



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Análisis de la cadena de suministro mediante el modelo
SCOR en una empresa prestadora de servicios de
estacionamientos**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Modalidad Ordinaria

AUTOR

Frank Alejandro ELESCANO RETAMOZO

ASESOR

Gabriel ECHEGARAY OBLITAS

Lima, Perú

2018

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo analizar y diagnosticar la cadena de suministro de la empresa prestadora de servicios de estacionamientos en cuestión, mediante la identificación de procesos y sub procesos para su mejora y así, asegurar la satisfacción del cliente.

En la introducción se presenta el contexto en el cual la empresa lleva a cabo sus operaciones, en donde se desarrolla el análisis para poder diagnosticar sus procesos primarios; luego en base lo descrito en el marco teórico en referencia al modelo SCOR, según el cual se sugieren recomendaciones para aligerar los cuellos de botella en los procesos de la cadena de suministro.

En el capítulo I se describió la realidad del problema, indicando el problema general y los problemas secundarios. Adicional a ello, se justificará la razón de la investigación al aplicar el modelo de diagnóstico a la empresa en estudio. Finalmente, se mencionarán los objetivos planteados para la investigación.

En el capítulo II se realizó el estudio de los conceptos teóricos sobre logística, cadena de suministro y el modelo de referencia SCOR, siendo este último la metodología para el análisis y calificación de los procesos primarios dentro de la organización.

En el capítulo III se estableció el diseño de la metodología descriptiva utilizada en la investigación y se indicaron los instrumentos utilizados para el levantamiento de información, siendo avalado por el consejo de la cadena suministro que desarrolla nuevas versiones del modelo SCOR.

En el capítulo IV, se desarrolló la interpretación de los resultados obtenidos tras la aplicación del modelo SCOR, el análisis está estructurado en procesos primarios, que a su vez se dividen en sub procesos de primer nivel, éstos se ramifican en sub procesos de segundo nivel; en esta etapa se califica si la empresa cumple con los estándares mínimos indicados por el modelo. Adicionalmente, se describe cada proceso detallando las tareas y funciones que se realizan, con el objetivo de mejorarlas y optimizar la cadena de suministro mediante el *benchmarking*.

Palabras claves: logística, cadena de suministro, diagnóstico, procesos, modelo SCOR.

ABSTRACT

The purpose of this research project is to analyze and diagnose the supply chain of the parking services company in question, by identifying processes and sub-processes for their improvement and thus ensuring customer satisfaction.

The introduction presents the context in which the company carries out its operations, where the analysis is developed to diagnose its primary processes; then based on what is described in the theoretical framework about the SCOR model, according to which recommendations are suggested to alleviate bottlenecks in supply chain processes.

In chapter I the reality of the problem was described, indicating the general and secondary problems. In addition to this, the reason for the investigation will be justified when applying the diagnostic model to the company under study. Finally, the established goals for the investigation will be mentioned.

In chapter II explained the theoretical concepts of logistics, supply chain and the SCOR reference model, the latter being the methodology for the analysis and qualification of the primary processes within the organization.

In chapter III, the design of the descriptive methodology used in the research was established and the instruments used to gather information were indicated, being endorsed by the supply chain council that develops new versions of the SCOR model.

In chapter IV, the interpretation of the results obtained after the application of the SCOR model was developed, the analysis is structured in primary processes, which in turn are divided into sub-processes of first level, these branches into sub-processes of the second level; this stage qualifies if the company meets the minimum standards indicated by the model. Additionally, each process is described detailing the tasks and functions

performed, with the aim of improving them and optimizing the supply chain through benchmarking.

Keywords: logistics, supply chain, diagnosis, processes, SCOR model.