

## ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 ANTECEDENTES .....	1
1.1.1 Antecedentes de ENDE Guaracachi S.A.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.3.1 Justificación económica .....	10
1.3.2 Justificación teórica .....	10
1.3.3 Justificación práctica .....	10
1.4 LÍMITES AL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.4.1 Límite substantivo .....	11
1.4.2 Límite espacial .....	11
1.4.3 Límite temporal .....	11
1.4.4 Límite de contexto.....	11
1.5 OBJETIVOS.....	11
1.5.1 Objetivo general .....	11
1.5.2 Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO II .....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 MARCO TEÓRICO .....	13
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	13
2.3. MACROENTORNO .....	13
2.3.1 Análisis PEST.....	14
2.3.1.1. Entorno político.....	14
2.3.1.2 Entorno económico .....	14
2.3.1.3 Entorno social.....	15
2.3.1.4 Entorno tecnológico .....	17
2.4. MICROENTORNO .....	19
2.4.1 Cadena de Valor .....	19

2.4.1.1	Actividades primarias.....	20
2.4.1.2	Actividades de apoyo .....	21
2.4.2	Cinco fuerzas de Porter .....	22
2.4.2.1	Competidores potenciales .....	23
2.4.2.2	Sustitutos .....	23
2.4.2.3	El Sector y la rivalidad.....	23
2.4.2.4	Poder de negociación con los proveedores .....	24
2.4.2.5	Poder de negociación de los clientes.....	24
2.4.3	Matriz de perfil competitivo .....	25
2.5.	CADENA DE SUMINISTRO.....	25
2.5.1	Administración de compras y suministro.....	26
2.5.1.1	Terminología de la administración del suministro.....	27
2.5.1.2	Compras .....	28
2.5.1.3	Aprovisionamiento.....	29
2.5.1.4	Estrategias de aprovisionamiento.....	30
2.5.1.5	Políticas de aprovisionamiento .....	30
2.5.1.6	Previsión de demanda .....	31
2.5.1.7	Elaboración de programas de aprovisionamiento .....	32
2.5.1.8	Objetivos del plan de aprovisionamiento .....	33
2.5.2	Gestión de almacenes .....	37
2.5.2.1	Objetivos de la gestión de almacenes.....	37
2.5.2.2	Aplicación de métodos de gestión de stocks .....	39
2.5.2.3	Definición de stock .....	40
2.5.2.4	Clases de stocks .....	40
2.5.3	Administración de las directrices interfuncionales en una cadena de suministro .....	44
2.6.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	46
2.6.1	La calidad en el proceso de aprovisionamiento .....	47
2.6.2	Generalidades.....	47
2.6.4	Principios de la gestión de la calidad .....	49

2.7.	LA IMPORTANCIA DE LA REDUCCIÓN DE COSTOS EN LA CADENA...	50
2.7.1	¿Cómo identificar los factores para la reducción de costos?	51
2.7.2	La generación de valor al reducir gastos	52
CAPÍTULO III		55
DISEÑO METODOLÓGICO		55
3.1.	DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.2.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.3.	MANEJO E INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.4.	UNIDADES DE ANÁLISIS	57
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	57
CAPÍTULO IV		59
DIAGNÓSTICO		59
4.1.	DIAGNÓSTICO DEL MACRO ENTORNO DEL SECTOR DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	59
4.1.1.	Factores políticos	59
4.1.2.	Factores económicos	60
4.1.3.	Factores sociales	61
4.1.4.	Factores tecnológicos	62
4.2.	DIAGNÓSTICO DEL MICRO ENTORNO DE LA INDUSTRIA DE GENERACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	62
4.2.1.	Regulación de la industria	62
4.3.	DIAGNÓSTICO INTERNO DE ENDE GUARACACHI	64
4.3.1.	Análisis de las cinco fuerzas de Porter	64
4.3.1.1.	Amenaza de nuevos aspirantes	64
4.3.1.2.	Poder de negociación de los proveedores	65
4.3.1.3.	Poder de negociación de los compradores	65
4.3.1.4.	Amenaza de productos o servicios sustitutos	66
4.3.1.5.	Rivalidad entre competidores existentes	66
4.3.2.	Matriz de perfil competitivo de Ende Guaracachi	69
4.3.3.	Análisis del entorno interno	71
4.3.3.1.	Análisis de las actividades primarias	71

4.3.3.1.1.	Logística interna.....	71
4.3.3.1.2.	Operaciones.....	73
4.3.3.1.3.	Logística externa.....	73
4.3.3.1.4.	Marketing y ventas.....	74
4.3.3.1.5.	Servicios.....	74
4.3.3.2.	Actividades de Apoyo.....	74
4.3.3.2.1.	Infraestructura.....	74
4.3.3.2.2.	Recursos humanos.....	75
4.3.3.2.3.	Desarrollo de tecnología.....	75
4.3.3.2.4.	Abastecimiento.....	75
4.4	DIAGNÓSTICO DE LAS GESTIONES DE APROVISIONAMIENTO Y ALMACENES.....	75
4.4.1	Datos del sistema de información (ERP Arquetipo).....	76
4.4.2	Resultados de las entrevistas a los funcionarios de áreas.....	77
4.4.2.1	Entrevista a encargados del área técnica.....	78
4.4.2.2	Entrevista al jefe de compras, almacenes y servicios.....	79
4.4.2.3.	Entrevista al encargado de almacenes.....	80
4.5	ANÁLISIS FODA DE LAS GESTIONES DE APROVISIONAMIENTO Y ALMACENES.....	84
4.5.1	Factores internos.....	84
4.5.2	Factores externos.....	85
	CAPÍTULO V.....	87
	PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO PARA ENDE GUARACACHI.....	87
5.1.	INTRODUCCIÓN.....	87
5.2.	MATRIZ: PROBLEMA – CAUSA – EFECTO - SOLUCIÓN.....	87
5.3.	ESQUEMA DE LA PROPUESTA.....	88
5.4.	DESARROLLO DEL MODELO DE GESTIÓN.....	89
5.4.1.	Estrategia del modelo de gestión.....	89
5.4.2.	Lineamientos del modelo.....	89
5.4.2.1	Integración de las áreas de almacenes, el área técnica, compras y adquisiciones de ENDE Guaracachi.....	89

5.4.2.2.	Integración con las redes de proveedores.....	93
5.4.2.3	Implementación de indicadores en almacenes .....	94
5.4.2.4	Preparación para la implementación de la certificación de un sistema de gestión de calidad. ....	96
5.5.	PROPUESTA PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	97
5.6.	CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA.....	98
CAPÍTULO VI.....		100
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		100
6.1	CONCLUSIONES.....	100
6.2.	RECOMENDACIONES .....	102
REFERENCIAS.....		104
ANEXOS.....		107