABLAS	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
1	VI
CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN	VI
1.1 ANTECEDENTES Y MOTIVACION	VII
1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	VII
1.3 SOLUCIONES PROPUESTAS	VII
1.4 OBJETIVOS Y ALCANCES	VIII
1.5 ALCANCES DE LA HERRAMIENTA A UTILIZADA	IX
1.6 ORDEN DE INFORMACION ENTREGADA EN ESTA MEMORIA	IX
2	1
CAPÍTULO 2 TEORÍA	1
2.1 INTRODUCCIÓN	2
2.2 OBJETIVO Y ALCANCE	2
2.3 RESPONSABILIDADES	3
2.4 DEFINICIONES / CONCEPTOS	3
2.4.1 PERSPECTIVA FINANCIERA	3
2.4.2 PERSPECTIVA DEL CLIENTE	4
2.4.3 PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS	4
2.4.4 PERSPECTIVA DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO	5
2.4.5 FACILITADOR	6
2.5 PROCESO	6
2.5.1 REALIZACIÓN	7
2.5.1.1 Definir la arquitectura de la medición	7
2.5.1.2 Construir el consenso alrededor de los objetivos estratégicos	8

2.5.1.3	Seleccionar y diseñar indicadores	10
2.5.1.4	La construcción del plan de implantación	12
2.5.2	INTERPRETACIÓN	13
3		16
	CAPÍTULO 3 PROPOSICIÓN DE MEJORAS AL PROCESO ADMINISTRATIVO.	16
3.1	INTRODUCCIÓN	17
3.2	VISUALIZACIÓN DE LA PLANTA DE PROCESOS	18
3.3	RONDA DE PREGUNTAS	18
3.3.1	PREGUNTAS Y ENFOQUE	18
3.3.2	SÍNTESIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	19
3.3.2.1	Flujos de información y físico del proceso	19
3.3.2.1.1	Diagrama de Flujo de información	21
3.3.2.1.2	Diagrama de Flujo Físico	23
3.3.2.2	Funciones de los Supervisores	23
3.3.2.2.1	El supervisor de etiquetas	23
3.3.2.2.2	Materia Prima Seca (MPS)	24
3.3.2.2.3	Producto en Proceso (PP)	24
3.3.2.2.4	Control de Calidad	24
3.3.2.2.5	Supervisor de Despacho	24
3.3.2.2.6	Supervisor de Línea	25
3.3.3	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDO EN LAS PREGUNTAS	25
3.3.3.1	Línea crítica del proceso productivo	25
3.4	PROPUESTAS AL PROCESO	27
3.4.1	COMUNICACIÓN	27
3.4.2	INFORMACIÓN DE RELEVANCIA	28
4		31
	CAPÍTULO 4 PROPUESTA DE INDICADORES	31
4.1	INTRODUCCIÓN	32
4.2	OBJETIVOS	33
4.2.1	COSTOS DIRECTOS	33

4.2.2	COSTOS INDIRECTOS	34
4.2.3	VERIFICACIÓN SEGÚN PERSPECTIVAS	35
4.2.3.1	Perspectiva Operativa	35
4.2.3.1.1	Índice de Productividad	35
4.2.3.1.2	Capacidad de producción utilizada	39
4.2.3.1.3	Índices para evaluar la efectividad de entrega y calidad de los insumos entregados por los proveedores.	42
4.2.3.2	Perspectiva de formación y crecimiento	46
4.2.3.2.1	Índice de accidentabilidad	46
4.2.3.3	Perspectiva del cliente	52
4.2.3.3.1	Índice de Calidad	52
4.2.3.4	Perspectiva Financiera	55
4.2.3.4.1	Costo Laboral Unitario	56
4.3	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES	60
CAPÍTULO 5 CONCLUSIÓN		64
CAPÍTULO 6 BIBLIOGRAFÍA		65

Índice de Tablas

<i>Tabla 1: Etapas para la ejecución del cuadro de mando integral</i>	6
<i>Tabla 2: Orden de Venta</i>	28
<i>Tabla 3: Formato orden de Trabajo</i>	29
<i>Tabla 4: Taza e Índice de Productividad.</i>	37
<i>Tabla 5: Capacidad de Producción Utilizada</i>	41
<i>Tabla 6: Índice de Efectividad por parte de los proveedores</i>	44
<i>Tabla 7: Naturaleza de la lesión.</i>	48
<i>Tabla 8 : Índice de accidentabilidad</i>	49
<i>Tabla 9: Índice de calidad</i>	54
<i>Tabla 10: Costo Laboral Unitario</i>	58

Índice de Figuras

<i>Figura 1: Diagrama de Flujo de información</i>	20
<i>Figura 2: Diagrama de Flujo Físico</i>	22
<i>Figura 3: Línea crítica</i>	26
<i>Figura 4: Columna de Modificación</i>	27