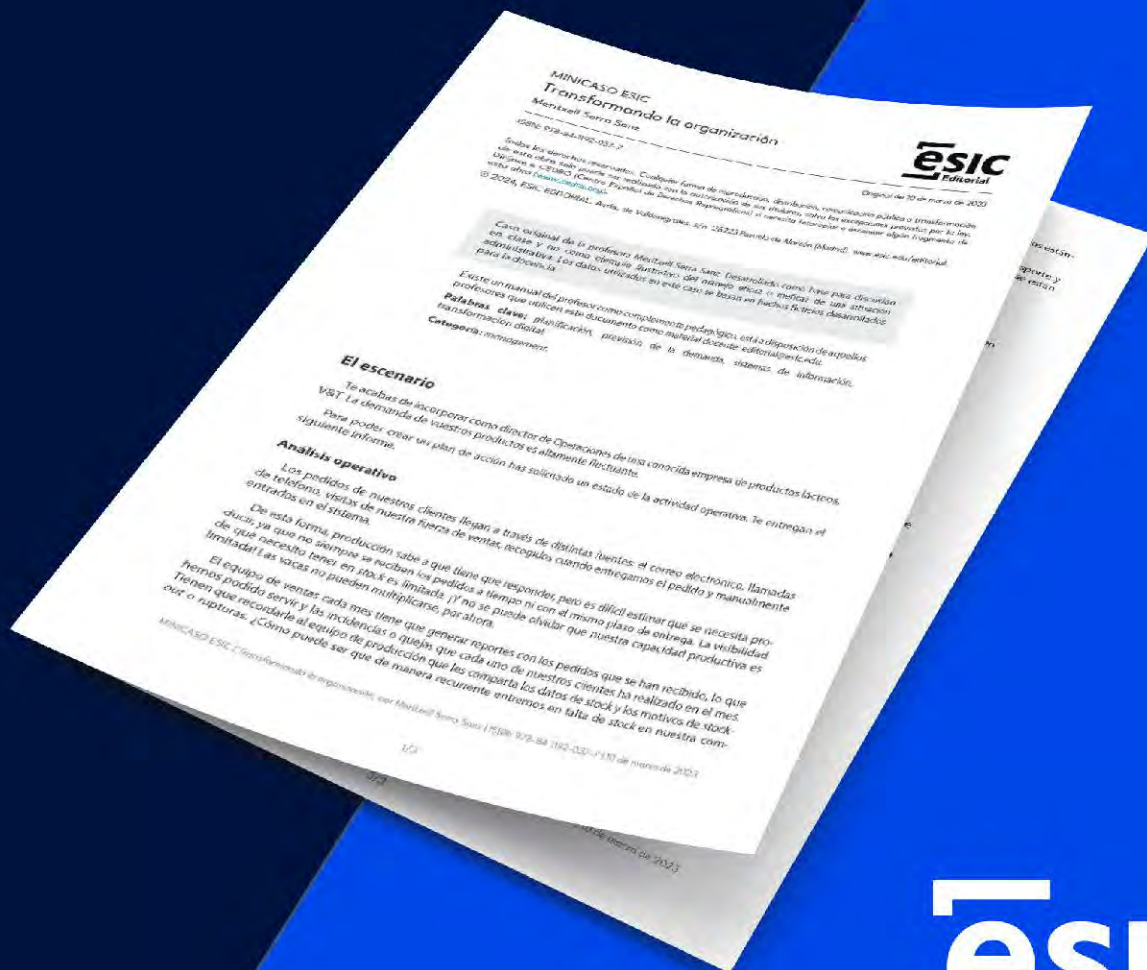


MINICASO ESIC



MINICASO ESIC Transformando la organización

Mercedes Serra Sainza



Original de 10 de marzo de 2023

Este es un caso de estudio que describe la transformación de una empresa de productos lácteos en un sistema de gestión de ventas y producción. El caso se centra en el uso de un sistema de gestión de ventas y producción para mejorar la eficiencia y la productividad.

Este es un caso de estudio que describe la transformación de una empresa de productos lácteos en un sistema de gestión de ventas y producción. El caso se centra en el uso de un sistema de gestión de ventas y producción para mejorar la eficiencia y la productividad.

Este es un caso de estudio que describe la transformación de una empresa de productos lácteos en un sistema de gestión de ventas y producción. El caso se centra en el uso de un sistema de gestión de ventas y producción para mejorar la eficiencia y la productividad.

Palabras clave: planificación, previsión de la demanda, sistemas de información, transformación digital

Categoría: marketing

El escenario

Te acaban de incorporar como director de Operaciones de una conocida empresa de productos lácteos. La demanda de vuestros productos es altamente fluctuante. Para poder crear un plan de acción has solicitado un estudio de la actividad operativa. Te entregan el siguiente informe.

Análisis operativo

Los pedidos de nuestros clientes llegan a través de distintos frentes: el correo electrónico, llamadas de teléfono, visitas de nuestra fuerza de ventas, recepción cuando entregamos el pedido y manualmente en el sistema. De esta forma, producción sabe a que tiene que responder, pero es difícil estimar que se necesita producir, ya que no siempre se reciben los pedidos a tiempo ni con el mismo plazo de entrega. La visibilidad de que necesita tener en stock es limitada (y no se puede olvidar que nuestra capacidad productiva es limitada), así como ni pueden multiplicarse, por ahora. El equipo de ventas cada mes tiene que generar reportes con los pedidos que se han recibido, lo que hemos podido servir y las incidencias o quejas que cada uno de nuestros clientes ha realizado en el mes. Tienen que recordarle al equipo de producción que les comparte los datos de stock y los motivos de stock out o rupturas. ¿Cómo puede ser que de manera recurrente entremos en falta de stock en nuestra com-

MINICASO ESIC | Transformando la organización | por Mercedes Serra Sainza | ISBN: 978-84-192-032-1-3 | 10 de marzo de 2023



Todos los derechos reservados. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo las excepciones previstas por la ley. Dirijase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.cedro.org).

© 2024, ESIC EDITORIAL. Avda. de Valdenigrales, s/n. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). www.esic.edu/editorial.

Caso original del profesor **Antonio Iglesias López** como base para la discusión en clase y no como ejemplo ilustrativo de manejo eficaz o ineficaz de procesos en un almacén. Los datos utilizados en este caso se basan en hechos ficticios desarrollados para la docencia.

Existe un manual del profesor como complemento pedagógico, está a disposición de aquellos profesores que utilicen este documento como material docente: editorial@esic.edu.

Palabras clave: almacén, procesos operativos, sistemas de información, SGA, mejora continua.

Categoría: *management*.

El escenario

Te acabas de incorporar como director de Logística de la empresa Grupo Deportes 2000. Es una organización de capital 100% español, dedicada en exclusiva a la venta de moda y material deportivo para hombres, mujeres y niños a través de tiendas propias.

Los establecimientos tienen una superficie media entre 1.500 y 2.000 metros cuadrados, y se encuentran ubicados en algunos de los principales parques comerciales de toda España, aunque con mayor concentración a día de hoy en Andalucía y la Comunidad Valenciana.

Las tiendas a nivel provincial son las siguientes:

Alicante	Soria	Huelva
COCENTAINA	GOLMAYO	HUELVA
DENIA	Madrid	Córdoba
ELCHE	ALCORCÓN	CÓRDOBA
FINESTRAT	Toledo	Badajoz
ORIHUELA	TOLEDO	BADAJOS
SAN JUAN	Ciudad Real	Cáceres
TORREVIEJA	CIUDAD REAL	CÁCERES