

UNIVERSIDAD ESAN



**Análisis y mejora del proceso de distribución física del canal C-Store
de la Empresa CBC Peruana SAC, en las estaciones de servicio de
Lima Metropolitana**

**Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener
el grado de Magíster en Supply Chain Management
por:**

Adolfo Paucar Rivera	1604190@esan.edu.pe
Godofredo Pérez Díaz	1604193@esan.edu.pe
José Rodríguez Sanguinetti	1601539@esan.edu.pe
Renzo Bazán Meza	1600327@esan.edu.pe

Programa de la Maestría en Supply Chain Management

Lima, 07 de mayo de 2018

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años la configuración de la industria del consumo masivo de bebidas no alcohólicas ha sufrido cambios importantes con la entrada de grandes empresas y el cambio en los hábitos de consumo del mercado hacia un estilo de vida saludable. Un reflejo de esto es el crecimiento del índice de producción de bebidas no alcohólicas en un 9.3% durante el año 2015. Una de estas empresas es CBC (Central America Bottling Corporation) multinacional de origen guatemalteco con presencia en 17 países, la cual busca establecerse como una de las distribuidoras y comercializadoras de bebidas más importantes del mercado local teniendo a favor ser el operador exclusivo de PepsiCo y el haber logrado una alianza estratégica con la empresa Ambev Perú. CBC se encuentra en nuestro país como CBC Peruana SAC.

En este contexto donde la configuración de la industria ha cambiado, desarrollamos esta tesis con la intención de analizar la distribución física de uno de los canales de distribución que maneja CBC el cual nos brinda una muestra del comportamiento de la industria y de la logística que la soporta. El Canal C-Store o en español, Tiendas de Conveniencia, es un sector que viene creciendo en los últimos años y se ha servido de las estaciones de servicio de Lima Metropolitana como puntos de venta en donde se comercializa la línea de bebidas no alcohólicas compuesta por: bebidas gaseosas, aguas embotelladas, refrescos y bebidas hidratantes. Su reparto se realiza desde un centro de distribución en el Callao, desde donde envían los productos a todos sus clientes. Siendo éste el escenario, se han detectado problemas en los procesos de entregas, devolución y en otros procesos afectando la eficiencia de la distribución física por lo cual el objetivo es determinar las brechas de desempeño y proponer mejoras en la atención del canal de C-Store de las estaciones de servicio de Lima Metropolitana, descomponiendo y analizando la distribución física mediante el uso de la metodología del Modelo de Referencia de Operaciones de la Cadena de Suministros (SCOR).

Mediante el uso de la metodología descriptiva, el análisis de campo, la observación y la consulta a expertos en diferentes áreas de la empresa y la aplicación del modelo SCOR se han encontrado brechas para la mejora de los procesos que componen la distribución física del Canal C-Store.

El modelo SCOR es un marco de referencia que permite identificar los procesos que componen la cadena de suministro, prácticamente en cualquier tipo de industria, sin importar el tamaño de esta. Consta de tres niveles de análisis y se descompone en 4 secciones: Desempeño, Procesos, Prácticas y Personas. En el primer nivel se clasifican los tipos de procesos y se establecen los benchmark que determinan la estrategia de la cadena de suministros, en este caso la estrategia de la distribución física basándose en el análisis de los atributos y métricas que propone el modelo. Para esta tesis el enfoque ha sido analizar el desempeño de los procesos, donde hallamos el atributo de Confiabilidad con la métrica de Cumplimiento Perfecto de la Orden (Perfect Order Fullfilment) como los factores clave a trabajar para proponer las mejoras y aumentar el desempeño.