



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

Reingeniería de procesos de compras de suministros de oficina,
herramientas y servicio de alimentación de la compañía LAN
ECUADOR sucursal Guayaquil

AUTORA:

Fierro Villafuerte, Linda Lissette

IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO:

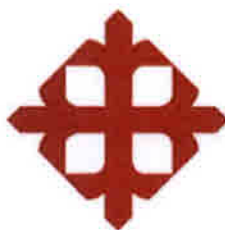
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

TUTORA:

Econ. Contreras Molina, Gladys Oderay MGs.

Guayaquil, Ecuador

2015



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Fierro Villafuerte, Linda Lissette** como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional.

TUTORA

Econ. Contreras Molina, Gladys Oderay MGs.

DIRECTORA (e) DE LA CARRERA

Lcda. Isabel Pérez Jiménez, M.Ed.

Guayaquil, a los 14 del mes de septiembre del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Linda Lisette, Fierro Villafuerte**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Reingeniería de procesos de compras de suministros de oficina, herramientas y servicio de alimentación de la compañía LAN ECUADOR sucursal Guayaquil** previa a la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 14 del mes de septiembre del año 2015

LA AUTORA

Linda Lisette, Fierro Villafuerte



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Linda Lissette, Fierro Villafuerte**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Reingeniería de procesos de compras de suministros de oficina, herramientas y servicio de alimentación de la compañía LAN ECUADOR sucursal Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 14 del mes de septiembre del año 2015

LA AUTORA:

Linda Lissette, Fierro Villafuerte

AGRADECIMIENTO

A Dios, creador de mi vida, luz que guía mi vida, mis acciones y me protege siempre.

A mis padres y a mi abuelo por haberme hecho una persona de bien, por su esfuerzo en brindarme siempre lo mejor.

A mi esposo y a mi hija, por su apoyo incondicional y que son parte de mi éxito.

Linda Lisette Fierro Villafuerte

DEDICATORIA

A Dios por ser mi permanente inspiración, a mis padres por orientarme en cada paso de mi vida, en especial a mi papá por mostrarme el valor de los estudios.

A mi abuelito Marcos (fallecido) por enseñarme a ser constante y estar a mi lado cuando más lo necesité. A mi esposo Chrystian Reyes y a mi hija Valeria por recordarme que yo soy capaz de alcanzar y superar mis metas.

Linda Lissette Fierro Villafuerte

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
RÉSUMÉ EXÉCUTIF	XIII
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	4
ANTECEDENTES	5
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
CAPÍTULO I	9
1.1 MARCO TEÓRICO	9
1.1.1 <i>Reingeniería</i>	10
1.1.2 <i>Beneficios de la Reingeniería</i>	10
1.1.3 <i>Descripción del Proceso de Compras</i>	11
1.1.4 <i>Elementos del Proceso de Compras</i>	12
1.1.5 <i>Proceso de Aprovisionamiento Estándar</i>	13
1.1.6 <i>La mejora de Procesos vía Simulación</i>	14
1.1.7 <i>La Simulación como modelo para la Optimización de los Procesos</i> ..	15
1.1.8 <i>Ventajas y Desventajas</i>	16
1.2 MARCO CONCEPTUAL	16
1.2.1 <i>Empresa</i>	16
1.2.2 <i>Proveedor</i>	17
1.2.3 <i>Desarrollo Organizacional</i>	18
1.2.4 <i>Evaluación de Resultados</i>	18
1.2.5 <i>Gestión Empresarial</i>	19
1.2.6 <i>Indicadores</i>	19
1.2.7 <i>Medidas de Refuerzo y Apoyo</i>	20
1.2.8 <i>Planificación Estratégica</i>	20
1.2.9 <i>Sistemas de Información</i>	21
1.2.10 <i>Área Negociadora</i>	21
1.2.11 <i>Área Usuaría</i>	21

1.3 MARCO LEGAL	22
1.3.1 <i>Convenio de Chicago y Convenio de Aviación Civil Internacional.....</i>	22
1.3.2 <i>Legislación Ecuatoriana y Régimen COMAT</i>	23
1.3.2.1 <i>Resolución AOG</i>	25
1.3.2.2 <i>Restricción</i>	25
1.3.3 <i>Problemas presentados.....</i>	25
CAPÍTULO II.....	27
2.1 METODOLOGÍA.....	27
2.2 DEFINICIÓN E IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	27
2.2.1 <i>Realización de la Encuesta</i>	28
2.2.2 <i>Tipos de Preguntas</i>	28
2.3 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	30
2.3.1 <i>Análisis de la Selección de Proveedores.....</i>	30
2.3.2 <i>Adquisición de Materiales y Servicios</i>	33
2.3.3 <i>Ingreso de Materiales y Servicio</i>	35
2.3.4 <i>Recolección de Tiempos</i>	38
2.4 ANÁLISIS DE POSIBLES MODELOS.....	40
2.4.1 <i>Modelo ARENA</i>	41
2.4.2 <i>Modelo CIRCULAR</i>	41
2.4.3 <i>Análisis de las Probabilidades de Tiempos</i>	43
2.4.4 <i>Promedio de tiempos por Actividad</i>	45
2.4.5 <i>Aprobación del Modelo.....</i>	47
2.4.5.1 <i>Aprobación del modelo en la Simulación Construida</i>	48
2.4.5.2 <i>Aprobación estadística del Modelo</i>	49
2.4.5.3 <i>Aprobación de los Datos de Salida</i>	50
CAPÍTULO III.....	51
3.1 ELABORACIÓN DEL MODELO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	51
3.2 PROPUESTAS DE MEJORA	53
3.2.1 <i>Suministros de Oficina.....</i>	54
3.2.2 <i>Compra de Herramientas</i>	55
3.2.3 <i>Servicio de Alimentación</i>	59
3.3 ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA Y COMPETENCIA	59
3.4 ANÁLISIS DE MEJORA	62
3.5 ANÁLISIS FINANCIERO	63
3.6 RESULTADO DE LOS ESCENARIOS	64
3.6.1 <i>Jefe de Compras e Importaciones.....</i>	64
3.6.2 <i>Asistente de Compras Locales.....</i>	67
3.6.3 <i>Asistente de Importaciones</i>	68
3.6.4 <i>Bodeguero.....</i>	70

CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	76
GLOSARIO.....	77
ANEXOS.....	78
ANEXO A CUESTIONARIO	78
ANEXO B RESULTADOS DE LA ENCUESTA	80
ANEXO C BALANCE GENERAL (USD)	85
ANEXO D FLUJO DE CAJA (USD).....	86
ANEXO E ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (USD).....	87
BIBLIOGRAFÍA	88

