

UNIVERSIDAD ESAN



**“IMPACTO DEL INGRESO AL MERCADO DEL POS VIRTUAL EN LA
CADENA DE SUMINISTRO DE EQUIPOS POS DE VISANET PERÚ”**

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

Jesus Hernando Dongo Valdivia

Angela María Dorador Ormeño

Fresia María Lily Gutiérrez Rueda

Miguel Ángel Vallejos Lozada

Programa de la Maestría en Supply Chain Management

Lima, 11 de mayo de 2017

RESUMEN:

La evolución tecnológica en el mundo se refleja en la vida cotidiana con la presencia del Smartphone o teléfono inteligente, este dispositivo se ha vuelto indispensable en la vida de muchas personas al cubrir necesidades cotidianas a través de sus aplicaciones (correos, calendarios, agendas, etc.), asimismo les brinda la oportunidad de mantenerse conectadas las 24 horas del día lo que hace la vida más simple.

Este escenario invita a las empresas a adaptarse al ritmo e incluso a adelantarse a éste, el sector de medios de pago no es ajeno a estos cambios ¿Qué sucedería si decimos a las personas que pueden pagar por sus productos o servicios solo utilizando algo que siempre llevan consigo? ¿Qué sucedería con el sistema de pago con tarjetas?

Es en este contexto que la presente tesis aborda el estudio de la empresa VisaNet Perú, adquirente de Visa y que se enfoca en el procesamiento de transacciones financieras, siendo uno de sus principales canales de pago los equipos POS, los cuales capturan y permiten las transacciones con tarjetas.

Es así, que el objetivo del estudio es diagnosticar la actual cadena de suministros de equipos POS que gestiona VisaNet y determinar las implicancias que la implementación de una aplicación POS virtual generaría en los procesos de la cadena. Asimismo se plantean como objetivos específicos: analizar las principales tendencias de medios de pago en el mundo en la actualidad, diagnosticar la cadena de suministro de los equipos POS que mantiene VisaNet en la actualidad a través del método SCOR, sugerir una alternativa tecnológica para los equipos POS de acuerdo a las principales tendencias de medios de pago y proponer la cadena de suministro de VisaNet dentro de ese escenario para garantizar el funcionamiento del equipo, y por último determinar las implicancias que el ingreso al mercado de una aplicación de POS Virtual generaría en VisaNet.

Para el logro de estos objetivos el equipo de trabajo se enfoca en primer lugar en revisar el panorama de las tecnologías actuales de medios de pago y en conocer las definiciones de la cadena de suministro y del modelo SCOR. En seguida se realiza el análisis del macroentorno y de la empresa seguido del diagnóstico de la cadena de suministro de equipos POS abordando a los actores, elementos y macroprocesos de la cadena.

Realizado el análisis previo el equipo de trabajo llega a las siguientes conclusiones:

Se espera que los medios de pago continúen evolucionando y utilizando con mayor frecuencia las diferentes herramientas tecnológicas disponibles hoy en el mercado, se observan distintas experiencias dentro del campo de la tecnología móvil de medios de pago, tal como ocurre en Colombia, Reino Unido y EE.UU., las cuales tienen en común el uso del

código QR como parte del proceso transaccional, dado esto el smartphone se convierte en sí mismo en un equipo POS con características tecnológicas muy superiores al convencional, tal como lo demuestran las diferentes aplicaciones descritas en la presente tesis, no existe manera de evitar que la tecnología y el Smartphone vayan reemplazando poco a poco al dinero en efectivo y a las tarjetas físicas.

Actualmente la cadena de suministro de equipos POS es importante para VisaNet Perú debido a que la mayoría de las transacciones son realizadas a través de éstos, la cadena mantiene un enfoque “Push” de la categoría “Lean”. Asimismo, mediante el diagnóstico utilizando el modelo SCOR se detectan 14 actores principales desde el proveedor del proveedor (Fabricantes de POS) hasta el cliente del cliente (Tarjetahabiente o usuario final). De los que destacan: VISA Inc., Telefónica del Perú S.A como Data Center, los Comercios y los tarjetahabientes. En cuanto a los macroprocesos, se consideran cinco macroprocesos: Planear, Abastecer, Producir, Distribuir y Retornar o Devolver, en el desarrollo de éstos intervienen directamente solo 6 actores, siendo el proceso de Abastecer el que involucra a más actores para ser completada.

Considerando el escenario de cambio se propone el desarrollo de dos aplicaciones para la realización de la transacción, una aplicación para el comercio que cumplirá las funciones de un POS virtual y una aplicación para el usuario. Con este cambio ingresan nuevos actores y se reducen los intermediarios en la cadena de abastecimiento.

Los fabricantes y los proveedores locales de POS, los proveedores de contómetros y los almacenes de POS desaparecen en la nueva cadena de abastecimiento de VisaNet; en cambio aparecen el desarrollador de la aplicación móvil y las Tiendas de Aplicaciones móviles. El soporte técnico varía en el tipo de servicio que brinda, el operador telefónico cambia al brindar servicio de datos directamente a los comercios. Los comercios y los tarjetahabientes mantienen sus roles pero se adaptan a la nueva tecnología a través de un smartphone, el data center y sistema transaccional no cambia la función que desempeña.

La cadena propuesta presenta 10 actores principales, se consideran solo cuatro macroprocesos: Planear, Abastecer, Producir y Distribuir, en el desarrollo de éstos intervienen directamente solo 3 actores. La nueva cadena es más simple y con menos actores, en este escenario se estima que VisaNet no solo estará a la vanguardia en medios de pago en el Perú, manteniendo y optimizando su papel de adquirente, sino que además se espera se genere un mayor volumen de transacciones.