

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MENCION NEGOCIOS INTERNACIONALES**

“TRABAJO DE TITULACIÓN EXAMEN COMPLEXIVO”

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION NEGOCIOS  
INTERNACIONALES


**“ABASTECIMIENTOS DE MATERIALES Y REPUESTOS DE  
UNA EMPRESA DEL SECTOR PETROLERO”**

AUTORA: MIRTHA ANNABEL RAMIREZ PAREDES

TUTOR: MAE CARLOS CORDOVA HERRERA

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**ABRIL 2016**

 Presidencia de la República del Ecuador		 Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes		 SENESCYT <small>Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación</small>	
<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA</b>					
<b>FICHA DE REGISTRO ESTUDIO DE CASO EXAMEN COMPLEXIVO</b>					
<b>TÍTULO:</b> Abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero.					
<b>AUTOR/ES:</b>		<b>MIRTHA RAMIREZ</b>		<b>REVISORES:</b>	
<b>ANNABEL PAREDES</b>					
<b>INSTITUCIÓN:EMPRESA PUBLICA PETROLERA</b>			<b>FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>		
<b>PROGRAMA:</b> MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCION EN NEGOCIOS INTERNACIONALES					
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>			<b>NO. DE PÁGS:37</b>		
<b>ÁREA TEMÁTICA:</b> Gestión de abastecimientos					
<b>PALABRAS CLAVES:</b> Gestión de abastecimientos, Logística, procedimiento de gestión de abastecimientos.					
<b>RESUMEN:</b>					
<p>Es importante considerar que, desde que se identifica la necesidad de abastecimientos hasta que se reciben los materiales y repuestos, transcurre un tiempo considerable en el cual, de no contar con los bienes, se podría llegar a paralizar la planta de procesos y afectar la producción, por lo que el objetivo principal del sistema de abastecimientos es el aprovisionamiento eficaz y eficiente para cumplir las metas, tanto del inventario como de los indicadores operativos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente interno y por ende mantener la planta en óptimas condiciones. Es necesario una buena planificación de mantenimiento para todos los requerimientos de materiales y repuestos a ser utilizados en los diferentes trabajos. Los mantenimientos que se realizan son: predictivo, preventivo y correctivo de manera que se cumplan con las fechas determinadas y lograr que los equipos funcionen adecuadamente para el desarrollo normal de la planta, proponiéndose un plan de mejora continua en el proceso de abastecimiento, permitiendo agilizar el proceso de aprovisionamiento que redundará en un incremento de la producción y de rentabilidad. El procedimiento de gestión de abastecimiento pretende orientar las actividades de aprovisionamiento, mediante la estandarización de los mismos a fin de optimizar el tiempo del ciclo de abastecimientos en los materiales y repuestos, reducir los costos administrativos en el ciclo del proceso para que las plantas industriales cumplan con la capacidad de diseño y poder satisfacer la demanda interna de combustibles a nivel nacional, sin tener que importar productos como gasolina, diesel, jet fuel entre otros.</p>					
<b>N° DE REGISTRO(en base de datos):</b>			<b>N° DE CLASIFICACIÓN:</b>		
			N°		
<b>DIRECCIÓN URL (estudio de caso en la web)</b>					
<b>ADJUNTO URL (estudio de caso en la web):</b>					
<b>ADJUNTO PDF:</b>			<input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>		<b>Teléfono:</b>		<b>E-mail:</b>	
		0983799228		myrtyta.ramirezp@outlook.es	
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCION:</b>			<b>Nombre:</b>		
			<b>Teléfono:</b>		

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor de la estudiante Mirtha Annabel Ramírez Paredes, de Maestría Administración de Empresas Mención Negocios Internacionales, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, CERTIFICO: que el estudio de caso del examen complejo titulado “ABASTECIMIENTOS DE MATERIALES Y REPUESTOS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR PETROLERO; en opción al grado académico de Magíster en Negocios Internacionales, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.”

Atentamente,

**MAE CARLOS CORDOVA HERRERA**

TUTOR

Guayaquil, Abril 15 del 2016

## **DEDICATORIA**

A mis hijas Dennisse, Nicole y Arianna Ostaiza Ramírez, quienes con amor, dedicación y apoyo, me dieron fortaleza para continuar con estos estudios, sacrificando en muchas ocasiones el tiempo y espacio que les correspondía a ellas, en aras de un mejor futuro.

A Graciela Paredes Bautista (+) mi madre quien inculcó valores, principios y don de superación lo que me motivo a continuar con esta nueva etapa de mi vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A los Docentes y Autoridades de la Universidad de Guayaquil, por permitir elevar los conocimientos de quienes participamos en este proyecto de maestrantes con profesionales de calidad y un plan académico acorde a las necesidades que demanda la sociedad, a fin de ser competitivos, productivos y generadores de nuevos cambios para lograr la excelencia.

A mi tutor, MAE. Carlos Córdova Herrera, por la dirección en el trabajo investigativo realizado ya que con sus conocimientos y experiencia me orientó en el desarrollo y culminación de éste proyecto.

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

---

**FIRMA**

**NOMBRE: ING. MIRTHA RAMIREZ PAREDES**

## CONTENIDO

PORTADA	
REPOSITORIO	
AGRADECIMIENTO	
DEDICATORIA	
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO 1 .....	3
GENERALIDADES .....	3
1.1 OBJETO DE ESTUDIO .....	3
1.2 CAMPO DE INVESTIGACION .....	3
1.3 Pregunta de Investigación.....	3
1.4 Delimitación del problema .....	4
1.5 Justificación.....	7
1.6 Objetivos.....	9
1.7 Premisa .....	9
1.8 Solución propuesta .....	10
CAPITULO 2 .....	12
2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA Y METODOLOGICA.....	12
2.1 Marco Teórico .....	12
2.1.1 FUNDAMENTACION TEÓRICA.....	12
2.1.2 <i>REFERENTES EMPIRICOS</i> .....	17

2.2	Marco Metodológico .....	24
2.2.1	Categorías.....	25
2.2.2	Dimensiones.....	25
2.2.3	Instrumentos.....	26
2.2.4	Unidad de Análisis .....	26
2.2.5	Gestión de datos .....	26
2.2.6	Criterios Éticos.....	27
2.2.7	Resultados .....	27
CAPITULO 3.....		29
PROPUESTA.....		29
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		30



**INDICE DE FIGURA**

**Figura 1** **Árbol de Problemas.....5**

**INDICE DE TABLA**

**Tabla 1**

**CDIU Abastecimientos de materiales y repuestos para una empresa del sector  
petrolero.....25**

## RESUMEN

Es importante considerar que, desde que se identifica la necesidad de abastecimientos hasta que se reciben los materiales y repuestos, transcurre un tiempo considerable en el cual, de no contar con los bienes, se podría llegar a paralizar la planta de procesos y afectar la producción, por lo que el objetivo principal del sistema de abastecimientos es el aprovisionamiento eficaz y eficiente para cumplir las metas, tanto del inventario como de los indicadores operativos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente interno y por ende mantener la planta en óptimas condiciones. Es necesaria una buena planificación de mantenimiento para todos los requerimientos de materiales y repuestos a ser utilizados en los diferentes trabajos. Los mantenimientos que se realizan son: predictivo, preventivo y correctivo de manera que se cumplan con las fechas determinadas y lograr que los equipos funcionen adecuadamente para el desarrollo normal de la planta, proponiéndose un plan de mejora continua en el proceso de abastecimiento, permitiendo agilizar el proceso de aprovisionamiento que redundará en un incremento de la producción y de rentabilidad. El procedimiento de gestión de abastecimiento pretende orientar las actividades de aprovisionamiento, mediante la estandarización de los mismos a fin de optimizar el tiempo del ciclo de abastecimientos en los materiales y repuestos, reducir los costos administrativos en el ciclo del proceso para que las plantas industriales cumplan con la capacidad de diseño y poder satisfacer la demanda interna de combustible a nivel nacional, sin tener que importar productos como gasolina, diesel, jet fuel entre otros.

**Palabras claves:** Gestión de abastecimientos, Logística, procedimiento de gestión de abastecimientos.

## ABSTRACT

It is important to consider that , since the need for supplies is identified until the materials and parts are received , it takes considerable time in which , not having property, they could paralyze the process plant and affect production , so that the main objective of the system of supply is the effective and efficient supply to meet the goals , both inventory and operating indicators , in order to meet the needs and expectations of internal customers and thus keep the plant optimal conditions. good planning maintenance requirements for all materials and spare parts to be used in different jobs is necessary.

The maintenance performed are : predictive , preventive and corrective so that they comply with certain dates and ensure that the equipment works properly for normal plant development , proposing a plan of continuous improvement in the procurement process , allowing speed the procurement process will result in increased production and profitability The process of supply management aims to guide procurement activities , by standardizing them to optimize the cycle time supplies in materials and spare parts, reduce administrative costs in the process cycle for industrial plants meet with the ability to design and to meet domestic fuel demand at the national level , without having to import products such as gasoline , diesel, jet fuel and others.

Keywords: Supply management, logistics, supply management process.

## INTRODUCCIÓN

Durante varias décadas las empresas públicas del sector petrolero vienen en un constante cambio, tratando de adivinar lo que deben hacer para tener una empresa eficiente, eficaz y con resultados positivos que incremente y mantengan la producción de las plantas, acorde a su capacidad de diseño, objetivo que hasta la presente fecha se ha incumplido por varias razones; principalmente a que no se han realizado estudios de mejoramiento en los procesos de aprovisionamiento ocasionando que no estén alineados a las herramientas de calidad, pérdidas económicas, personal desmotivado, equipos en mal estado y obsoletos, la falta de un plan de mantenimiento para disponer de los materiales y repuestos oportunamente, y garantizar la operatividad de la planta.

Es así, que todo sistema productivo, para asegurarse su funcionamiento, necesita obtener del exterior una serie de insumos y materiales a partir de los cuales se realizarán los procesos de transformación. La función de abastecimiento es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor. (Monterroso 2002)

Dado que los materiales y repuestos representan un porcentaje elevado del costo en los artículos finales de una empresa, no es de extrañar la relevancia que ha tenido y tiene en la actualidad la gestión de aprovisionamiento. Es éste uno de los motivos por los cuales la administración de la cadena de abastecimiento se ha convertido en un arma competitiva clave para las empresas.

Por esta razón y consciente de la importancia que tiene la gestión de abastecimiento en la productividad y en la rentabilidad, se eligió el estudio de caso “Abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero”, análisis que permitirá proponer un plan de mejora continua a fin de tener procesos de abastecimientos ágiles, eficientes y sobre todo oportunos.

## **CAPITULO 1**

### **GENERALIDADES**

#### **1.1 OBJETO DE ESTUDIO**

Este estudio de caso tiene como objeto de estudio el abastecimiento de materiales y repuestos para una empresa pública del sector petrolero, se pretende analizar la gestión de abastecimientos a fin de identificar las dificultades del aprovisionamiento de los bienes y cuál sería la posible solución, a fin de orientar las actividades y optimizar el tiempo del ciclo de abastecimiento en los materiales y repuestos, reducir los costos administrativos en el ciclo del proceso para que las plantas industriales cumplan con la capacidad de diseño y poder satisfacer la demanda interna de combustibles a nivel nacional, sin tener que importar productos como gasolina, diesel, jet fuel entre otros.

#### **1.2 CAMPO DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Abastecimientos, logística, procedimientos de gestión de abastecimientos.

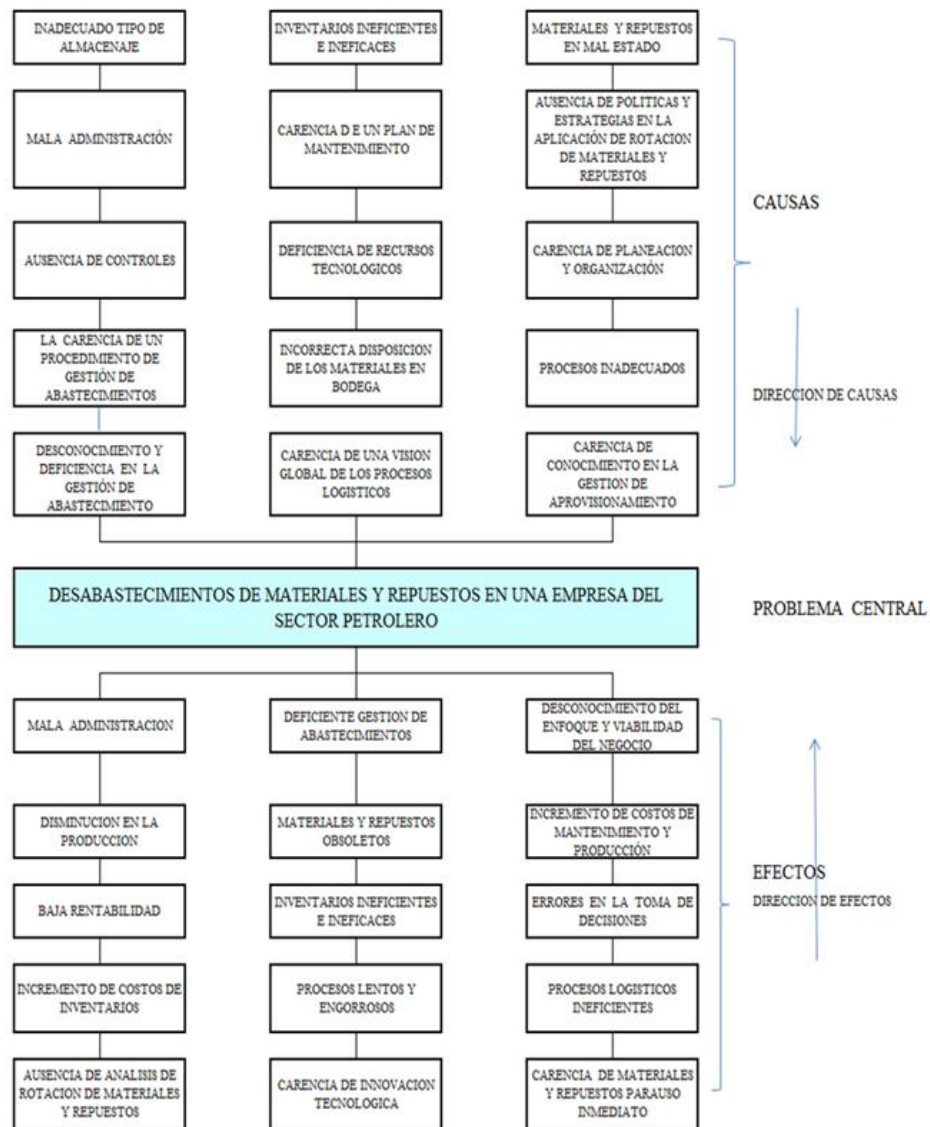
#### **1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

Como contribuir al abastecimiento de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero, a través de un procedimiento de gestión de abastecimientos como parte de un plan de mejoramiento continuo para optimizar el proceso de abastecimiento en la empresa del sector petrolero?

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Es importante considerar que, desde que se identifica la necesidad de abastecimientos hasta que se reciben los materiales y repuestos, transcurre un tiempo considerable en el cual, de no contar con los bienes, se podría llegar a paralizar la planta de procesos y afectar a la producción, por lo que el objetivo principal del sistema de abastecimientos es el aprovisionamiento eficaz y eficiente para cumplir las metas tanto del inventario como de los indicadores operativos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y por ende mantener la planta operativa con la finalidad de cubrir con la demanda nacional de combustibles y sus derivados.

ARBOL DEL PROBLEMA DEL ABASTECIMIENTO DE MATERIALES Y REPUESTOS DE  
UNA EMPRESA DEL SECTOR PETROLERO



**Figura 1** Árbol de Problemas

Es importante considerar que, cuando se identifica la necesidad de abastecimientos hasta la recepción de los materiales y repuestos, transcurre un tiempo considerable en el cual, de no contar con los mismos, se podría llegar a paralizar la planta de procesos y afectar a la producción, por lo que el objetivo principal del sistema de abastecimientos es el aprovisionamiento eficaz y eficiente



para cumplir las metas tanto del inventario como de los indicadores operativos, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y por ende mantener la planta operativa con la finalidad de cubrir con la demanda nacional de combustibles y sus derivados.

Es por esta razón que nos preguntamos que afecta el abastecimiento de los materiales y repuestos en una empresa del sector petrolero.

El desconocimiento de la gestión de abastecimientos provoca una deficiente gestión y mala administración recayendo en baja rentabilidad del negocio, además la carencia de una visión global de los procesos logísticos ocasiona del desconocimiento del enfoque y viabilidad del negocio lo mismo que se acentúa en la disminución de la producción.

La carencia de conocimiento en la gestión de aprovisionamiento provoca la existencia de materiales obsoletos e incremento en los costos de mantenimiento y de producción.

Debido a la carencia de un procedimiento de gestión de abastecimientos la unidad de producción no podría tomar decisiones basadas en un inventario ineficiente teniendo como consecuencia la imposibilidad de realizar análisis de rotación de los materiales y repuestos así como también la disposición física de los mismos en las bodegas provocando por ende la posible paralización de la producción con la pérdida de ganancias correspondientes además de quedar evidenciado la ineficiencia de los procesos logísticos y la mala administración.

La carencia de planeación y organización en la gestión de abastecimientos ocasiona el incremento en los costos para la adquisición de los mismos, materiales

en mal estado por la falta de mantenimiento, falta de políticas y estrategias para una buena rotación de los materiales, redundancia en la mala administración en la gestión del aprovisionamiento.

La deficiencia de recursos tecnológicos y la ausencia de controles en la gestión de abastecimientos afectan negativamente la producción, incremento en los costos de la gestión de abastecimientos, pérdida de repuestos y materiales, materiales obsoletos inutilizados por la falta de cruce de información del área de mantenimiento, así como también la carencia de planes de mantenimiento lo cual evidencia la falta de organización y previsión en los mantenimientos predictivo y preventivos de la planta industrial, el mismo que debería mantener un cronograma de mantenimiento acorde a los manuales de operación de la planta para prever la carencia de los bienes en el momento requerido.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La empresa pública del sector petrolero tiene una operatividad muy importante, ya que realiza la industrialización de hidrocarburos en el territorio ecuatoriano destinado a la satisfacción de la demanda interna de combustibles en el país, esta complejidad requiere adecuados y ágiles servicios de soporte, en términos de la administración, así como el abastecimiento de materiales y repuestos utilizados en las diferentes plantas industriales, por lo que, al no disponer de manera oportuna los materiales y repuestos, afecta directamente la producción de derivados de petróleo ocasionando paros emergentes lo cual

encarece los costos de producción, y por ende disminuye la capacidad operativa de diseño de las plantas industriales.

Esta incoherencia entre los tiempos de necesidad y los tiempos de aprovisionamiento conlleva a tener costos muy elevados en la adquisición de los materiales y repuestos, incremento perjudicial del stock de inventarios, quedando muchos de ellos como materiales obsoletos al pasar el tiempo, especialmente los repuestos de importación que tienen un período de espera (en algunos casos más de 1 año) por lo cual muchos de los equipos se han dañado por no haberse realizado el respectivo mantenimiento preventivo o correctivo y en otros casos se los ha sustituido por renovación de tecnología.

Una vez que los usuarios han realizado oportunamente la solicitud de requerimiento, la responsabilidad en su ejecución y gestión de aprovisionamiento corresponde a la Unidad de Abastecimientos de la empresa del sector petrolero, la misma que no disponen de manera oportuna los materiales y repuestos debido a que los procesos de aprovisionamiento por diversas razones son lentos y engorrosos, lo que evidencia actualmente severos y arraigados problemas de administración y falta de gestión de abastecimientos.

Por lo cual se propone la elaboración de un procedimiento para la Gestión de Abastecimientos como parte de un plan de mejora, el mismo que aportará a clarificar y simplificar en la práctica los procesos y en las responsabilidades sobre los diferentes frentes para lograr la eficiencia y eficacia, incrementando la productividad, evitar la generación de desperdicios en la ejecución de las actividades, disminuir costos y lograr la estandarización y difusión de los procesos

de abastecimientos, mediante un plan de mejoramiento continuo redundando en un impacto positivo en el incremento de producción, agilidad en los procesos y por ende se incrementa los índices de rentabilidad.

## **1.6 OBJETIVOS**

### **Objetivos Generales.**

Contribuir con la elaboración de un procedimiento para la gestión de abastecimientos de materiales y repuestos para una empresa del sector petrolero

### **Objetivos Específicos.**

- i. Identificar las circunstancias administrativas actuales en que se desenvuelven los procesos de abastecimientos en la empresa del sector petrolero.
- ii. Recopilación de información de las actividades que genera el proceso de gestión de abastecimientos.
- iii. Analizar el proceso del abastecimiento de materiales y repuestos en una empresa pública del sector petrolero.
- iv. Revisión y validación del procedimiento de gestión de abastecimientos.

## **1.7 PREMISA**

Sobre la base de los fundamentos teóricos de la gestión de abastecimientos se analizará el abastecimiento de los materiales y repuestos de la empresa del sector petrolero mediante la elaboración de un procedimiento de gestión de

abastecimientos como parte del plan de mejoramiento continuo, a fin de optimizar el tiempo de aprovisionamiento, reducir los costos administrativos y operativos en el ciclo del proceso de industrialización.

¿Si se analiza la gestión de abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero se elaborará un procedimiento de gestión de abastecimientos para optimizar el tiempo de aprovisionamiento?

## **1.8 SOLUCIÓN PROPUESTA**

Este estudio de caso propone la elaboración de un procedimiento para la Gestión de Abastecimientos como parte de un plan de mejora, en el cual se debe identificar las actividades y tareas del procesos de abastecimiento a fin de poder determinar las responsabilidades de los funcionarios, controlar y medir el tiempo de respuesta del ciclo de aprovisionamiento, los mismos que aportarán a clarificar y simplificar en la práctica los procesos y en las responsabilidades sobre los diferentes frentes para lograr la eficiencia y eficacia, incrementando la productividad, evitar la generación de desperdicios en la ejecución de las actividades, disminuir costos y lograr la estandarización y difusión del procedimiento de gestión de abastecimientos, mediante un plan de mejoramiento continuo redundando en un impacto positivo en el incremento de producción, agilidad en los procesos y por ende se incrementa los índices de rentabilidad.

Como controlar y medir el tiempo de respuesta del ciclo del aprovisionamiento?

1.- Controlando las fechas de ingresos y salida de los materiales y repuestos. (mide el tiempo).

2. Revisar la documentación de los seguimientos de los materiales con los egresos. (Control de documentos).

3.- Elaborando indicadores de gestión, que pueden ser medidos mensual, trimestral, semestral o anualmente.

$$\text{Indicador de gestión} = \frac{\# \text{ de ítems entregado}}{\# \text{ de ítems recibidos}} \times 100 = \% \text{ cumplimiento de meta}$$

## CAPITULO 2

### 2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA Y METODOLOGICA

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

*GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS (Lopez 2012): A lo largo de los años, y conforme evoluciona el fenómeno logístico, el concepto de almacén ha ido variando y ampliando su ámbito de responsabilidad. El almacén es una unidad de servicio y soporte en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.*

*(<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/> 2016)*

*Hoy por hoy lo que antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización que tenía el piso de hormigón, es una estructura clave que provee elementos físicos y funcionales capaces de incluso generar valor agregado. (Lopez 2012)*

##### **GESTIÓN DE INVENTARIOS**

*La administración de un inventario es un punto determinante en el manejo estratégico de toda organización, tanto de prestación de servicios como de producción de bienes.*

*Las tareas correspondientes a la administración de un inventario se relacionan con la determinación de los métodos de registro, la determinación de los puntos de rotación, las formas de clasificación y el modelo de reinventario determinado por los métodos de control (el cual determina las cantidades a ordenar o producir, según sea el caso. (Lopez 2012)*

*Los objetivos fundamentales de la gestión de inventarios son:*

- *Reducir al mínimo "posible" los niveles de existencias y*
- *Asegurar la disponibilidad de existencias (producto terminado, producto en curso, materia prima, insumo, etc.) en el momento justo.*

***Qué es logística?***

*“Una parte del proceso de la cadena de suministros que planea implementa y controla el eficiente y efectivo flujo y almacenamiento hacia delante y en reversa de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente” (Management 2003)*

*Otras definiciones de logística...*

*"Logística es el arte y ciencia de determinar necesidades, obtenerlas, distribuirlas y finalmente mantenerlas en una condición operativa durante toda su vida” (Stone s.f.) Charles Stone*



*"Es el arte y ciencia de administrar, dirigir y desarrollar técnicamente actividades concernientes a los requerimientos, diseño y provisión de recursos para apoyar objetivos, planes y operaciones".*  
(Logística s.f.) Sociedad de Ingeniería Logística

*"La logística es una función cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades expresadas o latentes, a las mejores condiciones económicas para la empresa y para un nivel de servicio determinado".* (AFNOR s.f.) Norma AFNOR

*"Logística es la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto es finalmente consumido o utilizado. Como función gerencial, la logística debe proveer el producto correcto, en la cantidad requerida, en condiciones adecuadas, en el lugar preciso, en el tiempo exigido"* (Colombia s.f.) Instituto Colombiano de Codificación y Automatización - GSI Colombia

*"El estudio de caso es el examen de un ejemplo en acción. El estudio de unos Incidentes y hechos específicos y la recogida selectiva de información de carácter Biográfico, de personalidad, intenciones y valores, permite al que lo realiza, captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado... (Existe en el estudio de casos) una cierta dedicación al conocimiento y descripción de lo idiosincrásico y específico como legítimo en sí mismo"* (Walker 1983)

*De entre las diversas cuestiones y problemas que ha de afrontar un investigador/a, destaca claramente la definición de su caso de estudio; o,*

*dicho de otra manera, qué es el caso y de qué trata (C.A.R.E./U.E.A. 1994; (Stake 1994 - 1995)*

*(Ragin 1992) señala cuatro formas de definir el caso:*

- 1) Un caso puede ser encontrado o construido por el investigador como una forma de organización que emerge de la investigación misma.*
- 2) Un caso puede ser un objeto, definido por fronteras preexistentes tales como una escuela, un aula, un programa.*
- 3) Un caso puede ser derivado de los constructos teóricos, ideas y conceptos que emergen del estudio de instancias o acontecimientos similares.*
- 4) Un caso puede ser una convención, predefinido por acuerdos y consensos sociales que señalan su importancia.*

*(Stake, LACE 1995) adopta otra orientación mucho más ilustrativa. Para este autor los casos pueden:*

- 1) Los casos intrínsecos son aquellos en los que el caso viene dado por el objeto, la problemática o el ámbito de indagación; como cuando un docente decide estudiar los problemas de relación que uno de sus alumnos tiene con sus compañeros, o cuando un investigador ha de evaluar un programa. Aquí el interés se centra exclusivamente en el caso a la mano, en lo que podamos aprender de su análisis; sin relación con otros casos o con otros problemas generales.*
- 2) Los instrumentales se distinguen porque se definen en razón del interés por conocer y comprender un problema más amplio a través del conocimiento de un caso particular. El caso es la vía para la comprensión*

*de algo que está más allá de él mismo, para iluminar un problema o unas condiciones que afectan no sólo al caso seleccionado sino también a otros. El estudio de las dificultades que afronta un docente novato en su primer año de docencia, nos permite acceder a la problemática mucho más amplia de la socialización y la práctica de dicho grupo de docentes. Aunque aquí también es importante identificar qué ocurre con el docente seleccionado, es dicho conocimiento particular el que nos ayuda a captar y comprender lo que acontece a este grupo particular de docentes.*

*3) Los colectivos, al igual que los anteriores poseen un cierto grado de instrumentalidad, con la diferencia de que en lugar de seleccionar un sólo caso, estudiamos y elegimos una colectividad de entre los posibles. Cada uno es el instrumento para aprender del problema que en conjunto representan.*

*(R. Stake 1995) advierte que probablemente el interés intrínseco y el instrumental requieren el concurso de métodos y énfasis diferentes; de la misma manera que implican modos distintos de establecer el límite y la frontera del caso; es decir, de definirlo (C.A.R.E. 1994). De todas formas, ni siquiera en estudios de caso instrumentales estamos tratando con casos representativos o determinando una selección representativa de una población. Incluso cuando, por un interés instrumental, seleccionamos un caso o un conjunto de casos, el investigador está obligado a comprender el caso y cada caso en lo que tienen de único y particular.*

*Pero con independencia de esta clasificación, es necesario señalar que sean cuales fuera las condiciones de la investigación concreta en la que estemos inmersos, todo estudio de caso definido y seleccionado no deja de ser una invención, un hábitat no natural creado en última instancia por el observador (C.A.R.E. 1994). El investigador o la investigadora, pues, ha de justificar su caso y asegurar que su invención y su selección es pertinente y apropiada.*

*Para definir el caso parece necesario tener en cuenta ciertas cosas. En primer lugar, ha de tratarse de una especificidad, y no de una función. Un caso, pues, puede ser algo simple o complejo, un individuo o una institución, un alumno o un docente. En cualquier ejemplo o caso posible lo que importa es su carácter único y específico y, desde luego, lo que podamos aprender de su indagación. Esto es particularmente relevante cuando tenemos que seleccionar un conjunto de casos o cuando tenemos que elegir uno entre los posibles. Ya que no se trata de buscar el caso representativo, hemos de estar atentos a lo que podemos aprender del estudio del caso concreto o del grupo de casos. El equilibrio y la variedad son importantes, pero la oportunidad para aprender resulta clave y esencial (Stake, LACE 1995)*

### **2.1.2 REFERENTES EMPIRICOS**

***¿QUE ES LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS? (Lopez 2012)***

*La gestión de abastecimientos dentro del mapa de procesos logísticos: límites y responsabilidades:*

*La gestión de abastecimientos se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados. La gestión de almacenes tiene como objetivo optimizar un área logística funcional que actúa en dos etapas de flujo como lo son el abastecimiento y la distribución física, constituyendo por ende la gestión de una de las actividades más importantes para el funcionamiento de una organización.*

*El objetivo general de una gestión de almacenes consiste en garantizar el suministro continuo y oportuno de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los servicios de forma ininterrumpida y rítmica.*

*La Gestión de Abastecimientos se sitúa en el Mapa de Procesos Logísticos entre la Gestión de Existencias y el Proceso de Gestión de Pedidos y Distribución. De esta manera el ámbito de responsabilidad (en cuya ampliación recae la evolución conceptual del almacenamiento) del área de almacenes nace en la recepción de la unidad física en las propias instalaciones y se extiende hasta el mantenimiento del mismo en las mejores condiciones para su posterior tratamiento.*

*El común interrogante que se genera luego de conocer los procesos del mapa logístico es: ¿Qué funciones corresponden a la Gestión de Inventarios (gestión de existencias) y que a la Gestión de Almacenes?.*

*Vale la pena recordar que la función de la Gestión de Abastecimientos, termina cuándo las unidades pasan a ser pedido, a partir de entonces la responsabilidad pasa a la Gestión de Pedidos y distribución. (Lopez 2012)*

## **IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS**

*Describir la importancia y los objetivos de una gestión dependen directamente de los fundamentos y principios que enmarcan la razón de ser de la misma, sobre el "debe ser almacenado" quien formula las cuestiones de fundamento y principio es la gestión de inventario o existencia, y en estas se basa la gestión de almacenes para tener una gran importancia y unos claros objetivos. (Lopez 2012)*

*Los objetivos que debe plantearse una gestión de almacenes son:*

### **OBJETIVOS**

*Rapidez de entregas*

*Fiabilidad*

*Reducción de costes*

*Maximización del volumen disponible*

*Minimización de las operaciones de manipulación y transporte.*

*y los beneficios (que justifican su importancia) son:*

*Reducción de tareas administrativas*

*Agilidad del desarrollo del resto de procesos logísticos*

*Optimización de la gestión del nivel de inversión del circulante*

*Mejora de la calidad del producto*

*Optimización de costes*

*Reducción de tiempos de proceso*

*Nivel de satisfacción del cliente*

## **PROCESOS DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTOS**

*El mapa de proceso de la gestión de almacenes se compone de dos ejes transversales que representan los procesos principales - Planificación y Organización y Manejo de la información - y tres subprocesos que componen la gestión de actividades y que abarca la recepción, el almacén y el movimiento. (Lopez 2012)*

### **PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN**

*El proceso de planificación y organización es de carácter estratégico y táctico, dado que tiene que brindar soluciones de recursos en comunión con las políticas y objetivos generales que contempla la estrategia de la compañía, en aras de potenciar las ventajas competitivas por las que apuesta la misma. Dentro de las actividades o subprocesos que se deben realizar en el proceso de planificación y organización se encuentran: (Lopez 2012)*

### **RECEPCIÓN**

*El flujo rápido del material que entra, para que esté libre de toda congestión o demora, requiere de la correcta planeación del área de recepción y de su óptima utilización. La recepción es el proceso de planificación de las entradas de unidades, descarga y verificación tal y*

*como se solicitaron mediante la actualización de los registros de inventario.*

*El objetivo al que debe tender una empresa en su proceso de recepción de mercancías es la automatización tanto como sea posible para eliminar o minimizar burocracia e intervenciones humanas que no añaden valor al producto. Otra tendencia considerada como buena práctica logística es la implementación de programas de entregas certificadas que no solo eliminan burocracia sino que reducen al mínimo las inspecciones que se consideran imprescindibles pero que no añaden valor.*

## **MOVIMIENTO**

*Es el subproceso del almacén de carácter operativo relativo al traslado de los materiales/productos de una zona a otra de un mismo almacén o desde la zona de recepción a la ubicación de almacenamiento. La actividad de mover físicamente mercancías se puede lograr por diferentes medios, utilizando una gran variedad de equipos de manipulación de materiales. (Lopez 2012)*

*El tipo de herramientas utilizado depende de una serie de factores como son:*

- *Volumen del almacén*
- *Volumen de las mercancías*
- *Vida de las mercancías*
- *Coste del equipo frente a la finalidad*
- *Cantidad de manipulaciones especiales y expediciones requeridas*



- *Distancia de los movimientos*

*Desde la perspectiva de las características de las mercancías, los flujos de entrada y salida del almacén de las mercancías son variadas.*

## **INFORMACIÓN**

*“Si bien la función principal de la Gestión de Almacenes es la eficiencia y efectividad en el flujo físico, su consecución está a expensas del flujo de información, este es un eje transversal de los procesos de gestión logística, y la gestión de almacenes no son la excepción. Debe ser su optimización, por tanto, objetivo de primer orden en la Gestión de Almacenes. Su ámbito se extiende a todos los procesos anteriormente descritos – Planificación y organización, recepción, almacén y movimiento – y se desarrolla de manera paralela a ellos por tres vías:”*

- *Información para gestión.*
- *Identificación de ubicaciones.*
- *Identificación y trazabilidad de mercancías.*

*Dentro de la información para la gestión se incluyen:*

- *Configuración del almacén: instalaciones, lay-out...*
- *Datos relativos a los medios disponibles*
- *Datos técnicos de las mercancías almacenadas*
- *Informes de actividad para Dirección*
- *Evolución de indicadores*
- *Procedimientos e instrucciones de trabajo*
- *Perfiles y requisitos de los puestos*
- *Registros de la actividad diaria*

***Qué es abastecimiento?***

*El abastecimiento es una de las etapas de lo que suele llamarse Cadena de Suministro. En términos generales este concepto engloba los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios que son ofrecidos y distribuidos a los usuarios para satisfacer su demanda. En particular, el abastecimiento puede ser entendido como el proceso realizado por una organización para conseguir aquellos bienes y servicios que requiere para su operación y que son producidos o prestados por terceros. Este concepto implica incorporar en la definición de proceso todas aquellas actividades que se relacionan con el aprovisionamiento, o cadena de suministros desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio.*

(abastecimientos s.f., 3)

*El proceso de abastecimientos puede dar inicio mediante los siguientes imput:*

*Por medido de las áreas requirentes o por el método de reposición automática*

- *El pedido por áreas se lo define mediante la elaboración de un plan de mantenimiento el cual provee un cronograma de mantenimientos tanto predictivo, preventivo y siempre considerando los supuestos casos de emergencia en el cual se debe incluir los mantenimientos correctivos.*
- *En el mecanismo de reposición automática, se debe considerar: el punto de pedido, lote determinado de reposición, elementos de uso generalizado y/o estable en el tiempo y bajo costo.*
- *Por impulso de plan de producción y programas de stock máximos.*

(R.O.RIVAS s.f.)

### ***Metodología cualitativa***

- *Enfoques de la Investigación Cualitativa. —Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas* (Gómez 1996)

## **2.2 MARCO METODOLÓGICO**

Se procede al desarrollo de investigación de estudio de caso se considerando el método cualitativo en el cual se identificó la categoría basado en la Gestión de abastecimientos, la dimensiones dentro del aprovisionamiento, custodio y despacho; y los instrumentos aplicados fueron los de observación y entrevistas realizadas al personal clave de la unidad de abastecimientos, además se procedió a la revisión de documentos administrativos del cual se consideró importante información para el desarrollo de esta investigación.

**Tabla 1****CDIU Abastecimientos de materiales y repuestos para una empresa del sector petrolero**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>UNIDAD DE ANALISIS</b>
Gestión de Abastecimientos	Aprovisionamiento, Custodio y despacho	Revisión de documentos Observación Entrevistas	Personal clave

**2.2.1 CATEGORÍAS**

La gestión de abastecimientos: Proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados.

**2.2.2 DIMENSIONES**

La gestión de abastecimientos nace desde el requerimiento del usuario hasta la entrega de los materiales y repuestos a los mismos.

**Aprovisionamiento:** se requiere realizar el proceso de aprovisionamiento de los materiales y repuestos manera eficaz y eficiente en concordancia con el cumplimiento de los objetivos aplicados a la producción.

**Custodio:** En esta dimensión se considera al custodio como responsable del cuidado de los materiales y repuestos.

**Despacho:** La actividad de despacho implica tener conocimiento técnico y expertis a fin de brindar un valor agregado al proceso de gestión de abastecimientos.

### **2.2.3 INSTRUMENTOS**

Se utilizó como instrumento la revisión de documentos administrativos como por ejemplo manuales de procedimientos, comunicaciones internas.

La observación como instrumento de recopilación de información es un punto de partida muy importante porque nos permitió auscultar paso a paso las actividades que se ejecutaban evidenciando los errores cometidos lo que nos permite minimizar las amenazas y repotenciar las fortalezas mediante la gestión de abastecimientos.

Las entrevistas fueron realizadas al personal clave de este proceso por considerarlo importante el apoyo mediante sus conocimientos y destrezas brindado a este proceso de investigación.

En este caso se entrevistó a un número de 15 empleados considerados por el departamento de talento humano como personal clave del procedimiento de abastecimientos de un total de 21 empleados.

### **2.2.4 UNIDAD DE ANÁLISIS**

Se toma como unidad de análisis al personal de bodegas y abastecimientos por tener el conocimiento y expertis de las actividades ejecutadas por lo tanto se lo considera como personal clave para este proceso.

### **2.2.5 GESTIÓN DE DATOS**

En este estudio de caso se utilizó como fuente de recolección de datos en el análisis cualitativo el instrumento de la entrevista. Ver Anexo 1

### **2.2.6 CRITERIOS ÉTICOS**

La máxima autoridad de la empresa me brindó todas las facilidades para realizar mi estudio de caso con la condición de mantener confidencialidad en la información proporcionada por la misma.

### **2.2.7 RESULTADOS**

- Una vez que la máxima autoridad de la empresa, nos autorizó la recopilación de datos basados en el abastecimientos de materiales y repuestos mediante la revisión de los documentos administrativos entre los cuales tuvimos acceso a comunicaciones internas, manuales de procedimientos, se dedujo que existe falta de planificación y organización tanto en la gestión administrativa como operativa lo que evidencia dificultades en el proceso de gestión de abastecimientos por lo que se deberá tomar las acciones correctivas tanto en las Unidades de Mantenimiento y de Abastecimientos.
- De las entrevistas aplicadas al personal clave de la unidad de abastecimientos se determinó que para que exista un buen aprovisionamiento de materiales y repuestos se requiere la presentación y aprobación de un plan de mantenimiento, en el cual conste los mantenimientos predictivo, preventivo y correctivo con sus respectivos requisiciones de materiales o listados de los requerimientos, con los cuales se reduciría el tiempo de aprovisionamiento de los mismos y se podría aplicar el cumplimiento del cronograma de mantenimiento beneficiando al cumplimiento de los objetivos.

- De la observación se pudo auscultar paso a paso todas las actividades del proceso tanto de recepción como entrega de los materiales y repuestos, pudiéndose evidenciar los tiempos muertos y duplicidad de actividades y tareas en el proceso

## **CAPITULO 3**

### **PROPUESTA**

Una vez revisado y analizado los datos recopilados para este estudio de caso y contrastado con los referentes empíricos se determinó que como parte de un plan de mejoramiento continuo se debe proponer un procedimiento de gestión de abastecimientos con la finalidad de orientar las actividades y responsables del proceso de aprovisionamiento debiendo realizarse el respectivo control y seguimiento periódicamente a este proceso y a la vez trabajar coordinadamente en equipo con el área de mantenimiento debiendo planificar y organizar el aprovisionamiento de los materiales y repuestos basados en el cronograma de planificación de la unidad de mantenimiento; en razón de que con su expertis se deben elaborar los requerimientos considerando el tiempo de aprovisionamiento y poder satisfacer la demanda interna de combustibles a nivel nacional, sin tener que importar productos como gasolina, diesel, jet fuel entre otros.

Razón por la cual se adjunta a continuación la propuesta elaborada.



	<b>PROCEDIMIENTO: Gestión de Abastecimientos</b>	Código: PB-PGA-01
		Fecha: 14/04/2016
	Proceso relacionado: Bodega	Versión: 01
	Distribución: Física y/o Intranet	Página 01 de 02

## 1. PROPÓSITO

Abastecer de manera programada, coordinada, oportuna y eficiente los materiales y repuestos necesarios para el desarrollo de la gestión administrativa y operativa de la empresa.

## 2. ALCANCE

Desde: Recepción de ingreso de materiales a bodega

Hasta: Entrega de materiales y repuestos a usuarios

## 3. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

No Aplica

## 4. TAREAS

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLE
1	Recibir la Orden de ingreso de materiales y repuestos a bodega.	Asistente de Recepción
2	Revisar la documentación que contenga toda la información requerida con las especificaciones técnicas.	Asistente de Recepción
3	Recibir los materiales y repuestos.	Asistente de Recepción/Asistente de Bodega
4	Verificar recepción de materiales y repuestos que esté acorde con la orden de ingreso a bodega.	Asistente de Recepción/Asistente de Bodega
5	Verificar especificaciones técnicas de los materiales y repuestos.	Asistente de Recepción/Asistente de Bodega
6	Cuantificar los materiales y repuestos de acuerdo a la orden de ingreso.	Asistente de Recepción/Asistente de Bodega

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS	RESPONSABLE
7	Entregar materiales y repuestos al área de Bodega	Asistente de Recepción/ Asistente de Bodega
8	Ingresar materiales y repuestos al sistema Main Tracker	Asistente de Bodega
9	Identificar el código del material similar	Asistente de Bodega
10	Colocar código de barras a los materiales y repuestos.	Asistente de Bodega
11	Asignar el código de los materiales	Asistente de Bodega
12	Ingresar descripción del material en los campos del sistema	Asistente de Bodega
13	Ingresar el código al sistema Main Tracker	Asistente de Bodega
14	Clasificar los materiales y repuestos por percha.	Asistente de Bodega
15	Colocar en percha los materiales y repuestos	Asistente de Bodega
16	Entregar los materiales y repuestos a usuarios.	Asistente de Bodega

## 5. POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

5.1. En la ejecución de este procedimiento se deberá observar toda la Normativa vigente, aplicándola según su orden jerárquico y especialidad. En caso de duda se observará la norma de rango superior.

5.2. Participar en el control del ingreso a bodega de materiales, repuestos de acuerdo a normas y procedimientos establecidos, precautelando su integridad.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
	No Aplica

Elaborado por: Analista de Procesos Ing. Mirtha Ramírez	Revisado por: Supervisor MAE Carlos Córdova Herrera	Aprobado por: MAE Carlos Córdova Herrera
------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	------------------------------------------

### **3.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **CONCLUSIONES:**

- Existe Ausencia de políticas y objetivos que definan los lineamientos en la gestión empresarial tanto a nivel de la empresa como de las Unidades.
- Carencia de un plan de mantenimiento preventivo solo tienen mantenimiento correctivo es decir que al momento que se daña un equipo solo reemplazan el repuesto de manera emergente.
- Falta de un procedimiento de gestión de abastecimientos en el cual defina las actividades y tareas desde la recepción hasta la entrega de los materiales y repuestos.

#### **RECOMENDACIONES:**

- El área de mantenimiento debe presentar anualmente un plan de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo a fin de gestionar oportunamente el aprovisionamiento de los materiales y repuestos con la finalidad de evitar el desabastecimiento, encarecimiento de los productos y una posible paralización de la planta.
- Implementar el procedimiento de la gestión de abastecimientos con la finalidad de realizar un control, seguimiento a la gestión y trabajo en equipo, logrando así realizar las correcciones del proceso de aprovisionamiento justo a tiempo, alineados tanto a los objetivos de la Unidad como de la productividad.

- Aplicar un software el cual nos permita realizar las reposiciones de materiales y repuestos de manera automática de acuerdo al movimiento anual de los mismos, a fin de garantizar la existencia de un mínimo de materiales y repuestos en las bodegas como margen de seguridad.
- Considerar las deficiencias o dificultades con la finalidad de repotenciarlas y utilizarlas como arma estratégica para desarrollar estrategias competitivas y mantener un plan de mejoramiento continuo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abastecimientos, Guia Practica proceso de. *compras chile*. Procesos de Abastecimientos, pag.3, Chile: [www.chilecompras.cl](http://www.chilecompras.cl), s.f.
- AFNOR, Norma. *Que es logistica*.  
<http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/>, Norma AFNOR, s.f.
- BALLOU, RONALD H. *LOGISTICA ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTROS*. 5TA EDICION, s.f.
- . *LOGISTICA, ADMINISTRACION DE LA CADENA DE SUMINISTRO, 5TA EDICION*. MEXICO : PRENTICE HALL, 2004.
- Colombia, Insituto Colombiano de Codificaci3n y Automatizaci3n - GS1. *Que es logistica*. <http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/>, Insituto Colombiano de Codificaci3n y Automatizaci3n - GS1 Colombia, s.f.
- COS, JORDI PAU. *MANUAL DE LOGISTICA INTEGRAL*. DIAZ DE SANTO, 2014.
- GARCIA, LUIS ANIBAL MORA. *GESTION LOGISTICA INTEGRAL*. STARBOOK EDITORIAL, 2011.
- G3mez, Gregorio Rodr3guez. «LACE.» De Facultad de CC. de la Educaci3n. Universidad de C3diz., Pag, 32.  
<http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1996.
- Logistica, Sociedad de Ingenieria.  
<http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/>, Sociedad de Ingenieria Logistica, s.f.

Lopez, Bryan Salazar. *Gestion de Almacenes*.

<http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>, E-Resources, Training and Technology, 2012.

LOZANO, JUAN RAMON. *COMO Y DONDE OPTIMIZAR LOS COSTES LOGISTICOS*. FUND. CONFEMETEL, 2003.

Management, Council of Logistics. *Que es logistica*.

<http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/>, Council of Logistics Management, 2003, 2003.

MONTERROSO, LIC. ELDA. *LA GESTION DE ABASTECIMIENTOS*.

UBANET, 1999.

—. *LOGISTICA DE ABASTECIMIENTOS*. UBANET, 1999.

R.O.RIVAS, Sistema de información. «Que es abastecimientos.» *Sistema de información R.O.RIVAS* (Sistema de información R.O.RIVAS), s.f.: 2.

Ragin. «LACE.» En *LACE*, de Facultad de CC. de la Educación. Universidad de Cádiz. <http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1992.

Stake. «Instruivo al estudio de caso.»

<http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1994 - 1995.

Stake. «LACE.» En *LACE*, de Facultad de CC. de la Educación. Universidad de Cádiz., 41. <http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1995.

Stake. «LACE.» En *LACE*, de Facultad de CC. de la Educación, 41.

<http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1995.

Stake, R. «LACE.» En *LACE*, de Facultad de CC. de la Educación. Universidad de Cádiz., 41. <http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1995.

Stone, Charles. *Definiciones de Logística*.

<http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es->

[log%C3%ADstica/](http://logisticayabastecimiento.jimdo.com/qu%C3%A9-es-log%C3%ADstica/), Charles Stone, s.f.

TORRES, MIKEL MAULEON. *SISTEMA DE ALMACENAMIENTO*. DIAZ

SANTO, 2003.

Walker, R. «LACE.» 45. <http://www2.uca.es/lace/documentos/EC.pdf>, 1983.

## ANEXOS 1

A continuación se detalla las preguntas realizadas en la entrevista.

1. Considera usted que la gestión de abastecimientos es importante para el abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa de sector petrolero?
2. La falta de un plan de mantenimiento afectaría el abastecimientos de materiales y repuestos de una empresa del sector petrolero?
3. Se requiere un cronograma del plan de mantenimiento para cumplir con los objetivos de la gestión de abastecimientos?
4. La inclusión de un procedimiento de la gestión de abastecimientos ayudaría al cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Abastecimientos?
5. La utilización de los recursos tecnológicos agilizaría los procesos de gestión de abastecimientos?
6. Cuáles serían los beneficios de la aplicación de un procedimiento de gestión de abastecimientos en la provisión de los materiales y repuestos?  
Enumere de 3 a 5 beneficios.
7. Considera usted que con la implementación de un procedimiento de gestión de abastecimientos se agilizarán los procesos de aprovisionamiento de los materiales y repuestos?
8. Como afecta la falta de planeación y organización en el aprovisionamiento de los materiales y repuestos?



## ANEXO 2

<b>PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO</b>												
<b>MANTENIMIENTO</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
<b>Predictivo</b> (Diagnostico)												
<b>Preventivo</b> (Solución problema- permite planificar)												
<b>Correctivo</b> (Emergencia)												