

UNIVERSIDAD ESAN



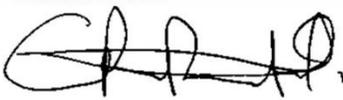
**Propuesta de mejora aplicando el modelo SCOR en la cadena de suministro de la  
empresa Boticas Cruz**

**Trabajo de investigación presentado en satisfacción parcial de los requerimientos  
para obtener el grado de Magíster en Supply Chain Management por:**

John Edward Fuertes Fuertes

....  .....

Dayver Augusto Cruz Rojas

  
.....

**Programa de la Maestría en Supply Chain Management**

**Lima, 29 de Abril de 2023**

## Resumen Ejecutivo

La finalidad de esta tesis es analizar y establecer propuestas de mejora en la cadena de suministro de Boticas Cruz, una cadena de boticas en expansión con más de 20 años en el mercado farmacéutico del cono sur de Lima; este análisis es realizado estableciendo la Metodología *Supply Chain Operations Reference* (SCOR). Dichas propuestas se verán reflejadas en la disminución de costos en los diferentes procesos de la cadena de suministro y en la mejora del nivel de servicio al cliente

Boticas Cruz se caracteriza, aparte de su experiencia y sus años en el mercado, por una atención personalizada, adecuada consejería farmacéutica, garantía, variedad de *stocks* de productos sanitarios, productos farmacéuticos, cosméticos y variades de dispositivos médicos, asimismo, opera frente a una competencia alta en el sector farmacéutico liderado por el Grupo InRetail, quien maneja más del 90 % del sector.

Por otro lado, el marco teórico de este estudio se enfoca en evaluar la competencia actual en el sector farmacéutico y las evaluaciones de las situaciones actuales de las Boticas en el Perú. Así, se utiliza el análisis PESTEL para la evaluación de las actuales condiciones, la elaboración de una matriz que permita evaluar los factores internos/externos, y Porter y las fuerzas competitivas, igualmente, se realiza un FODA, para establecer estrategias que orienten a una mejora en la organización.

Con estos datos, se realiza el diagnóstico de la cadena de suministro bajo el modelo SCOR, estableciendo una batería de preguntas definidas en la Matriz SCOR, donde se verifican todos los procesos y subprocesos vs. la situación actual de Boticas Cruz, con la finalidad de definir las carencias, las debilidades y las oportunidades de mejora.

El modelo SCOR permite establecer propuestas de mejora en las etapas de planificación y abastecimiento, principalmente, procesos en los que no se contaba con ningún control ni procedimientos claramente establecidos para un óptimo funcionamiento de la cadena de suministro. Por último, se realiza un análisis financiero para ver el valor actual neto (VAN) y la tasa interna de retorno (TIR), así como evaluar los precios frente al beneficio de poner en práctica el enfoque SCOR en Boticas Cruz.

*Resumen elaborado por los autores*

## REPORTE TURNITIN

### Propuesta de Mejora aplicando el modelo SCOR en la cadena de suministro de Boticas Cruz

#### ORIGINALITY REPORT

<b>13%</b> SIMILARITY INDEX	<b>12%</b> INTERNET SOURCES	<b>2%</b> PUBLICATIONS	<b>4%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.esan.edu.pe</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.peru-retail.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>vsip.info</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Internacional de la Rioja</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>