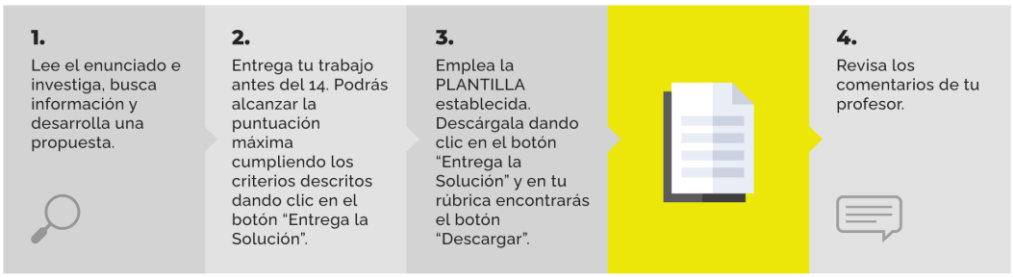
ASTURIAS
Corporación Universitaria

Caso Práctico Unidad 1 Enunciado

© Asturias Corporación Universitaria



Enunciado

Resultado de Aprendizaje: Al finalizar la asignatura de administración de la producción, el estudiante elige las técnicas y herramientas más adecuadas para pronosticar la demanda, para aumentar la competitividad enmarcada en los estándares de calidad organizacional y productiva, en ambientes académicos propios de su disciplina.

Contexto General

La empresa Arepas del Sur se dedica a la producción y venta de arepas paisas tipo tela y lleva constituida 15 años, y se encuentra desde hace varios meses en un proceso de consultoría para mejora de sus procesos.

El proceso productivo comienza con la recepción de la materia prima, que consiste en harina de maíz precocida, agua y sal; estos ingredientes son almacenados en un almacén, una vez se tenga la orden de producción se realiza la mezcla de los ingredientes en una máquina mezcladora, que se encarga de amasar la masa para la elaboración de las arepas, luego se porciona la masa y es llevada a una máquina de prensado, que se encarga de darle forma a las arepas, estas son cocidas en una plancha caliente y posteriormente se dejan enfriar. Una vez que las arepas se han enfriado, se procede a empacarlas en bolsas de plástico, a etiquetarlas y a almacenarlas en un depósito. Finalmente, las arepas son distribuidas por diversos canales. El primero, son ventas que se realizan en punto de venta ubicado en la fábrica, la segunda venta al por mayor a bodegas y restaurantes, y finalmente, otras son transportadas a algunas tiendas de la zona.

Continuando con el planteamiento de mejora para la empresa Arepas del Sur, como parte de su proceso de crecimiento, la compañía desea expandir su portafolio de producto, para ello ha decidido comenzar con dos nuevos productos los cuales tienen las siguientes características:

- Tamaños: 7 y 10 cm de diámetro

ASTURIAS CORPORACIÓN UNIVERSITARIA®

Nota Técnica preparada por Asturias Corporación Universitaria. Su difusión, reproducción o uso total o parcial para cualquier otro propósito queda prohibida. Todos los derechos reservados.

- Formas: Circular
- Alturas: 2 cm alturas.
- Relleno: Queso y Jamón y queso.

Por otra parte, de acuerdo a la última encuesta realizada en satisfacción al cliente se tienen las siguientes observaciones en cuanto al servicio que se está ofreciendo en la actualidad:

- La frecuencia de visita de los clientes está bastante equilibrada, con un mayor porcentaje de clientes que realizan la compra de arepas una o dos veces por semana (40%).
- La mayoría de los clientes consideran que la calidad de las arepas es buena o excelente (65%).
- En cuanto a la rapidez del servicio, el 50% de los clientes considera que es regular o lento, lo que podría ser un área de mejora para la empresa.
- La mayoría de los clientes considera que la amabilidad y atención del personal es regular (44%), ya que el personal de la empresa no está haciendo cortes y amble con sus clientes.



ASTURIAS CORPORACIÓN UNIVERSITARIA®

Nota Técnica preparada por Asturias Corporación Universitaria. Su difusión, reproducción o uso total o parcial para cualquier otro propósito queda prohibida. Todos los derechos reservados.

Cuestiones – Parte 1:

Actividad 1

1. Conforme a la información anterior, ¿cuántas opciones se les darían a los clientes para su elección en esta nueva línea de proceso?

2. De acuerdo con la lectura "¿Qué grado de personalización necesita?" ubicada en la unidad 1, ¿Cuál considera usted que es el tipo de fabricación que debe utilizar esta empresa? Justifique su respuesta.

3. A partir de la información que se ha venido trabajando de la compañía y teniendo en cuenta que las ventas de los paquetes de arepas se realizan en el punto de venta ubicado en la fábrica, venta al por mayor a bodegas y restaurantes, y finalmente, otras son transportadas a algunas tiendas de la zona. Indique el perfil del cliente que tiene esta compañía

4. De acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, realizada por la compañía, indique dos planes de acción que plantearía usted como consultor a la empresa con el fin de aumentar el nivel de servicio.

Nota: Apóyese en la lectura de la unidad 1 y en los libros y materiales de consulta disponibles en el aula.

Red SUMMA ©

ASTURIAS CORPORACIÓN UNIVERSITARIA®

Nota Técnica preparada por Asturias Corporación Universitaria. Su difusión, reproducción o uso total o parcial para cualquier otro propósito queda prohibida. Todos los derechos reservados.