

## **RESUMEN**

Siguiendo la línea de desarrollo comercial que la Región Insular ha experimentado en los últimos años, se presenta este estudio como un aporte valioso a la sociedad ecuatoriana, pues se aplican los conocimientos referentes a procesos logísticos adquiridos en la maestría: elaboración y selección de modelos de pronósticos adecuados de ventas, determinación, mejoramiento y monitoreo del nivel de servicio, y planificación financiera, que involucran el diagnóstico de la cadena de suministros de una empresa que tiene su sede en la ciudad de Guayaquil y proporciona el abastecimiento, básicamente, de productos alimenticios a las Islas Galápagos.

## **ABSTRACT**

Following the commercial development experienced by the Galapagos Islands in recent years, this investigation will be a valuable contribution to Ecuadorian society.

It will serve to combine knowledge about logistical processes acquired during the degree course, such as, the selection and elaboration of a sales model, determination, monitoring and improving the level of service, and financial planning to research the diagnostic supply chain in a Guayaquil-based company that supplies the Galapagos Islands with food.

# INTRODUCCIÓN

La ubicación, geográficamente distante, de las Islas Galápagos desde el territorio continental del Ecuador por sí sola nos indica que el abastecimiento oportuno es un tema crucial e importante, especialmente de aquellos productos que son considerados de primera necesidad.

Por ser consideradas uno de los principales destinos turísticos a nivel mundial, es motivo de interés nacional mejorar las características de su desarrollo comercial, actividad que no ha sido objeto de estudios formales conocidos o que se hayan difundido como un planteamiento a esta problemática. Por lo tanto, el deficiente manejo del abastecimiento a las Islas Galápagos nos ha motivado a basar la presente tesis en el análisis de la cadena de suministros de una empresa de comercialización, principalmente de productos alimenticios, entre el territorio continental y las islas.

La idea de este estudio es combinar los conocimientos de mercado de la empresa ABC, la empresa de estudio cuyo nombre es guardado en reserva para los fines pertinentes, su metodología administrativa, financiera y operativa, con los adquiridos por los participantes de esta investigación en el desarrollo de la Maestría en Control de Operaciones y Gestión Logística.

El análisis se basará en tres aspectos fundamentales:

- La posibilidad de tener un conocimiento anticipado y con una buena precisión de los niveles de venta en períodos futuros. Esto ayudará a optimizar el nivel de inventario necesario.
- El buen manejo del concepto de nivel de servicio en forma cuantitativa y no cualitativa.

- El mejoramiento de políticas que deriven en un esquema financiero sólido de la empresa.

Para lograr los objetivos que se plantearán en el presente trabajo se tendrán que realizar las siguientes actividades:

- Sustentar la necesidad de este estudio en base a los estudios preliminares, puesto que no es un problema exclusivo de nuestro país.
- Conocer los elementos involucrados en el escenario de abastecimiento: tráfico aéreo y marítimo, instituciones involucradas, costos inherentes, características de los productos comercializados, afluencia turística, etc.
- Investigar las características del flujo de procesos de la empresa.
- Analizar las bases de datos que se encuentran en la actualidad en el sistema de información, lo cual permitirá:
  - Clasificar los clientes, en A, B y C, en base a los volúmenes de adquisición de productos para categorizar los clientes más representativos de la empresa.
  - Establecer el comportamiento de ventas de los clientes en el período de análisis 2004-2008.
  - Identificar la estacionalidad y plantear escenarios que permitan establecer pronósticos de ventas futuras en base a la información disponible.
  - Tomar una muestra de pedidos para tener una referencia del nivel de servicio que proporciona la empresa a sus clientes.
- Elaborar nuevos formatos de pedidos de los clientes que permitan medir el nivel de servicio.
- Establecer, mediante sus índices financieros, áreas de negocio que requieren mejoras urgentes para generar mejores resultados.

Se espera que este trabajo permita tomar decisiones apropiadas a los directivos de la empresa ABC, así como a las autoridades que se encuentran inmersas en el proceso que se desea optimizar.