

Universidad de Lima  
Facultad de Ingeniería  
Carrera de Ingeniería Industrial



# **PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DE PEDIDOS EN LA EMPRESA GLOBAL PERLA'S CAR S.A.C.**

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

**Julissa Vanessa Querevalu Delgado**

**Código 20112980**

**Asesor**

**Martin Fidel Collao Diaz**

Lima – Perú

Junio de 2023



**PROPOSAL TO IMPROVE THE SERVICE  
LEVEL IN THE ATTENTION OF ORDERS IN  
THE COMPANY GLOBAL PERLA'S CAR  
S.A.C.**

## RESUMEN

La presente tesis está enfocada en la mejora del indicador de nivel de servicio en la atención de pedidos en la empresa Global Perlas's Car. A través de un análisis interno se identificaron las posibles causas que originan la baja de este indicador, con ello las propuestas de solución.

Al evaluar las soluciones de mejora, se determinó implementar el proceso de Sales and Operation Planning (S&OP) el cual tendría un efecto altamente positivo, integrando la planificación de ventas, operaciones y finanzas, equilibrando la demanda y los inventarios para la atención correcta, a tiempo y completa.

Además, se explica la estrategia de solución y se detallan los procedimientos para llevar a cabo la ejecución del proceso de Planificación de Ventas y Operaciones (S&OP), con un plan de implementación establecido para lograr una madurez proactiva en un plazo de un año.

Por último, se realizará una evaluación económica y financiera en la cual se determina la viabilidad del proyecto, mostrando el incremento de las ventas y la reducción de los costos de almacenamiento en la gestión de inventarios.

**Palabras clave:** Nivel de servicio, S&OP, Planificación, Macroproceso, Mejora.

## ABSTRACT

This thesis is focused on improving the service level indicator in order service at Global Perlas's Car. Through an internal analysis, the possible causes that originate the drop in this indicator were identified, with it the solution proposals.

When evaluating the improvement solutions, it was determined to implement the Sales Operation Planning (S&OP) process which would have a highly positive effect, integrating sales planning, operations and finances, balancing demand and inventories for the correct, on time and complete attention.

Furthermore, the solution strategy is described and the procedures to carry out the Sales and Operations Planning (S&OP) process are detailed, with an implementation plan established to achieve proactive S&OP maturity within a year.

Finally, an economic and financial evaluation will be carried out in which the viability of the project is determined, showing the increase in sales and the reduction in storage costs in inventory management.

**Keywords:** Service level, S&OP, Planning, Macroprocess, Improvement

EF

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ulima.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad de Lima</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.congreso.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uchile.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>sintec.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>