

**UNIVERSIDAD ESAN**



**“Propuesta de mejora del proceso de intralógica de un distribuidor retail en un 3PL a nivel nacional”.**

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

Kathia Del Carmen Berrospid Aguilar

Guibson Lenon Diaz Medina

Johanna Estefanny Mazuelos Gallegos

Walter Luis Tapia Perez

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

**Lima, 12 de diciembre de 2022**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo elaborar un plan de acción que contemple las mejores prácticas utilizando el modelo de referencia WERC y así nos permita proponer una mejora cuantificable en costo para el operador logístico 3PL en relación con el servicio que brinda a un distribuidor retail. La necesidad de la mejora se basa principalmente en los cambios ocasionados por la pandemia del Covid-19 en las operaciones del distribuidor retail, donde fue necesario ajustar posiciones de almacenamiento debido a las variaciones de volumen importado y esto a su vez impacto en una baja en la rentabilidad del cliente para el operador logístico 3PL.

Elegimos utilizar como modelo de referencia WERC ya que este recopila las mejores prácticas y puntos de referencia para operaciones de almacenes y centros de distribución tanto de manera cuantitativa como cualitativa, este tipo de análisis se ajusta a las actividades de intralogística que vamos a evaluar y posteriormente proponer una mejora según los resultados obtenidos.

Para ello empezamos por analizar el entorno mediante el análisis de las 5 fuerzas de Porter y análisis PESTEL de esta manera podemos identificar los factores externos que puedan influir en nuestro plan de mejora, así mismo hicimos un levantamiento interno de información del almacén para realizar un diagnóstico del operador logístico 3PL enfocado a la cuenta del distribuidor retail, en esta parte realizamos mapeo de procesos actuales, revisamos las estructuras organizacionales, la evolución y comportamiento del distribuidor retail y mediante la metodología WERC realizamos un assement logístico a los procesos llegando a la conclusión que los procesos de slotting y picking son los que se encuentran en prácticas inadecuadas y mediante el control estadístico de procesos validamos que efectivamente dichos proceso se encuentra fuera de control. Ya con esta información, definimos la estrategia mediante un análisis FODA, matriz de confrontación, matriz EFE y EFI.

Para plantear la propuesta de mejora en el proceso de slotting definimos el objetivo, revisamos indicadores, determinamos las principales características de nuestros clientes y sus productos, analizamos la cobertura, el mapa de calor y finalmente determinamos que es indispensable trabajar en un slotting con frecuencia mensual para optimizar los espacios dentro del almacén, definiendo nichos según productos y ubicaciones específicas, para el caso del proceso de picking determinamos el perfil tanto del cliente como del pedido, realizamos un picking flow

y mediante ajustes en la forma de realizar el pedido encontramos optimización en los tiempos de picado.

Finalmente, estas mejoras en los procesos de slotting y picking & packing no solo nos llevan de prácticas inadecuadas o pobres a buenas prácticas según la metodología WERC, sino que también aplicándolas a la operación actual esperamos un incremento significativo en la rentabilidad para el operador logístico 3PL sobre la cuenta del distribuidor retail

## Propuesta de Mejora del Proceso de Intralógica de un Distribuidor Retail en un 3PL a Nivel Nacional

### ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b> SIMILARITY INDEX	<b>10%</b> INTERNET SOURCES	<b>2%</b> PUBLICATIONS	<b>4%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.coursehero.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.esan.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>archive.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>qdoc.tips</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>pidcb.umich.mx</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>1library.co</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.yobelscm.biz</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>