



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Evaluación del abastecimiento en Gate Gourmet Perú S.R.L utilizando el modelo  
SCOR como herramienta de mejora - Callao – 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORA

Sarumi Soky Miranda Diaz

ASESOR

Ing. Desmond Mejía

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

LIMA - PERU

Año 2015

“Evaluación del abastecimiento en Gate Gourmet Perú S.R.L utilizando el modelo SCOR como herramienta de mejora - Callao - 2015.”

---

MIRANDA DIAZ, SARUMI SOKY

Autor

Presentada a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo de Lima Norte para obtener el título de Ingeniero Industrial.

Aprobado por:

---

Ing. Dixon Añazco

Presidente

---

Ing. Teresa Miranda

Secretario

---

Ing. Desmond Mejía

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios padre creador quien me ha dado la fortaleza para seguir, ya que hay momentos en los que se necesita una fuerza celestial y es el quien ilumina mi camino.

A la mujer más maravillosa de la tierra por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años; sin su motivación no hubiera podido llegar hasta aquí.

A mi padre que ha sabido formarme con valores, hábitos y buen sentimiento lo que me ayudaba a tomar decisiones y poder seguir en los momentos más difíciles.

El valor de la familia muchas veces lo comprendes cuando estas lejos de ellos, agradezco a mis hermanos quienes son incondicionales. Creo que Dios no pudo ponerme en una mejor familia que la que tengo.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por la formación profesional durante estos 5 años.

Al personal de Gate Gourmet Perú S.R.L por apoyarme en la valiosa información, para usarlos en esta investigación

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Miranda Díaz, Sarumi Soky, con DNI N°.71131696 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de Información aportada por la cual me someto a los dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Junio del 2015

.....  
Sarumi Soky Miranda Diaz  
D.N.I N° 71131696

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En Cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Evaluación del abastecimiento en Gate Gourmet Perú S.R.L utilizando el modelo SCOR como herramienta de mejora - Callao - 2015” , la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial .

En el trabajo mencionado consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y Anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación al ser evaluada se ajuste a las exigencias establecidas y merezca su aprobación.

Atentamente

Miranda Diaz, Sarumi Soky

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, no-experimental, cuyo objetivo es Evaluar el abastecimiento en Gate Gourmet Perú S.R.L utilizando el modelo SCOR como herramienta de mejora en la provincia constitucional del Callao, año 2015. Se utilizaron los fundamentos de Supply chain council, salas, David and Simchi-Levi y las teorías de Chopra & Meindl. Para la Investigación se analizaron dos muestras: La muestra para la aplicación del modelo SCOR estuvo conformada por los procesos del Abastecimiento: abastecimiento estratégico, Gestión de proveedores, compras y gestión de materiales de entrada; la muestra para la aplicación de evaluación estuvo conformada por 234 trabajadores de la empresa gate gourmet Perú S.R.L a quienes se les aplicó el cuestionario de evaluación del abastecimiento.

Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 19.0. Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson como resultado se obtiene que existe una correlación fuerte  $>0.488$  entre las variables lo que muestra que cualquier cambio en la variable independiente afectará a la dependiente si se realiza una mínima variación.

Se identificó que existe una brecha entre el modelo de abastecimiento planteado por el SCOR y el abastecimiento que se lleva a cabo en la empresa ya que su cumplimiento es de 62.3% respecto al estándar mínimo del SCOR.

La aplicación del cuestionario SCOR ayudo a la identificación de las principales deficiencias del abastecimiento y permitió generar una propuesta integral para mejorar el desempeño del mismo.

**Palabras claves:** Abastecimiento, modelo SCOR, correlación, desempeño, propuesta integral.

## **ABSTRACT**

The work present investigation is of quantitative, non-experimental type, which aim is Evaluates the supply in Gate Gourmet Peru S.R.L using the model SCOR as tool of improvement in the constitutional province of the Callao, year 2015.

The used foundations of Supply chain council , David and Simchi-Levi and the theories of Chopra and Meindl. For the Investigation two samples were analyzed: The sample for the application of the model SCOR was shaped by the processes of the Supply: strategic supply, Management of suppliers, purchases and material management of entry; the sample for the of evaluation application was shaped by 234 workers of the company gate gourmet perú S.R.L to whom there was applied the questionnaire of evaluation of the supply.

The gathered information was processed and analyzed using the software SPSS version 19.0. was applied the coefficient of Pearson's correlation as result there is obtained that there exists a strong correlation  $> 0.488$  between the variables what shows that any change in the independent variable will affect the dependent variable if is realized minimal variation.

was identified that a gap exists between the model of supply raised by the SCOR and the supply that is carried out in the company his fulfillment is 62.3 % score minimal standard of the SCOR. The application of the questionnaire SCOR help to the identification of the principal deficiencies of the supply It allowed to generate a comprehensive proposal to improve the performance thereof.

Key Words: Supply , SCOR model , correlation , performance, comprehensive proposal .



## ÍNDICE GENERAL

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA.....                           | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....                        | iv   |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....         | v    |
| PRESENTACIÓN .....                         | vi   |
| RESUMEN .....                              | VII  |
| ABSTRACT .....                             | VIII |
| ÍNDICE GENERAL.....                        | 9    |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                    | 13   |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                      | 14   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                      | 15   |
| 1.1 PROBLEMA.....                          | 16   |
| 1.1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....          | 16   |
| 1.1.2 PROBLEMA GENERAL: .....              | 17   |
| 1.1.3 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:.....          | 17   |
| 1.2 OBJETIVOS.....                         | 18   |
| 1.2.1 OBJETIVO GENERAL: .....              | 18   |
| 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....          | 18   |
| 1.4 ANTECEDENTES .....                     | 18   |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... | 22   |
| JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....           | 22   |
| JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....               | 23   |
| 1.6 MARCO TEÓRICO .....                    | 24   |
| 1.6.1 HIPÓTESIS.....                       | 24   |
| 1.6.1.1 HIPÓTESIS GENERAL:.....            | 24   |
| 1.6.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:.....        | 24   |
| 1.6.2 VARIABLE X: EL ABASTECIMIENTO: ..... | 25   |
| CADENA DE SUMINISTROS.....                 | 25   |
| COMPONENTES DE LA SCM: .....               | 26   |

|   |    |
|---|----|
| PROCESOS DE LA SCM:.....                                    | 26 |
| CLASIFICACIÓN ABC DE LOS ÍTEMS: .....                       | 27 |
| LOGÍSTICA DE ENTRADA .....                                  | 29 |
| GESTIÓN DE COMPRAS .....                                    | 29 |
| IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE COMPRAS .....                  | 30 |
| COMPRAS .....   | 31 |
| COMPRAS Y PROVEEDORES .....                                 | 31 |
| GESTION DE ALMACENES .....                                  | 32 |
| ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍAS .....                          | 32 |
| INVENTARIO .....  | 34 |
| GESTIÓN DE STOCK O INVENTARIOS .....                        | 34 |
| EOQ- LOTES OPTIMOS DE PEDIDOS .....                         | 35 |
| LA GESTIÓN DE PROVEEDORES .....                             | 35 |
| DEFINICIÓN DE DIAGNÓSTICO Y DE INDICADORES DE GESTIÓN ..... | 36 |
| MODELO VENDOR MANAGED INVENTORY (VMI) .....                 | 37 |
| 1.6.3 VARIABLE Y: EL MODELO SCOR .....                      | 38 |
| VENTAJAS DEL MODELO .....                                   | 39 |
| ESTRUCTURA DEL MODELO SCOR .....                            | 40 |
| NIVELES DE PROCESO DEL MODELO SCOR.....                     | 40 |
| TIPOS DE PROCESOS DEL MODELO SCOR.....                      | 45 |
| 1.7 MARCO CONCEPTUAL .....                                  | 47 |
| VARIABLE X: ABASTECIMIENTO .....                            | 47 |
| VARIABLE Y: MODELO SCOR.....                                | 47 |
| II. MARCO METODOLÓGICO .....                                | 48 |
| 2.1. VARIABLES.....   | 48 |
| 2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                   | 48 |
| 2.3 METODOLOGÍA.....  | 50 |
| 2.4. TIPOS DE ESTUDIO .....                                 | 50 |
| 2.5 DISEÑO.....   | 50 |
| 2.6 DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA .....                      | 51 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.7   | POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....  | 52 |
| 2.7.1 | POBLACIÓN .....  | 52 |
| 2.7.2 | MUESTRA: .....   | 52 |
| 2.7.3 | MUESTREO: .....  | 53 |
| 2.8   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....                       | 54 |
|       | TÉCNICA:.....  | 54 |
|       | INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: .....                                | 54 |
|       | CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE X.....  | 54 |
|       | CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE Y .....                                       | 55 |
| 2.9   | MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....  | 56 |
| III.  | RESULTADOS.....  | 56 |
| 3.1   | ESTUDIO DEL ABASTECIMIENTO EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L .....                | 57 |
|       | DESCRIPCIÓN GENERAL: .....   | 57 |
|       | ORGANIZACIÓN.....  | 58 |
|       | PROCESO DE COMPRAS .....   | 59 |
|       | GENERACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA.....                                       | 60 |
|       | ANÁLISIS DE COMPRAS POR FAMILIA .....                                      | 61 |
|       | ANÁLISIS DE COMPRAS VS. VENTAS .....                                       | 63 |
| 3.2   | EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO APLICANDO EL CUESTIONARIO SCOR .....         | 65 |
|       | SUBPROCESO DE PRIMER NIVEL: ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO.....                | 66 |
|       | SUBPROCESO DE PRIMER NIVEL: GESTIÓN DE PROVEEDORES .....                   | 68 |
|       | SUBPROCESO DE PRIMER NIVEL: COMPRAS.....                                   | 71 |
|       | SUBPROCESO DE PRIMER NIVEL: GESTIÓN DE MATERIALES DE ENTRADA .....         | 72 |
|       | RESUMEN DE LAS PRINCIPALES LIMITACIONES DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO..... | 73 |
| 3.2.1 | DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H2) .....                                      | 74 |
| 3.3   | RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS SEGÚN EL SPSS 19.0 .....          | 75 |
| 3.2.1 | DE LA HIPÓTESIS GENERAL (H1).....  | 75 |
| 3.2.2 | DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H3) .....                                      | 76 |
| 3.2.3 | DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H4) .....                                      | 77 |
| 3.2.4 | DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (H.5) .....                                     | 77 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 3.3  | PRUEBA DE HIPÓTESIS .....   | 78  |
| IV.  | DISCUSIÓN .....   | 83  |
| 4.1  | DESARROLLO DE UNA PROPUESTA INTEGRAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL<br>ABASTECIMIENTO..... | 86  |
| V.   | CONCLUSIONES .....  | 91  |
| VI.  | RECOMENDACIONES .....   | 92  |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....   | 93  |
|      | ANEXOS .....  | 95  |
|      | ANEXO N° 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA.....  | 95  |
|      | ANEXO 02: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE X.....   | 98  |
|      | ANEXO 02: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE Y.....   | 99  |
|      | ANEXO 03: JUICIO DE EXPERTOS.....   | 101 |
|      | ANEXO 04: BASE DE DATOS .....   | 113 |

## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 1.MODELO DE RENTABILIDAD DE GESTIÓN DE COMPRAS.....                           | 30 |
| FIGURA 3: ESTRUCTURA DEL MODELO SCOR.....  | 40 |
| FIGURA 4 PROCESOS DE GESTIÓN DEL MODELO SCOR.....                                    | 43 |
| FIGURA 5: METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO.....                       | 51 |
| FIGURA 6: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA POR GERENCIA PERIODO 2015.....                   | 58 |
| FIGURA 7: ORGANIGRAMA DE LOGÍSTICA Y COMPRAS- PERIODO 2015.....                      | 58 |
| FIGURA 8: DETALLE DE PORCENTAJE DE COMPRAS EN KG. POR FAMILIA DE PRODUCTOS.....      | 60 |
| FIGURA 9: DETALLE DEL TOTAL DE COMPRAS EN KG. MES A MES, DURANTE EL PERIODO.....     | 61 |
| FIGURA 10: PARETO POR FAMILIAS QUE REPRESENTAN EL 99%.....                           | 63 |
| FIGURA 11: CUADRO COMPARATIVO DE COMPRAS VS. VENTAS EN SOLES.....                    | 63 |
| FIGURA 12: CUADRO DE COMPORTAMIENTO DE STOCK DE MATERIALES.....                      | 64 |
| FIGURA 13: DIAGRAMA DE BRECHAS DE LA CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO..... | 75 |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| TABLA 1 MÉTRICAS ESTRATÉGICAS Y ATRIBUTOS DE DESEMPEÑO DEL MODELO SCOR.....  | 41 |
| TABLA 2: TIPOS DE PROCESOS DE NIVEL 1, 2 Y 3 FUENTE: MODELO SCOR (VERSIÓN 10.0) .....  | 46 |
| TABLA 3: DETALLE DE COMPRAS EN KG Y SOLES POR FAMILIA DE PRODUCTOS .....   | 59 |
| TABLA 4: PORCENTAJE DE COMPRAS POR FAMILIA EN SOLES. MES A MES, DURANTE EL PERIODO .....   | 61 |
| TABLA 5: PORCENTAJE ACUMULADO DE COMPRAS POR FAMILIA EN MILES DE SOLES MES A MES, DURANTE EL PERIODO. ....   | 62 |
| TABLA 6: FAMILIAS PRINCIPALES CUATRO (04) FAMILIAS QUE REPRESENTAN EL 84% DEL TOTAL DE COMPRAS EN MILES DE SOLES MES A MES DURANTE EL PERIODO. ....  | 62 |
| TABLA 7: FRECUENCIA Y % ACUMULADO POR FAMILIAS QUE REPRESENTAN EL 99% COMPRA EN MILES DE SOLES.....  | 62 |
| TABLA 8: CALIFICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE SEGUNDO NIVEL DEL ABASTECIMIENTO.....  | 65 |
| TABLA 9: CALIFICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE SEGUNDO NIVEL DEL ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO.....  | 66 |
| TABLA 10: CALIFICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE SEGUNDO NIVEL GESTIÓN DE PROVEEDORES .....  | 69 |
| TABLA 11: CALIFICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE SEGUNDO NIVEL DE LA GESTIÓN DE COMPRAS .....  | 71 |
| TABLA 12: CALIFICACIÓN DE LOS SUBPROCESOS DE SEGUNDO NIVEL DE LA GESTIÓN DE MATERIALES DE ENTRADA.....   | 72 |
| TABLA 13: PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO .....  | 74 |
| TABLA 14: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA .....                            | 76 |
| TABLA 15: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN SU DIMENSIÓN DE PROCESOS EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA..... | 76 |
| TABLA 16: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN SU DIMENSIÓN PROVEEDORES EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA..... | 77 |
| TABLA 17: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN SU DIMENSIÓN PRODUCTOS EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA .....  | 78 |
| TABLA 18: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA .....                            | 79 |
| TABLA 19: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN SU DIMENSIÓN DE PROCESOS EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA..... | 80 |
| TABLA 20: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN SU DIMENSIÓN PROVEEDORES EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA..... | 81 |
| TABLA 21: COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LA EVALUACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN SU DIMENSIÓN PRODUCTOS EN GATE GOURMET PERÚ S.R.L Y EL MODELO SCOR COMO HERRAMIENTA DE MEJORA .....  | 83 |