



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE
PICHINCHA**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO HONORABLE
CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA**

Carrera: Administración de Empresas

**Título: Manual de procesos para el área logística de la empresa
Cuyabenopetro en Cumbayá**

**Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Título de
Tecnóloga en Administración de Empresas**

Autor (s): PINTO TUMBACO, MAYRA ELIZABETH

Tutor (s): ESPINOSA ANDRADE, MÓNICA DEL PILAR

Agosto-2020


Quito-Ecuador

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Pinto Tumbaco Mayra Elizabeth con cédula de identidad 092393275-0, en calidad de egresada de la Carrera Administración de Empresas promoción 35AEQ2, declaro que el contenido de este Trabajo de Titulación, exigencia previa a la obtención del Grado de Tecnóloga en Administración de Empresas, son originales de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Quito, 02 de agosto de 2020

Atentamente,



Mayra Elizabeth Pinto Tumbaco

Cédula: 092393275-0

mayrapintot@gmail.com

Telf.: 0983635455

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico “Honorable Consejo Provincial de Pichincha”

certifico:

Que el Trabajo de Investigación **MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CUYABENOPETRO S.A. UBICADA EN CUMBAYÁ** presentado por la estudiante Pinto Tumbaco Mayra Elizabeth de la promoción 35AEQ2, reúne las exigencias y méritos suficientes para ser sometido a la valoración del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

En la ciudad de Quito, a los 02 días del mes de agosto 2020

Atentamente,



Mónica del Pilar Espinoza Andrade

Cédula: 1707347819

DEDICATORIA

Este proyecto de grado se lo dedico a mi hija como ejemplo de perseverancia y esfuerzo, por ser mi motivación y compañía en este proceso, por las muchas veces que me dijo que lo lograría.

A mi madre porque siempre me ha impulsado con sus sabios consejos a lograr nuevos objetivos enmarcados en principio y valores, porque me enseñó que cada reto se logra con esfuerzo y dedicación.

A mis hermanas, hermanos, cuñados y sobrinos por el apoyo moral que siempre me han dado desde que me propuse continuar con mis estudios.

De manera especial quiero dedicar este trabajo a mi padre (+) sé lo orgulloso que estaría de mi en este momento; aunque ya no está físicamente a mi lado es su recuerdo parte de mi motivación.

Mayra Elizabeth Pinto Tumbaco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir esta realidad con salud, es gracias a mi fe que obtuve las fuerzas necesarias para cumplir a este objetivo.

Agradezco a mi Tutora MSc. Mónica Espinosa por el apoyo brindado durante el desarrollo de mi proyecto de grado; al Sr. Rector y a todos los docentes del Instituto por los conocimientos compartidos que hoy sin duda alguna me han ayudado a ser una mejor profesional y sobre todo mejor persona.

Agradezco a mis compañeros y amigos por compartir conmigo sus conocimientos y ayudarme en mis estudios.

Mayra Elizabeth Pinto Tumbaco

RESUMEN

El problema planteado en el presente trabajo de investigación da origen al desarrollo de los tres capítulos que éste contiene, el sustento concatenado tanto teórico como metodológico proponen elaborar un manual de procesos como solución.

El capítulo uno contiene el fundamento teórico que hace referencia a los manuales y los procesos, además las definiciones ligadas al área y las gestiones de interés en este proyecto; el segundo capítulo evidencia el medio que se utiliza como herramientas para obtener la información que permitió analizar e interpretar los resultados.

En el tercer y último capítulo se entrega la propuesta elaborada como un manual de procesos, instrumento necesario para dar solución a un actual desarrollo de actividades sin garantías ni responsables con la finalidad de obtener un proceso de mejora continua para el área logística, haciéndola más competitiva inclusive con otras áreas de la misma organización por sus propósitos claros, sus definiciones que precisan la descomposición de tareas e identifica recursos y responsables para su ejecución, que a su vez estos interactúan alineados a los objetivos organizacionales.

Palabras Claves: Procesos, Logística, Investigación, Manual

ABSTRAC

The main problem into research work develops it in three chapters that it contains, Concatenated support in theoretical and methodological propose to develop a process manual as a solution.

Chapter one, it contains the theoretical foundation that it refers to the manuals and processes, as well as the definitions related to the area and the steps of interest in this project;

The second chapter, it shows the idea or instrument that it is used in order to obtain the information that allowed analyzing and interpreting the results.

The last chapter the principal proposal is prepared as a process manual to deliver, it is a necessary instrument to provide a solution to a current development of activities without guarantees or responsible parties with the proposal of obtaining a process of continuous improvement for the logistics area, this area have to be more competitive even with other areas of the same organization for its clear errors, its specifications that require the decomposition of tasks and the identification and responsible resources for its execution, which in turn interact with the organizational objectives

CONTENIDO

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	ii
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
INTRODUCCIÓN	1
1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
2. EL PROBLEMA	2
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. OBJETIVOS	6
4.1 Objetivo General	6
4.2 Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO I	7
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
1.1 Marco teórico	7
1.2 Marco Conceptual	15
1.3 Marco legal.....	19
CAPÍTULO II	28
2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.1 Diagnóstico Situacional.....	28
2.2 Método	31
2.3 Diseño y Tipo de Investigación.....	32

2.4	Universo y Muestra	32
2.5	Técnica de Investigación	33
2.6	Instrumento.....	33
2.7	Forma de tratamiento y análisis de los datos.....	43
2.8	FODA	44
CAPÍTULO III.....		47
1.	INTRODUCCIÓN	51
2.	ANTECEDENTES	52
3.	OBJETIVO	52
4.	JUSTIFICACIÓN	53
5.	ALCANCE.....	53
6.	DEFINICIONES	54
7.	FUNCIÓN DE LOS RESPONSABLES.....	58
8.	POLÍTICAS	64
9.	DILIGENCIAS	65
10.	GENERALIDADES	67
	Conclusiones.....	74
	Recomendaciones	75
	Bibliografía	76
	Anexos	78

Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de Involucrados	3
Tabla 2: Simbología de Flujogramas	19
Tabla 3: Áreas Cuyabenopetro	28
Tabla 4: Barrios de Cumbayá	31
Tabla 5: Pregunta 1: Instrucción Logística	35
Tabla 6: Pregunta 2: Obligaciones y Restricciones	35
Tabla 7: Pregunta 3: Manual de Procesos.....	36
Tabla 8: Pregunta 4: Restitución de valores	37
Tabla 9: Pregunta 5: Actividades Afectadas.....	38
Tabla 10: Pregunta 6: Gestión de Reembolso.....	39
Tabla 11: Pregunta 7: Respaldos para devolución.....	39
Tabla 12: Pregunta 8: Gestión Logística.....	40
Tabla 13: Pregunta 9: Elaborar un Manual.....	41
Tabla 14: Pregunta 10: Beneficios al tener un Manual de Procesos.....	42
Tabla 15: Cargos de Encuestados	43

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Pregunta 1: Instrucción Logística	35
Gráfico 2: Pregunta 2: Obligaciones y Restricciones	36
Gráfico 3: Pregunta 3: Manual de Procesos.....	37
Gráfico 4: Pregunta 4: Restitución de valores	37
Gráfico 5: Pregunta 5: Actividades Afectadas.....	38
Gráfico 6: Pregunta 6: Gestión de Reembolso.....	39
Gráfico 7: Pregunta 7: Respaldos para devolución.....	40
Gráfico 8: Pregunta 8: Gestión Logística	40
Gráfico 9: Pregunta 9: Elaborar un Manual.....	41
Gráfico 10: Pregunta 10: Beneficios al tener un Manual de Procesos.....	42

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Árbol de Problemas	4
Ilustración 2: Componentes de Proceso.....	8
Ilustración 3: Tipos de Procesos	11
Ilustración 4: Reserva de Constitución	21
Ilustración 5: Extracto de Constitución	22
Ilustración 6: Inscripción de Cuyabenopetro	23
Ilustración 7: RUC	24
Ilustración 8: Logo Cuyabenopetro S.A.	29
Ilustración 9: Organigrama CUYABENOPETRO S.A.	30
Ilustración 10:Edificio YOO Cumbayá	30
Ilustración 11: Encuesta.....	33
Ilustración 12: Matriz FODA.....	44
Ilustración 13: Estrategias FODA.....	45

INTRODUCCIÓN

Actualmente se vive en una sociedad altamente competitiva donde el sector empresarial es cada vez más eficiente en sus operaciones y en el servicio a sus clientes internos y externos, son las más autocríticas de sus gestiones o procesos las que sobreviven al paso del tiempo y los diferentes retos a los que se enfrentan.

El presente trabajo de investigación propone la elaboración de un manual de procesos para el área de Logística específicamente; ante la falta de información para el manejo de las actividades adecuadas se hizo preciso realizar el levantamiento de la información con las partes interesadas para lograr un consenso y el éxito de la ejecución del plan de trabajo.

La inexistencia de un proceso en la coordinación logística del personal de la empresa deja entrever varias falencias entre las más puntuales pérdidas de recursos económicos para los usuarios y para la compañía por permitir que los empleados organicen la logística conforme su mejor criterio; implementar procesos es fundamental para un mejor logro de resultados y cumplimiento de objetivos en un menor tiempo posible con esto generar nuevas oportunidades para la organización.

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Manual de procesos para el área de logística del personal de la empresa Cuyabenopetro S.A. ubicada en la parroquia Cumbayá del D.M.Q.

2. EL PROBLEMA

La gran mayoría de los problemas existentes a nivel mundial en las organizaciones se relacionan de manera directa con una mala o ausente planificación en sus procesos, la falta de interés o abordaje profesional hasta la desorientación en aplicar herramientas para el desempeño de actividades debilitan el cumplimiento de los objetivos en una empresa.

El desarrollo de las actividades de servicios petroleros involucran un alto porcentaje de movilidad humana a nivel nacional hacia los campos donde se encuentren las operaciones, sin excluir las necesidades de salir del país sin excepciones del cargo o rango jerárquico; al no existir una normativa estandarizada o control en la organización de la logística para el talento humano de CUYABENOPETRO el uso de recursos personales que cubren pagos por hospedajes, medios de transportes o gastos alimenticios para dar cumplimiento con actividades fuera de la ciudad o del país representan gastos indiscriminados para la empresa.

La falta de información o guías previa antes de iniciar los traslados genera malestar, retraso de actividades, gastos innecesarios como los de atenciones sociales, recepción de respaldos no confiables; es decir, recibos o tickets sin datos tributarios, entre otros factores; incremento de actividades entre los responsables o personal que destina tiempos y recursos para el debido registro y control previo de documentos implicados en las solicitudes de reembolsos de estos gastos, frente a ello el desconocimiento en

determinados casos de quien autorizó los viajes u organización de logísticas carentes de seguridad para el personal, esto sale de la supervisión de los directivos de la compañía.

¿Hasta qué punto la coordinación de la logística de forma empírica genera conflictos en las gestiones generando pérdidas de documentos y demora los procesos para cada empleado en la empresa Cuyabenopetro S.A.?

- **Matriz de Involucrados**

MATRIZ DE INVOLUCRADOS		
INVOLUCRADOS	PERCEPCIÓN DEL PROBLEMA	INTERÉS EN EL PROYECTO
Talento Humano	Inconformidad	Satisfacer las necesidades de los usuarios
Finanzas-Contables	Control Documental	Eficacia y Transparencia
Coordinadores	Falta de Gestión de Cronogramas	Elaborar Itinerarios
Supervisores	Falta de Coordinación	Solicitar Cronogramas
Gerentes de Área	Falta de Interés en el proceso	Plantear Mejoramiento
Proveedores	No fijos	Alternativas de Proveedores fijos

*Tabla 1: Matriz de Involucrados
Elaborado por I: Mayra Pinto*

- **Árbol de Problemas**



*Ilustración 1: Árbol de Problemas
Elaborado por 2: Mayra Pinto*

3. JUSTIFICACIÓN

Cuyabenopetro es una sociedad legalmente constituida en el año 2018 en Ecuador, cuyas actividades principales son: la prestación de servicios petroleros de todo tipo y sin limitación alguna; Para efectos, sin ningún tipo de procesos o directrices para el cumplimiento de objetivos.

Una organización que cuenta con procesos estandarizados como herramientas de gestión se desempeña de forma eficiente y aprovecha sus recursos de forma óptima. La aplicación de un manual de procesos en Cuyabenopetro permitirá al talento humano adquirir conocimientos específicos de su organización logística y de las actividades de

otras áreas correlacionadas que conlleven a obtener apoyo o encargo de gestiones a quien corresponda; de tal forma que se impida la duplicidad de actividades y se minimicen los tiempos de ejecución de éstas; además mejorará la comunicación entre los equipos de trabajo generando un buen clima laboral.

En este manual se aprovechará, los conocimientos adquiridos y aplicados bajo el p^énsum Académico del Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, en la Carrera de Administración de Empresas, adquiridos en el transcurso de 6 semestres de educación continua beneficiando a Cuyabenopetro, en el impulso eficiente de sus procesos para la organización de la logística para el personal que en esta organización labora.

El propósito de este proyecto tiene como fin obtener la titulación en la Tecnología de Administración de Empresas en el Instituto Superior Tecnológico del Honorable Consejo Provincial de Pichincha.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procesos para el área de logística del personal de la empresa Cuyabenopetro S.A. ubicada en la parroquia Cumbayá del D.M.Q.

4.2 Objetivos específicos

- Sustentar teóricamente la elaboración de un manual de procesos para el área de logística de la empresa Cuyabenopetro S.A. ubicada en la parroquia Cumbayá del D.M.Q.
- Realizar un diagnóstico de la situación, que determine las carencias en el área de logística de la empresa Cuyabenopetro S.A. ubicada en la parroquia Cumbayá del D.M.Q.
- Implementar un manual de procesos para el personal que se desplaza dentro y fuera del país de la empresa Cuyabenopetro, ubicada en la parroquia Cumbayá del D.M.Q.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Los diseños de una investigación radican en los planteamientos que buscan respuestas para determinar una hipótesis. Es así, que el investigador está en libertad de elaborar una variedad de estrategias para lograr un resultado confiable, no obstante, se debe considerar los medios es decir las fuentes y recursos (Hurtado León & Toro Garrido, 2007). Es fundamental considerar antecedentes investigativos de referencia para ampliar la investigación basado en lo que otros autores dicen.

En el marco de actividades a las que se dedique una empresa la logística empresarial siempre será un factor importante para mejorar la producción o los servicios que brinde, es cierto que la tecnología avanza muy rápido, sin embargo, el desplazamiento de las personas de forma física es imprescindible para dar cumplimiento con las operaciones de servicios.

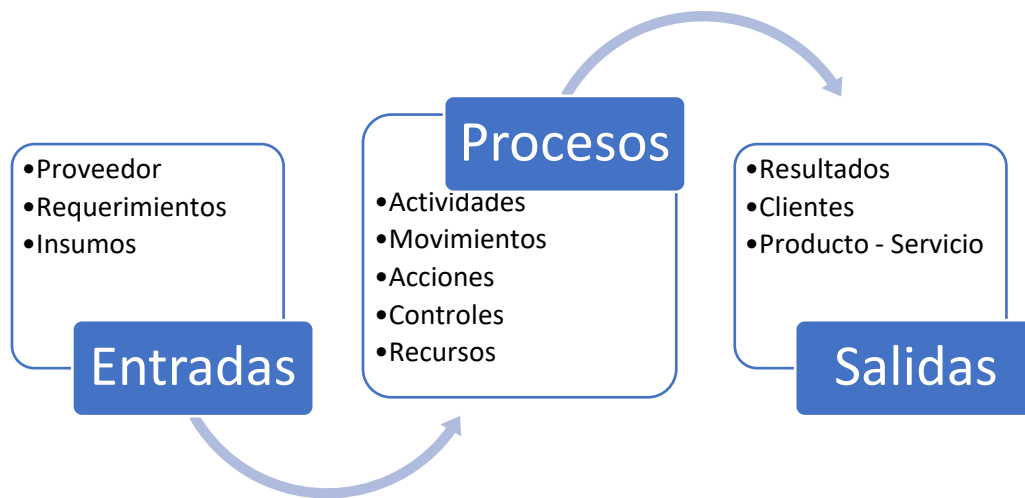
1.1 Marco teórico

Los procesos como mecanismo de gestión se originan desde el pensamiento administrativo en la búsqueda de eficiencia y eficacia en la práctica del trabajo señalado a las personas, (López Carrizosa, 2008) firma que “Según el principio de la división del trabajo, se logra mayor productividad al especializar a los trabajadores en etapas y actividades de un proceso productivo”(Pág.12). para conseguir los objetivos de la empresa, así como el de las unidades administrativas que lo conforman; implica un cambio de prototipos y actitudes de las personas en la forma de realizar las actividades, su evolución y control se han ido adaptando a las necesidades con responsabilidad en la

toma de decisiones para mejorar la actividad de la compañía desde el punto de vista del valor que recibe un cliente. Según (Álvarez Torres M. G., 1996) “son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación”. (Pág.24).

Los procesos se plantean con base en un objetivo macro a lograrse a través de estrategias; se caracterizan por tener entradas y salidas que identifican el cliente, las actividades, el proveedor, producto final, tiempos, recursos y responsables; además deben ser guías sencillas que optimicen recursos y expulsen resultados de calidad en un menor tiempo de respuesta.

- **Elementos de los procesos**



*Ilustración 2: Componentes de Proceso
Elaborado por 3: Mayra Pinto*

- **Requerimiento:** Producto o servicio que satisface una necesidad.
- **Entradas:** Las entradas de un proceso son criterios definidos que pueden estar conformados por materia prima, personas o elementos técnicos (información).

- **Recursos:** Medios o herramientas útiles para el desarrollo de tareas coadyuvantes para el cumplimiento del proceso
- **Controles:** Políticas o reglamentos que se involucran en la ejecución de las actividades.
- **Salidas:** Son el resultado esperado por los clientes externos o internos, son el cumplimiento de las metas.

1.1.1 Manual

Para obtener un producto o servicio a satisfacción del consumidor final es fundamental que toda organización implemente un manual como sistema de control interno, que suministre la información de las acciones a realizar para el cumplimiento de actividades, estas deben ser suficientes y necesarias a seguir para ejecutar determinadas tareas; de modo que permitan el progreso eficaz y consciente del área en que se aplique, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales; (Diamond, 1983) define los manuales como “un medio de comunicación muy especializado y requiere de habilidades de comunicación, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos” (Pág. 17). La estructura de un manual establece funciones específicas adaptadas a cada área acorde a las necesidades de cada una de éstas, aplicables para empresas públicas o privadas; además, destaca responsabilidades administrativas u operativas reflejadas en las firmas de formularios entre otros.

De acuerdo con la actualidad que viven las organizaciones es cada vez es más preciso contar con materiales que sirvan de guía, para aprovechar cada recurso de forma creativa e innovadora. (Álvarez Torres M. G., 1996) afirma que “los manuales es uno de los más excelentes materiales administrativos porque permiten a cualquier organización sistematizar su trabajo. La regulación es la plataforma sobre la que se mantiene la

evolución y el progreso de una organización proporcionando permanencia y resistencia” (Pág. 24). Es así como se determina la importancia de la comunicación que contiene el documento.

Por lo que la implementación en las áreas administrativas y su aplicación alineada a las instrucciones que este conlleva es óptimo para el desempeño de funciones reduciendo gastos y actividades no relacionadas.

1.1.2 Procesos

Los procesos son el resultado de una planeación de tareas tomando en cuenta factores internos o externos orientados al cumplimiento de varias metas. Es decir que, (DuhatKizatus, 2007). Los procesos son un vínculo o consecución de gestiones con propósitos definidos, que se ejecutan dentro de una organización o entidad siempre con un enfoque hacia el cumplimiento de objetivos. Permiten disminuir el riesgo de errores; fortalece el conocimiento de cada persona. Además, admite evaluar de forma rápida el desempeño de los grupos de trabajo mediante las entradas y salidas.

“Se cree que los procesos son aquellos que constituyen el motor de una organización, las acciones y trabajos que realiza a través de las cuales produce o genera un servicio o producto para sus usuarios.” (Pepper Bergholz , 2016, pág. 3). Los procesos son eficientes cuando existe control de acciones y recursos dentro de cualquier organización; cuando se adecúa una guía de procesos no se disuelven estructuras de una empresa, sin embargo, sí deriva la atención al efecto de cada procedimiento y en la forma en que éstos contribuyen valor al cliente; es importante reconocer entre los diferentes tipos de procesos los más destacados.

- **Procesos Estratégicos:** Delimitan y fiscalizan metas de la organización y sus políticas; tienen enfoques específicos encaminados a fines definitivos.
- **Procesos Operativos:** Generan el producto o servicio que se entrega al cliente, es decir este proceso es el que transforma recursos en función de la necesidad de los clientes internos o externos.
- **Procesos de Apoyo:** Son actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de los procesos operativos; estos pueden ser mediante uso de maquinarias o recursos humanos.



*Ilustración 3: Tipos de Procesos
Elaborado por 4: Mayra Pinto*

1.1.3 Manual de Procesos

Los manuales de procesos son guías que establecen procedimientos de operaciones o funciones a seguir en los diferentes departamentos o actividades de las personas dentro de una empresa; este instructivo contiene información detallada y fácil de entender, orienta a cada persona en el desarrollo de sus actividades.

Los manuales de procesos constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una

función, actividad o tarea específica en una organización. (Fincowsky, 2004, pág. 171).

Estos documentos definen actividades estandarizadas que facilitan el aprendizaje de las personas cuando se integran a una organización, delimitada responsabilidad, función y concientiza el uso óptimo de costos redundantes en cada individuo; además, asegura un inmejorable uso del talento humano o materiales de la empresa porque sirven de auxiliares en la inmediatez de su aplicación, es importante mencionar que todo manual de procesos es un documento que se va adaptando a las necesidades por lo tanto su evolución y mejora es continua.

1.1.4 Logística

La definición de logística evoluciona de manera constante, surgió en los años 50 en el ámbito militar enfocado al nivel operativo y estratégico por el despliegue de materiales y alojamiento de las tropas¹ (Ballou, 2004) dice que “la definición del diccionario para el término Logística es; rama de la ciencia militar relacionada con procurar, mantener, transportar material, personas e instalaciones” (Pág.04). En la actualidad es muy común escuchar la palabra logística, logística para un evento, logística para el traslado de materiales, logística de viajes para las personas, logística para las capacitaciones, etc. Todas esas referencias son correctas ya que el término involucra una serie de actividades concatenadas para lograr que los productos o servicios tengan una respuesta satisfactoria.

¹ La logística empresarial en el nuevo milenio (pág. 9) / Daniel Serra de la Figueroa <https://books.google.com.ec>

Progresivamente la logística se involucra en el ámbito empresarial principalmente en los sectores productivos, (Ramírez, 2009) afirma que “La logística no es por lo tanto una actividad funcional sino un modelo, es una referencia; no es una función operativa, sino un mecanismo de planificación.” (Pág.04) Es así como se determina la importancia de la gestión logística, dado que está en cualquiera de sus ámbitos en la necesidad de mejorar el servicio a un cliente; es así como promueve la competitividad, reducción de tiempos, costos y otros factores; algunas de las actividades recursos usuales en la organización logística en determinadas áreas son:

- La Comunicación
- Hospedajes
- Medios de Transporte
- Proveedores
- Compras

1.1.4.1 La Comunicación

(Martínez & Nosnik, 1988) Afirman que “se logra precisar que la comunicación es un proceso por el cual una persona se pone en contacto con otra a mediante un canal que transmite mensajes, y este a su vez espera que esta última de una contestación, sea opinión, movimientos o actividades, actitudes o conductas” (Pág. 28). Los tiempos modernos nos heredan un sinfín de herramientas para comunicarnos, hacer uso de estos medios con propósitos definidos y enmarcado en la necesidad; además de tiempos exactos es el reto presente.

1.1.4.2 Hospedajes

Según (Marrero Hernández, 2016) los hospedajes son un “Tipo de establecimiento hotelero especializado en el segmento de clientes de negocios, que dispone de unidades alojativas y ofrece servicio de alimentación y otros complementarios” Desde el origen del ser humano a existido el hospedaje o antes mencionado como alojamiento que se relaciona estrechamente con el turismo o traslados del ser humano de un lugar a otro, por lo tanto, siempre existió le necesidad de hospedaje.

1.1.4.3 Medios de Transporte

Los medios de transporte sin duda alguna son la herramienta imprescindible para llevar a cabo las actividades logísticas; destacan los terrestres: Camiones, buses, automóviles, taxis y hasta motocicletas o bicicletas; entre los aéreo reflejan las aviones comerciales y privados, helicópteros y avionetas; mientras tanto los acuáticos los conforman; barcos, sumergibles, cruceros, lanchas y otros.

1.1.4.4 Proveedores

La selección de proveedores es un factor importante en el cumplimiento de la organización logística frente a cualquier evento, (Caneda, 2004) establece que los proveedores “son un ente de negocio que provee a la empresa de productos, materia prima, y/o servicios necesarios para, y requeridos en, la elaboración de bienes y/o servicios de la compañía. (Pág. 121). Esta persona o empresa denominado proveedor es quien ofrece alternativas y facilidades en las gestiones organizativas con el propósito de obtener un servicio oportuno que beneficie a ambas partes: comprador y vendedor.

1.1.4.5 Compras

Los procesos solicitan respaldos comparativos, previos a la confirmación de una compra sean estos de bienes o servicios. por lo tanto, el área de compras y procura es responsable de una minuciosa evaluación previa, que no solamente reduzcan costos sino también tenga como objetivo mejorar las utilidades para la empresa a través de un proceso que involucre transparencia. El coordinador o jefe de área será capaz de comprobar que cada requerimiento sea sustentado; la cantidad, la fecha, lugar y precio. (Gallego, 2012). Por supuesto además de los antecedentes también se evalúa la calidad del servicio o cumplimientos técnicos en el caso de productos.

1.2 Marco Conceptual

1.2.1 Planificación

“Guía que orienta y brinda los ejes del rumbo que se plantea alcanzar en la organización, permitiendo que esta misma se precise y determine las más excelentes iniciativas administrativas para conseguir una elaboración sostenible y beneficiosa en el paso del tiempo.” (Louffat, 2015).

1.2.2 Cronograma

“Mecanismo esencial de la planeación, ya que para operativizar lo proyectado, es preciso programar los términos de cualquier actividad que harán posible dar cumplimiento con el objetivo. (Louffat, 2015).

1.2.3 Desplazamiento

Movilidad que se da entre puntos de partida y de llegada utilizando diferentes medios para su efecto.

1.2.4 Itinerario

Descripción de rutas o lugares de paso durante el transcurso de un viaje establecido, con perspectiva de tiempos para llegar, distancias entre aeropuertos, terminales terrestres o puertos y hoteles o lugares de descanso; en otras palabras, los itinerarios son una secuencia de destinos o rutas a seguir para llegar a un determinado lugar.

1.2.5 Organización

(Louffat, 2015), por lo tanto, “las organizaciones son estructuras administrativas conformadas por personas y medios que diseñados en sistemas cumplen objetivos”

1.2.6 Recursos

Elementos necesarios para realizar actividades; pueden ser materiales o servicios otorgados por personas naturales o jurídicas con el fin de obtener productos o servicios.

1.2.7 Riesgos Logísticos

Los riesgos logísticos están asociados a factores internos o externos en toda organización; son situaciones adversas como robos, accidentes, averías en los medios de transporte o hasta desastres naturales; así como restricciones estatales de fuerza mayor por huelgas o restricciones viales, riesgos biológicos, plagas, epidemias, etc.

1.2.8 Gastos Logísticos

Son considerados todos aquellos que durante la ejecución de la logística que se lleva a cabo, sean requeridos para desplazarle de un lugar a otro, haciendo uso de

cualquier medio de transporte, alojamientos, alimentación o derivados del recorrido entre estos pueden ser combustibles o telefonía como un medio de comunicación.

1.2.9 Seguridad Física o personal

Según especificaciones funcionales y técnicas permite cuidar y precautelar la vida de las personas en cualquier entorno; así como también los bienes materiales durante un traslado o incluso dentro de la organización.

1.2.10 Mejoramiento Continuo

Toda organización o proceso identifica y elige las mejores oportunidades que generan valor agregado; implementa acciones necesarias dentro del marco de los intereses y presupuesto de la empresa para cumplir con los requerimientos del cliente.

1.2.11 Actividades

Son un conjunto de acciones a realizar de diferentes formas o tiempos abarcando el uso de herramientas o materiales, transporte, control y otros aspectos que transforman un elemento de entrada es decir un requerimiento en un resultado o elemento de salida para satisfacción del cliente.

1.2.12 Levantamiento de Procesos

El levantamiento de procesos identifica los diferentes recursos, actividades o tareas necesarias para obtener resultados de productos o servicios esperados; mediante análisis e interpretación, plantear mejoras o rediseños con los involucrados, los planteamientos se los puede representar mediante elementos como flujogramas de procesos o gráficos.

1.2.13 FODA

Analiza las fortalezas, atributos y destrezas favorables; las debilidades o factores negativos de forma interna y externa las amenazas que pudieran convertirse en posibles oportunidades en una organización, mercado o persona.

1.2.14 Objetivos

Perspectiva de resultados esperados en una organización; metas propuestas de forma particular para evolución o mejoras en un periodo definido a corto o largo plazo










1.2.15 Procedimiento

Especifica la forma en cómo se debe realizar una actividad o subproceso; los subprocesos son actividades delimitadas de un proceso; se puede decir que el proceso define y el procedimiento se detalla formas o modos de llevar a cabo las actividades.

1.2.16 Flujograma de Procesos

También denominado Diagrama de Flujos es una herramienta que grafica la secuencia de actividades enlazadas a realizar en la ejecución de un proceso previo a la obtención de un objetivo final; a través de un inicio y fin a mediante simbologías que facilitan mejor visualización para un fácil entendimiento.

- **Simbologías**

	Inicio o fin del proceso
	Actividad
	Toma de decisión
	Dirección del Flujo
	Documentos utilizados en el proceso
	Indica espera
	Datos en la nube
	Proceso definido
	Documentos múltiples

*Tabla 2: Simbología de Flujogramas
Fuente 1: Formas diagramas WORD
Elaborado por 5: Mayra Pinto*

1.2.17 Propuesta

Planteamiento de ideas definidas para llevar a cabo un proceso; su objetivo principal es comunicar los lineamientos a través de un documento el que evidencia antecedentes, objetivos y plantea alternativas de solución.

1.3 Marco legal

El marco legal proporciona la información sobre la que se sustenta la creación de la compañía, los entes que regulan y controlan la legalidad y licitud de las actividades para determinar la integridad en el desarrollo de cada proyecto.

1.3.1 Constitución de la Republica del Ecuador

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley.²

1.3.2 Super de Compañías

Entidad que autoriza la creación de una organización, controla actividades, cumplimiento de tributos enmarcados en la legislación de su funcionamiento; además es la encargada de controlar el proceso de disolución o liquidación de estas.

² Capítulo V. Función de Transparencia y Control Social; Sección Cuarta Superintendencias

1.3.2.1 Autorización Super de Compañías



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
ABSOLUCIÓN DE DENOMINACIONES
 OFICINA: QUITO

FECHA DE RESERVACIÓN: 29/08/2018 12:00 AM

NÚMERO DE RESERVA: 7816455

TIPO DE RESERVA: CONSTITUCIÓN

RESERVANTE: 1716569965 DAVALOS SANCHEZ ANDREA SALOME

PRESENTE:

A FIN DE ATENDER SU PETICIÓN, PREVIA REVISIÓN DE NUESTROS ARCHIVOS, LE INFORMO QUE SE HA APROBADO LA SIGUIENTE DENOMINACIÓN.

NOMBRE PROPUESTO: CUYABENOPETRO S.A.

ACTIVIDAD PRINCIPAL	B0910.01	ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE EXTRACCIÓN DE PETRÓLEO Y GAS REALIZADAS A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO: SONDEOS, EXPLORACIÓN (POR EJEMPLO: MÉTODOS TRADICIONALES DE PROSPECCIÓN, COMO OBSERVACIONES GEOLÓGICAS EN POSIBLES YACIMIENTOS); PERFORACIÓN DIRIGIDA Y REPERFORACIÓN; PERFORACIÓN INICIAL; ERECCIÓN, REPARACIÓN Y DESMANTELAMIENTO DE TORRES DE PERFORACIÓN, CEMENTACIÓN DE TUBOS DE ENCAMISADO DE LOS POZOS DE PETRÓLEO Y GAS, BOMBEO, TAPONAMIENTO Y ABANDONO DE POZOS, ETCÉTERA; LICUEFACCIÓN Y REGASIFICACIÓN DE GAS NATURAL PARA SU TRANSPORTE, REALIZADAS EN EL LUGAR DE EXTRACCIÓN; DRENAJE Y BO
ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA	B0990.02	SERVICIOS DE APOYO A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO, REQUERIDAS PARA LA EXTRACCIÓN DE MINERALES METALÍFEROS: PERFORACIONES DE PRUEBA Y SONDEOS, EXPLORACIÓN (POR EJEMPLO: MÉTODOS DE PROSPECCIÓN TRADICIONALES, COMO RECOGIDA DE MUESTRAS Y REALIZACIÓN DE OBSERVACIONES GEOLÓGICAS EN POSIBLES YACIMIENTOS; DRENAJE Y BOMBEO.

Ilustración 4: Reserva de Constitución

Fuente 2: Repositorio Documental CUYABENOPETRO S.A

1.3.2.2 Extracto de Constitución de Cuyabenopetro.



Factura: 001-002-000094785



20181701002P04880

NOTARIO(A) PAOLA SOFIA DELGADO LOOR
 NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTON QUITO



EXTRACTO

Escritura N°:	20181701002P04880						
ACTO O CONTRATO: CONSTITUCIÓN DE SOCIEDADES							
FECHA DE OTORGAMIENTO:	3 DE SEPTIEMBRE DEL 2018, (16:32)						
OTORGANTES							
OTORGADO POR							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo Interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que lo representa
Jurídica	"COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS INTERNACIONAL, S.L."	REPRESENTADO POR	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA EXTRANJERA	B-83/435172	ESPAÑOLA	APODERADO(A)	EDUARDO FERNANDO MORA UNDA
Jurídica	COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS S.A.	REPRESENTADO POR	RUC	1792783402001	ESPAÑOLA	APODERADO(A)	EDUARDO FERNANDO MORA UNDA
A FAVOR DE							
Persona	Nombres/Razón social	Tipo Interviniente	Documento de Identidad	No. Identificación	Nacionalidad	Calidad	Persona que representa
UBICACION							
Provincia			Cantón		Parroquia		
PICHINCHA			QUITO		INAQUITO		
DESCRIPCIÓN DOCUMENTO:							
OBJETO/OBSERVACIONES: CONSTITUCION DE UNA COMPANIA ANONIMA DENOMINADA CUYABENOPETRO S.A.							
CUANTÍA DEL ACTO O CONTRATO:	20000.00						

Ilustración 5: Extracto de Constitución

Fuente 3: Repositorio Documental CUYABENOPETRO S.A

1.3.3 Registro Mercantil

La obtención del certificado de inscripción en el Registro Mercantil determina la existencia de una compañía o sociedad en nuestro país.

1.3.3.1 Certificado de registro de Inscripción Cuyabenopetro.



TRÁMITE NÚMERO: 62296


REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN QUITO
RAZÓN DE INSCRIPCIÓN

1. RAZÓN DE INSCRIPCIÓN DEL: CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA ANÓNIMA

NÚMERO DE REPERTORIO:	110156
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	10/09/2018
NÚMERO DE INSCRIPCIÓN	4598
REGISTRO:	LIBRO DE REGISTRO MERCANTIL

2. DATOS DEL ACTO O CONTRATO:

NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO:	CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA ANÓNIMA
DATOS NOTARÍA:	NOTARIA SEGUNDA /QUITO /03/09/2018
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	CUYABENOPETRO S.A.
DOMICILIO DE LA COMPAÑÍA:	QUITO

3. DATOS ADICIONALES:

GOB: JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS. ADM: P. Y GG. NOMBRADOS POR JUNTA: 5 AÑOS. RL: GG.-
--

CUALQUIER ENMENDADURA, ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN AL TEXTO DE LA PRESENTE RAZÓN, LA INVALIDA. LOS CAMPOS QUE SE ENCUENTRAN EN BLANCO NO SON NECESARIOS PARA LA VALIDEZ DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

FECHA DE EMISIÓN: QUITO, A 10 DÍA(S) DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2018


DRA. JOHANNA ELIZABETH CONTRERAS LOPEZ (DELEGADA - RESOLUCIÓN 019-RMC/2015)
REGISTRADOR MERCANTIL DEL CANTÓN QUITO

DIRECCIÓN DEL REGISTRO: AV. MARISCAL ANTONIO JOSÉ DE SUCRE N54-103



Ilustración 6: Inscripción de Cuyabenopetro

Fuente 4: Repositorio Documental CUYABENOPETRO S.A

1.3.4 Servicios de Rentas Internas

El SRI denominado Servicio de Rentas Internas es un organismo autónomo del estado que asigna un registro único para cada persona sea natural o jurídica que realice algún tipo de actividad económica, entre sus principales objetivos están la recaudación de impuestos y la aplicación de sanciones por incumplimiento; estas recaudaciones son destinadas para el beneficio colectivo bajo la administración del estado.

1.3.4.1 RUC Cuyabenopetro

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES		REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	
NUMERO RUC:	1792903890001	NUMERO RUC:	1792903890001
RAZON SOCIAL:	CUYABENOPETRO S A	RAZON SOCIAL:	CUYABENOPETRO S A
NOMBRE COMERCIAL:		ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	No. ESTABLECIMIENTO:	001 ESTADO ABIERTO MATRIZ
REPRESENTANTE LEGAL:	MORA UNDA EDUARDO FERNANDO	FEC. INICIO ACT.:	14/09/2018
CONTADOR:	TOALA ARRIAGA EDER TEMISTOCLES	NOMBRE COMERCIAL:	
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	14/09/2018	FEC. CONSTITUCION:	10/09/2018
FEC. INSCRIPCION:	14/09/2018	FECHA DE ACTUALIZACION:	17/05/2019
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:	ACTIVIDADES GEOLÓGICAS Y DE PROSPECCIÓN: MEDICIÓN Y OBSERVACIÓN DE SUPERFICIE		
DOMICILIO TRIBUTARIO:	Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CUMBAYA Calle: AV. PAMPITE Número: S/N Intersección: SIMON VALENZUELA Piso: 5 Oficina: 517 Kilómetro: YOO CUMBAYA Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DE UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO Teléfono Trabajo: 023933960 Email: eder.toala@cobraecuador.com Celular: 0987305890		
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:	<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTIPIES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS -ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	ZONA 91 PICHINCHA	CERRADOS:	0
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:		SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:	
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).		Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).	
Usuario: F0VP250817 Lugar de emisión: QUITO/AV. INTEROCEANICA Fecha y hora: 17/05/2019 16:54:09		Usuario: F0VP250817 Lugar de emisión: QUITO/AV. INTEROCEANICA Fecha y hora: 17/05/2019 16:54:09	

Ilustración 7: RUC
Fuente 5: Repositorio Documental CUYABENOPETRO S.A.

1.3.5 Ley de Hidrocarburos

“Son contratos de exploración y explotación de campos marginales aquéllos celebrados por el Estado por intermedio de la Secretaría de Hidrocarburos, mediante los cuales se delega a la contratista, la facultad de exploración y explotación adicional en los campos de producción marginal, realizando todas las inversiones requeridas para la exploración y explotación adicional.”³

³ Ley de Hidrocarburos: Capítulo I; 2do. Párrafo

1.3.6 Ministerio de Trabajo

Dentro del marco legal el Ministerio del Trabajo es el organismo que establece o aprueba políticas, normativas, código laboral y reglamentos que protegen los derechos, desarrollo y seguridad social de los empleados y empleadores enmarcados en beneficio de ambas partes para mejorar el rendimiento y productividad para beneficio del país.

1.3.6.1 Código de Trabajo

Art. 42 Obligaciones del Empleador. - Son obligaciones del empleador⁴

- Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador

- ✓ Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

1.3.6.2 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El IESS es el organismo público responsable de la recaudación de aportes de empleados y empleadores de forma obligatoria. Asimismo, de manera voluntaria de las personas que no se encuentran en relación de dependencia pueden realizar aportes; el IESS es garante de la salud de todos los afiliados sean estos voluntarios o en relación de dependencia y jubilados, entre sus responsabilidades sociales otorga préstamos

⁴ Capítulo IV - De Las Obligaciones Del Empleador y Del Trabajador;

quiropgrafarios e hipotecarios para cubrir la necesidad de los afiliados de tener una vivienda que garantice la calidad de vida de sus aportantes.

1.3.6.3 Reglamento Interno

Artículo 64.- Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado o movilización será previamente acordado con el trabajador, aprobado por el jefe inmediato y por la gerencia de Recursos Humanos.

Para el reembolso el Trabajador deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas, de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto incurrido.

Artículo 65.- No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador.

Artículo 66.- CUYABENOPETRO y los trabajadores podrán acordar el traslado temporal de éstos a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente la empresa, y según las funciones que el puesto requiera con el fin de cumplir los objetivos de CUYABENOPETRO.

Artículo 67.- CUYABENOPETRO asumirá a su cargo y costo, los valores correspondientes al transporte de ida y regreso, desde la ciudad de Quito, hasta la ubicación del campo de la compañía, donde el trabajador prestará sus servicios.

1.3.7 Código de Conducta

Los directores de Cuyabenopetro se comprometen a mantener la formación y desarrollo personal y profesional de cada uno de los integrantes con el fin de alcanzar mayor rendimiento y rentabilidad.

“Durante el desempeño de sus responsabilidades profesionales, los empleados y directivos deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses del Grupos. Asimismo, deben tratar de evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto de intereses personales”⁵

Análisis. - El marco teórico relaciona todo lo anteriormente puntualizado permitiendo establecer escenarios sobre el planteamiento de un problema; es importante recalcar que las definiciones de otros autores contribuyen en gran valor para analizar las ideas resolutivas de modo que se pueda optar por las mejores y desarrollar los planteamientos de solución.

En conclusión, este capítulo destaca aspectos preliminares de la investigación, indaga origen o antecedentes validos de los procesos; conceptos básicos, definiciones aplicables al tema y alternativas legales internas y externas consideradas indispensables para su elaboración enfocadas en el objeto de la investigación; fundamenta teóricamente los diferentes elementos del proceso, por medio de los cuales se plantean posibles respuestas, aspectos relevantes estratégicamente analizados en la toma de decisiones para erradicar el problema planteado en el presente trabajo de investigación orientado al cambio como opción eficaz.

⁵ Código de Conducta CUYABENOPETRO S.A. Lt. 1. Principios Básicos, Lealtad a la empresa.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Por las características que evidencia el problema el enfoque de la investigación es cuantitativo; esta investigación plantea manifestar que la carencia de procesos en Cuyabenopetro S.A. genera pérdidas de recursos tangibles e intangible, para esto se aplicarán encuestas estructuradas con el objetivo de cuantificar datos primarios que analizarán la situación del manejo de actividades el área logística, la aplicación de este método comprobará las dificultades y debilidades que tiene el departamento.

2.1 Diagnóstico Situacional

La investigación se realizará en las oficinas de la empresa Cuyabenopetro S.A. ubicada en la parroquia Cumbayá; el diagnostico situacional comprende en el levantamiento de datos, estos se utilizarán en la evaluación la situación de las actividades relacionadas a los requerimientos del cliente interno; preparando un diagnostico que proponga soluciones. Según el contexto antecedente este estudio evidenciará el ambiente y satisfacción del personal Administrativo y de Operaciones que para el desarrollo de sus funciones requieren viajar dentro y fuera del país.

Área Administrativa & Operativa	
Cargo	Numero
Gerentes- directores	5
Coordinadores – Supervisores	5
Administrativos – Operativos	20
Operaciones-CYS	20

*Tabla 3: Áreas Cuyabenopetro
Elaborado por 6: Mayra Pinto*

2.1.1 Cuyabenopetro, empresa filial del Grupo Cobra-ACS

Cuyabenopetro, empresa creada en Ecuador en el año 2018, perteneciente a la filial de Oil & Gas del grupo Cobra-AC, dedicada a los servicios de extracción de petróleo y completación de pozos petroleros.



Ilustración 8: Logo Cuyabenopetro S.A.

2.1.2 Misión

Servir como contratistas o como promotores a pequeños y grandes Clientes, Propietarios y/o Entidades Concesionarias en todo el mundo para crear y operar infraestructuras industriales que sean competitivas y duraderas con los mejores productos, procesos y tecnologías, equipos humanos motivados y, si se requiere, atrayendo los recursos necesarios para realizar el mejor proyecto.

2.1.3 Visión

Ser un referente mundial en infraestructuras industriales que da a sus Clientes servicios de alta calidad a través de equipos locales capaces de crear y compartir valores económicos, sociales y medioambientales en la comunidad.

2.1.4 Organigrama

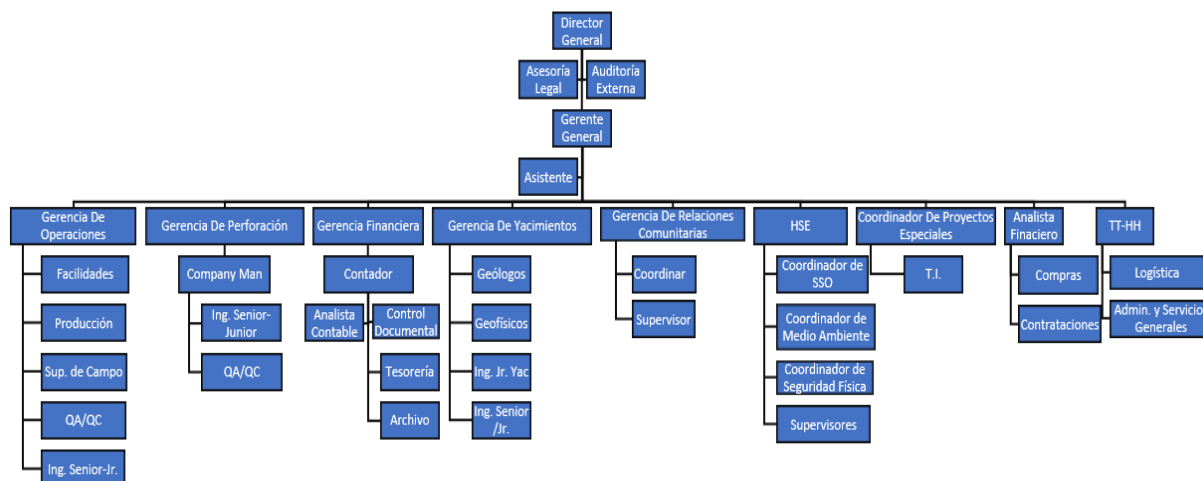


Ilustración 9: Organigrama CUYABENOPETRO S.A.
Fuente 6: Repositorio Documental CUYABENOPETRO S.A.

2.1.5 Ubicación

La empresa Cuyabenopetro se encuentra ubicada en el edificio Yoo localizado en la Av. Pampite y Simón Valenzuela de la parroquia Cumbayá, “parroquia suburbana del Distrito metropolitano de Quito, bajo la Administración Zonal de Tumbaco; Al oriente de la capital ecuatoriana en el valle de Tumbaco,” (Wikipedia, 2020).



Ilustración 10: Edificio YOO Cumbayá
Fuente 7: <https://www.yoocumbaya.com/es/yoocumbaya/oficinas/>

Cumbayá tiene una extensión de 2700 Hs y su altitud es de 2.200 msnm.

2.1.6 Límites

Norte. - Ríos Machángara y San Pedro (Nayón)

Sur. - Guangopolo y Conocoto

Este. - Río San Pedro

Oeste. - Río Machángara

2.1.7 Barrios

Centro de la parroquia	El Aromito	Valle I	El Portal I
Las Mandarinas	Santa Inés	Valle II	El Portal 2
Jacarandá	Meneses Pallares	Valle III	Santa Lucía II
Jardín del Este	Pillagua	Collas	Santa Lucía III

*Tabla 4: Barrios de Cumbayá
Elaborado por 7: Mayra Pinto*

2.1.8 Población

Cumbayá tiene una población aproximada de 32.000 habitantes.

2.2 Método

El propósito de la investigación es conocer la forma en cómo se vienen desarrollando las actividades, la situación y actitudes de las personas, para cumplir con esta intención se tomará como instrumento la investigación descriptiva.

2.3 Diseño y Tipo de Investigación

Se aplica la investigación de campo ya que esta es objetiva por la interpretación que establece, permite procesar datos de manera cuantificable a través de los diferentes instrumentos.

Este tipo de investigación permite obtener a través de una herramienta empírica como es la encuesta datos cuantitativos de fuentes primarias, se caracteriza por exponer de forma detallada las necesidades y resultados de los datos obtenidos.

2.3.1 Investigación Descriptiva

También conocida como investigación estadística describe datos de la problemática o área de interés sobre la base de una teoría; además, permite seleccionar técnicas de recolección de datos entre estas opciones se encuentran las encuestas, entrevistas y evaluaciones, en este caso se utilizará la encuesta como método de investigación para determinar la satisfacción o inconformidad del cliente interno en Cuyabenopetro para una mejor toma de decisión.

2.4 Universo y Muestra

El universo para el desarrollo de la propuesta de investigación es considerado muy pequeño por lo que no se aplicaría la fórmula.

$$n = \frac{N * PQ}{[(N - 1) \left\{ \frac{E^2}{K^2} \right\}] + PQ}$$

n = Tamaño de la muestra. N = Poblacion, censo.

PQ = Cuartil

E² = error de estimación = desviacion estandar

K² = constante 2²

2.5 Técnica de Investigación

La encuesta por su estructura formal deja conocer los efectos positivos y negativos en el desarrollo de las actividades de los involucrados en el área de logística; de la recopilación y análisis de la información se plantea la elaboración y puesta en marcha del manual de procesos como solución al problema para una mejor productividad y optimización de recursos.

2.5.1 Encuesta

La aplicación de la encuesta “*on line*” contemplará resultados innegables, que revelarán un escenario determinante para tomar acciones que será el punto de partida para iniciar la elaboración del proceso planteado en este proyecto.

2.6 Instrumento

2.6.1 Estructura de la Encuesta

Objetivo de la Encuesta.

Recabar información de los hechos y opiniones de satisfacción o inconformidad de los involucrados; determinantes en la toma de decisión para la puesta en marcha de un manual de procesos para el área logística de Cuyabenopetro.



Encuesta - PROCESOS LOGÍSTICOS

Ilustración 11: Encuesta

Fuente: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=hs9RmNS70Euct0HlrfCW4g56mzDYWNFvnEhh89G5NpUNkIVVVVFUVINST0QzMktBVzM3SjdUREpKSi4u>

1. ¿Cuándo fue contratado le dieron instrucciones para la coordinación de su logística?
2. ¿Conoce usted sus obligaciones o restricciones de gastos si la empresa le solicita que viaje a otra ciudad u otro país?
3. ¿Sabe usted si la empresa tiene manual de procesos en el área de coordinación logística para compra de boletos, reservas de hoteles o requerimientos de transporte terrestre o fluvial?
4. Después de un desplazamiento en el que usó recursos propios por logística, ¿cómo gestionó la restitución de estos valores?
5. ¿Ha visto afectadas las actividades para las que fue contratado por el tiempo que le toma elaborar solicitudes de devolución de gastos?
6. ¿Cómo considera la gestión de recuperación de valores por gastos logísticos?
7. ¿Se ha visto afectado económicamente por falta de respaldos o invalidez de documentos no tributarios en la devolución de gastos?
8. ¿Está de acuerdo en cómo se gestiona la logística para los viajes del personal en la empresa?
9. ¿Está de acuerdo con que se elabore y ejecute un manual de procesos para logística?
10. ¿Considera usted que la aplicación de un manual de procesos en la organización de la logística del personal optimizaría recursos?
11. ¿Cuál es su cargo en la empresa?

1. ¿Cuándo fue contratado le dieron instrucciones para la coordinación de su logística?

Respuesta	Total	Porcentaje
Verbal	9	22%
Escrita	0	0%
Ninguna	30	75%
Otras	1	3%
Total	40	100%

Tabla 5: Pregunta 1: Instrucción Logística
Elaborado por 8: Mayra Pinto

Análisis: De un total de 40 personas encuestadas 30 mencionan no haber recibido ningún tipo de instrucción; otras 9 personas revelan que solo les dieron información verbal para realizar la coordinación logística cuando fueron contratados.



Gráfico 1: Pregunta 1: Instrucción Logística
Elaborado por 9: Mayra Pinto

Interpretación: Frente al análisis antecede se determina en el gráfico que un 75% del personal no recibió instrucciones de como proceder al momento de organizar la logística para los desplazamiento otro 22% menciona que recibió la información de forma verbal.

2. ¿Conoce usted sus obligaciones o restricciones de gastos si la empresa le solicita que viaje a otra ciudad u otro país?

Respuesta	Total	Porcentaje
Si	2	5%
No	38	95%
Total	40	100%

Tabla 6: Pregunta 2: Obligaciones y Restricciones
Elaborado por 10: Mayra Pinto

Análisis: 38 de las 40 personas que participaron en la encuesta no conocen las obligaciones o limitaciones que deben cumplir previo, durante y después de un viaje.

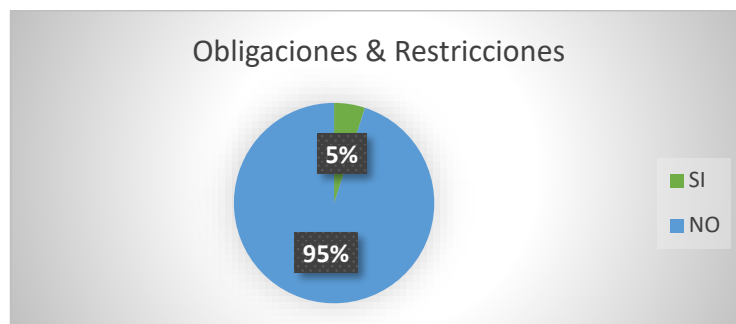


Gráfico 2: Pregunta 2: Obligaciones y Restricciones
Elaborado por 11: Mayra Pinto

Interpretación: Un 5% del personal coinciden afirmando conocer las restricciones y obligaciones de gastos que tienen al momento de salir de la ciudad o del país, frente a un 95% que asevera no conocer las condiciones.

3. ¿Sabe usted si la empresa tiene manual de procesos en el área de coordinación logística para compra de boletos, reservas de hoteles o requerimientos de transporte?

Respuesta	Total	Porcentaje
Si, está establecido	0	0%
No, no existe	33	82%
Desconozco	7	18%
Total	40	100%

Tabla 7: Pregunta 3: Manual de Procesos
Elaborado por 12: Mayra Pinto

Análisis: De los 40 encuestados 33 afirman que no existe un manual de procesos en la empresa y 7 personas afirman no desconocer si existe o no un manual.

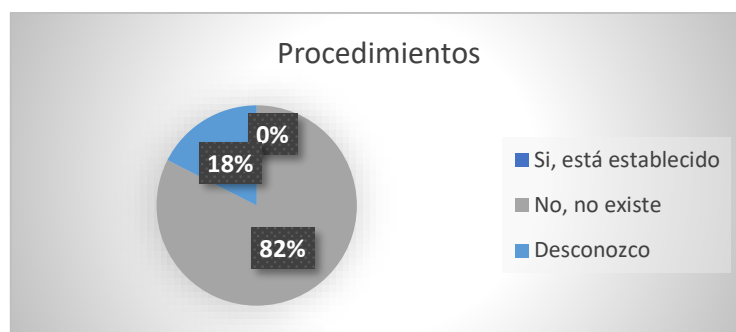


Gráfico 3: Preguntar 3: Manual de Procesos
Elaborado por 13: Mayra Pinto

Interpretación : Es importante enfatizar que el 82% afirman que no existen procesos mientras que un 18% que ni siquiera conocen si existen o no procesos establecidos.

4. Después de un desplazamiento en el que usó recursos propios por logística, ¿Cómo gestionó la restitución de estos valores?

Respuesta	Total	Porcentaje
Mediante bonos	1	2%
Reembolso de gastos	39	98%
Total	40	100%

Tabla 8: Preguntar 4: Restitución de valores
Elaborado por 14: Mayra Pinto

Análisis: Solo 1 persona afirma haber recibido la restitución de los valores mediante bono los demás confirman haber realizado la gestión de reembolso de gastos.

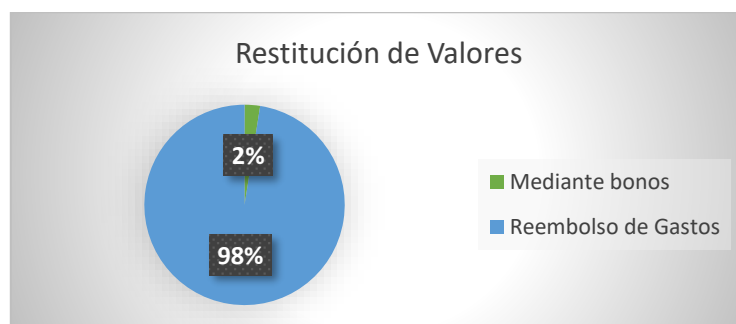


Gráfico 4: Preguntar 4: Restitución de valores
Elaborado por 15: Mayra Pinto

Interpretación: Enfocando el análisis en ese 98% que es casi el total de los encuestados que aseguran realizar este trámite mediante reembolso de gastos, el personal está realizando una gestión ajena al objeto de su contrato.

5. ¿Ha visto afectadas las actividades para las que fue contratado por el tiempo que le toma elaborar solicitudes de devolución de gastos?

Respuesta	Total	Porcentaje
Pocas veces	16	41%
Siempre	23	59%
Nunca	0	0%
Total	39	100%

Tabla 9: Pregunta 5: Actividades Afectadas
Elaborado por 16: Mayra Pinto

Análisis: De 40 encuestados 23 de ellos afirman que siempre afectan sus actividades en la diligencia mientras que 16 responden que pocas veces se ven afectados, estos 16 corresponden a un grupo que viaja de manera esporádica.

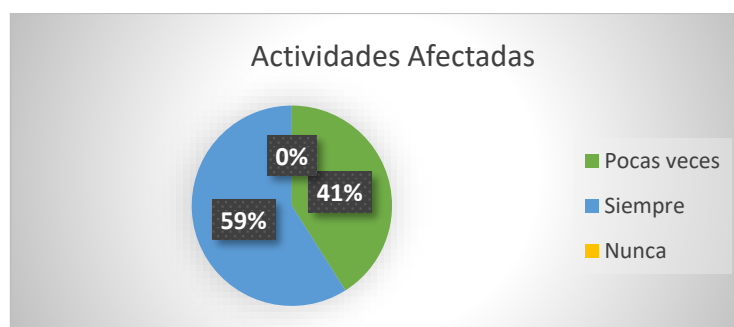


Gráfico 5: Pregunta 5: Actividades Afectadas
Elaborado por 17: Mayra Pinto

Interpretación: En este gráfico el 59% del personal que reconoce el efecto negativo, frente a un 41% que tiene menos problemas porque casi no viajan.

6. ¿Cómo considera la gestión de recuperación de valores por gastos logísticos?

Respuesta	Total	Porcentaje
Adecuada	0	0%
Fácil-Rápida	0	0%
Complicada y tiene demoras	40	100%
Total	40	100%

Tabla 10: Pregunta 6: Gestión de Reembolso
Elaborado por 18: Mayra Pinto

Análisis: Los 40 encuestados revelan que la actividad presenta complicaciones

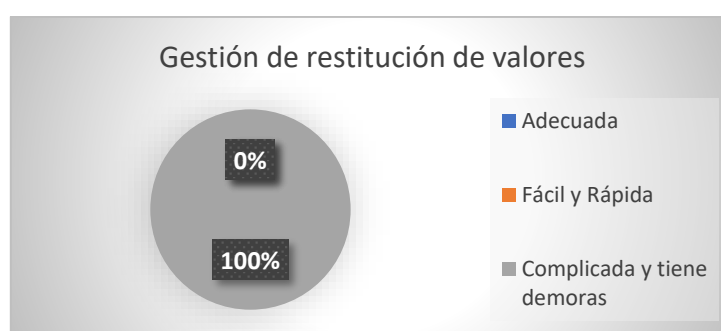


Gráfico 6: Pregunta 6: Gestión de Reembolso
Elaborado por 19: Mayra Pinto

Interpretación: Es indudable la inconformidad del 100% del personal ante una gestión poco amigable.

7. ¿Se ha visto afectado económicamente por falta de respaldos o invalidez de documentos no tributarios en la devolución de gastos?

Respuesta	Total	Porcentaje
Rara vez	8	21%
Varias veces	31	79%
Nunca	0	0%
Total	39	100%

Tabla 11: Pregunta 7: Respaldos para devolución
Elaborado por 20: Mayra Pinto

Análisis: De 40, 31 personas han sido afectadas y rara vez a otras 8 personas, lo que significa que todo el personal alguna vez se vio afectado.

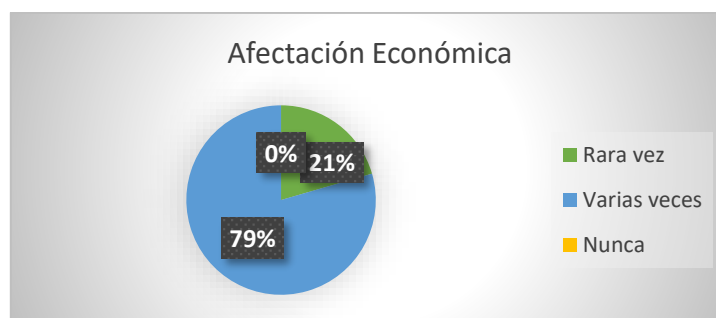


Gráfico 7: Pregunta 7: Respaldos para devolución
Elaborado por 21: Mayra Pinto

Interpretación: El gráfico determina que un 79% de personas no recibe de vuelta los valores en su totalidad y un 21% también tiene problemas aunque con menos frecuencia.

8. ¿Está de acuerdo en cómo se gestiona la logística para los viajes del personal en la empresa?

Respuesta	Total	Porcentaje
Si	7	17%
No	31	78%
Otras	2	5%
Total	40	100%

Tabla 12: Pregunta 8: Gestión Logística
Elaborado por 22: Mayra Pinto

Análisis: 7 de los 40 encuestados califican de forma positiva la gestión mientras que 31 personas afirman no estar conformes y otras 2 personas abstienen sus respuestas.



Gráfico 8: Pregunta 8: Gestión Logística
Elaborado por 23: Mayra Pinto

Interpretación: El 78% de los encuestado no estan de acuerdo con la forma en como se lleva a cabo esta actividad; el 5% se abstiene de comentar y un 17% no tienen problemas identificando los cargos, estas persona no viajan de manera recurrente

9. ¿Está de acuerdo con que se elabore y ejecute un manual de procesos para logística?

Respuesta	Total	Porcentaje
Esta de Acuerdo	40	100%
Es irrelevante	0	0%
Total	40	100%

Tabla 13: Pregunta 9: Elaborar un Manual
Elaborado por 24: Mayra Pinto

Análisis: La consulta define claramente que las 40 personas encuestadas estan de acuerdo con la puesta en marcha de un manual; si relacionamos esta respuesta con la consulta anterior, las mismas personas que afirman estar de acuerdo en como se gestionan las actividades aquí esas mismas personas estan de acuerdo con la elaboración y ejecución de un manual.

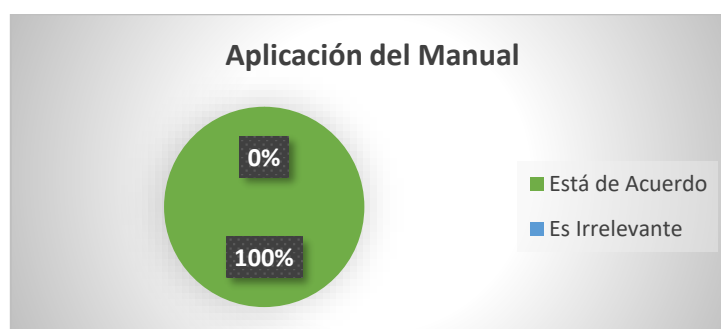


Gráfico 9: Pregunta 9: Elaborar un Manual
Elaborado por 25: Mayra Pinto

Interpretación: Basado en el gráfico se interpreta de forma positiva la aceptación a la aplicación de un proceso por parte del 100% del personal.

10. ¿Considera usted que la aplicación de un manual de procesos en la organización de la logística del personal optimizaría recursos?

Respuesta	Total	Porcentaje
Para la empresa	5	12.5%
Para el Usuario	5	12.5%
Ambos	30	75%
Total	40	100%

Tabla 14: Pregunta 10: Beneficios al tener un Manual de Procesos
Elaborado por 26: Mayra Pinto

Análisis: Es importante tomar en cuenta que 30 de 40 personas observan que el beneficio de poner en práctica un manual es tanto para la empresa como para el personal, 5 personas mencionan que sería solo para la empresa y las 5 restantes dicen que para el usuario.

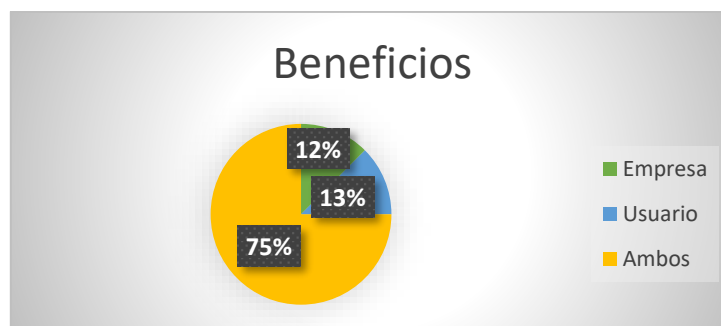


Gráfico 10: Pregunta 10: Beneficios al tener un Manual de Procesos
Elaborado por 27: Mayra Pinto

Interpretación: Para el 75% de los encuestados es indiscutible el beneficio tanto para la empresa como para el trabajador, el 25% restante dividen en partes iguales sus criterios tanto para la empresa como para los usuarios.

✓ **Conclusión general de la encuesta.**

La coordinación logística en Cuyabenopetro es de interés de todo el personal; por lo que la participaron los departamentos administrativos, las gerencias y operaciones en las

diez preguntas planteadas; es precisa la insatisfacción del manejo de esta gestión y lo necesaria que es la aplicación de un manual, la falta de procesos no permite ahorrar recursos y dificulta el trabajo de todo el personal.

✓ **Extracto del cargo del encuestado.**

Esta encuesta se realizó mediante el uso de herramientas digitales en la que participaron personal operativo, directivo y administrativo.

¿Cuál es su cargo en la empresa?
Compras
Finanzas
Asistente administrativo
Coordinador SSO
Coordinador TH
Gerente Operaciones
T.I.
Gerente Yacimientos
Geólogo
Gerente de Perforación
Gerente de Producción
Ing. QA/QC
Tesorera
Administrativo
Sup. de Campo
Proyectos Especiales
Geofísico
Junior de Perforación
Seguridad física
Yacimientos

Tabla 15: Cargos de Encuestados

Elaborado por 28: Mayra Pinto

Fuente 9: <https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?origin=OfficeDotCom&route=OfficeHome&lang=es-ES#Analysis=true&FormId=hs9RmNS70Euct0HlrfCW4g56mjzDYWNFvnEhh89G5NpUNkIVVVVUVINST0QzMktBVzM3SjdUREpKSi4u>

2.7 Forma de tratamiento y análisis de los datos

Todo análisis de información es el punto de partida para elaborar propuestas; los datos recopilados en el presente trabajo son manifestados en tablas y gráficos con la respectiva interpretación y análisis; a través de este instrumento se pudo obtener una retroalimentación para el cumplimiento del propósito de esta investigación.

✓ Análisis Interno y Externo

Cuyabenopetro identifica sus fortalezas, así como también los problemas administrativos u operativos que es preciso abordar, los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para establecer de modo estratégico ventajas competitivas. Observando la situación externa es indiscutible que la empresa privada del sector petrolero en Ecuador está sujeta a la interacción con las empresas del estado; dada la volatilidad de los precios por la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial, el entorno es incierto en miras a que la empresa privada mejore su utilidad en beneficio de ambas partes. Los desastres naturales han obligado a frenar la producción lo que ha generado pérdidas para la empresa privada, con respuestas inesperadas para enfrentar este tipo de eventos, esto ocasiona una mala imagen para posibles interesados en las intenciones de inversión en nuevos proyectos.

2.8 FODA

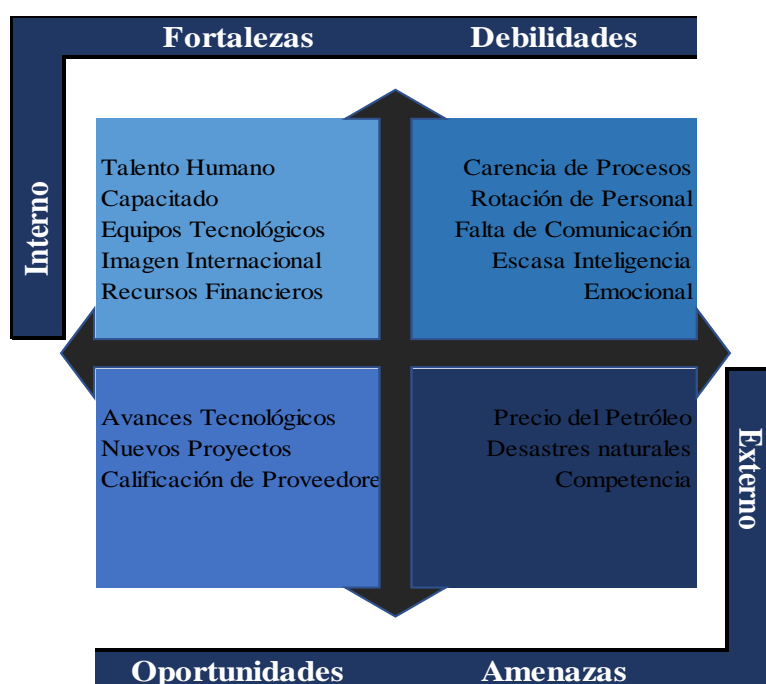


Ilustración 12: Matriz FODA
Elaborado por 29: Mayra Pinto

2.8.1 Estrategias


 Cuyabeno Petro		F-Fortalezas	D-Debilidades
		O-Oportunidades Avances Tecnológicos Nuevos Proyectos Calificación de Proveedores	
A-Amenazas Precio del Petróleo Desastres naturales Competencia			

Ilustración 13: Estrategias FODA
 Elaborado por 30: Mayra Pinto

Análisis. – El enfoque cuantitativo como método de investigación, es una alternativa que puntualiza las diferentes características, análisis y resultados obtenidos del presente trabajo de indagación; la relación que existe entre la teoría y los métodos investigativos son importantes para validar la información recopilada para el efecto del desarrollo del manual.

Para ello es necesario precisar la atención en el análisis interno y externo de la empresa fortalecer las ventajas y oportunidades identificadas en la matriz, así como también erradicar o mitigar el riesgo evidente.

Conclusión. – Los resultados obtenidos en la encuesta impulsan la aplicación de un manual de procesos en la empresa, la evaluación es calificada como positiva para los intereses de la organización y para el cumplimiento de los objetivos de la propuesta del presente trabajo de investigación.

Cuyabenopetro pertenece a delegaciones de empresas con presencia internacional por ello es importante que sus actividades estén alineadas por procesos y evitar el desvío de actividades y mal uso de recursos, este instrumento de apoyo estandarizado mejoraría la calidad del servicio que ofrece, la imagen y tiempos de respuestas garantizando de esta forma la satisfacción del cliente interno y externo con responsabilidad y compromiso.

Un proceso es uno de los ejes fundamentales en los que se basan las actividades de cualquier área de trabajo.

CAPÍTULO III

La carencia de un manual de procesos en el área logística de Cuyabenopetro, ha desencadenado un desorden de actividades y pérdida de recursos, se plantea la puesta en marcha de una herramienta que establece responsables y funciones necesarias que permitirán dar soluciones.

Es prioridad establecer acciones necesarias para corregir anomalías que incidan en la capacidad de satisfacer necesidades y expectativas de las partes involucradas, aprovechando los recursos para lograr resultados óptimos generando incluso valores agregados; asumir la mejora continua en los procesos para mantener la confianza y compromisos.


La propuesta de elaborar un manual de procesos surge por la necesidad de aportar al crecimiento y desarrollo de la organización adoptando modelos de gestión que identifiquen y erradiquen cualquier tipo de costo ocasionados por deficiencias detectadas en la ejecución de los proyectos.


Esté proceso involucran diversas áreas de la compañía como partes interesadas, recursos humanos como base de crecimiento, desarrollo y seguridad del personal, compras como auditor interno al proceso, finanzas frente al ahorro de los recursos, y gerencias como partes requirentes; para detectar las funciones de cada área, responsable y proceso se elaboran diagramas de flujos en “*diagram*” herramienta de gran utilidad y aporte para presentar de forma gráfica de las actividades paso a paso.





MANUAL DE PROCESOS

LOGÍSTICA

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA		Cód.: CS-LOG-001-2020			
			Rev. 00			
	Página	2	de	25		
ÍNDICE						
<ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN 2. ANTECEDENTES 3. OBJETIVO 4. JUSTIFICACIÓN 5. ALCANCE 6. DEFINICIONES 7. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES <ol style="list-style-type: none"> a) Diagrama de Flujos– Procesos Personal de Campo b) Diagrama de Flujo – Procesos Personal Administrativo c) Diagrama de Flujos - Procesos Logística Internacional d) Diagrama de Flujos – Subprocesos de Logística 8. POLÍTICAS 9. DILIGENCIAS 10. GENERALIDADES <ol style="list-style-type: none"> e) Flujograma - Liquidación o Reembolso de Gastos /Informe de Viajes 						

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	3	de	25
1. INTRODUCCIÓN					
<p>El presente manual de procesos es una guía detallada de los procedimientos y actividades a realizar en la coordinación y requerimientos logísticos para todo el personal de la empresa CUYABENOPETRO S.A.</p> <p>Este documento detalla de forma clara los objetivos garantizando el cumplimiento de los requerimientos solicitados de forma integral, contempla de forma organizada y secuencial las actividades mediante sus respectivos diagramas de flujos y formatos a utilizar, promoviendo el óptimo progreso de la función administrativa y los responsable de este manual; es importante señalar que durante la ejecución de actividades se pueden presentar variaciones a esta normativa que mejoren o reduzcan alguna actividad la que será socializada de manera oportuna a la brevedad posible una vez que sea revisada y debidamente aprobada.</p>					

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA		Cód.: CS-LOG-001-2020			
			Rev. 00			
	Página	4	de	25		
2. ANTECEDENTES						
<p>El análisis del estudio a la teoría son parte de la fase de preparación, la que incentiva la aplicación de una encuesta estructurada que admita realizar el levantamiento de información; los datos primarios recolectados permitieron conocer la situación del manejo de actividades en el área con un enfoque cuantitativo que justifican la aplicación de un manual de procesos como apoyo para el área logística en la que participó todo el personal de la compañía, para detectar las funciones de cada área o responsable del manual de procesos se elaboran diagramas de flujos en “<i>diagram</i>”. Gráficos que establecen las respectivas entradas y salidas de cada actividad.</p>						
3. OBJETIVO						
<p>Gestionar los diferentes requerimientos solicitados por el usuario para la coordinación de una logística adecuada, que organice de manera centralizada viajes que incluyan pasajes aéreos, terrestres, combustible, hospedajes, alimentación, comunicaciones y seguros de vuelos, para todo el personal que se trasladan dentro y fuera del país; gestiones necesarias para que los empleados de Cuyabenopetro cumplan con las actividades derivadas de sus funciones o tareas cuando se requieran optimizando recursos de toda índole para beneficio del empleado y la empresa.</p>						

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	5	de	25


4. JUSTIFICACIÓN


La coordinación Logística es una actividad importante para la evolución del giro del negocio por lo tanto aplicar procesos es fundamental; definir parámetros, funciones y responsabilidades incrementan significativamente el crecimiento de la empresa de forma eficiente.


La movilidad del personal y el ahorro de los recursos en esta gestión son esenciales, para la empresa y sus colaboradores ya que esto implica un gran aporte para obtener mayores utilidades del proyecto; documentar y socializar los procesos generan mayor confiabilidad por el conocimiento y experiencia que este genera; además, evita el desvío de responsabilidad creando un mejor ambiente de trabajo.


5. ALCANCE


El manual regirá en la organización previa que cubra en su totalidad la logística de ida, durante y de retorno de todo el personal de CUYABENOPETRO que por asuntos inherentes a sus funciones tengan que desplazarse a un lugar diferente al establecido para realizar su trabajo habitual; además, capacitaciones u otros motivos relacionados al giro del negocio por solicitud de su inmediato superior y aprobación del director del proyecto o gerente general de la compañía, de forma que se garantice su objetividad y la transparencia del requerimiento; por lo tanto la integridad físicas e intelectual del usuario.


 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	6	de	25
6. DEFINICIONES					
<p>Para efectos del presente manual se entenderá por:</p> <p>a) Usuarios: Empleado en relación de dependencia de Cuyabenopetro; prestador de servicios profesionales con contrato vigente, directivos o delegados.</p> <p>b) Planificación: Definir fechas y presentar formulario de requerimiento con tiempo prudencial</p> <p>c) Requerimiento: Formulario de Autorización de Viaje, formato (anexo#2) debe ser elaborado con toda la información pertinente a la preparación logística; debe detallar correctamente los datos; nombres y apellidos de quién solicita, fechas de ida y retorno, origen y destino o rutas del viaje, tipos de transporte a utilizar, motivo del viaje, recursos necesarios para efectos de este, nombre, apellidos y firma de quién autoriza; este documento tiene que ser presentado con tiempo prudencial por todos los empleados que requieran realizar un viaje dentro o fuera del país,</p> <p>d) Responsabilidad: El usuario es responsable de verificar la vigencia de documentos que le permitan movilizarse dentro del país, para el caso de salidas internacionales visas o pasaportes vigentes durante el periodo que dure el viaje, certificados de vacunas para determinados destinos.</p> <p>e) Personal de campo: Es contratado para realizar funciones en el bloque 58 del campo Cuyabeno – Sansahuari; exento de recibir bono de operaciones</p>					

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020	
	LOGÍSTICA		Rev. 00	
			Página	7
<p>f) Logística: Unidad funcional responsable de ejecutar en coordinación con otras áreas internas y externas los procesos de adquisición, control de recursos físicos, financieros, de comunicación y revisión de documentos necesarios para efectos del requerimiento</p> <p>g) Proveedores: Alternativas para efectos de la coordinación logística.</p> <p>h) Seguro de Viajes: Entregable al usuario previo a la ejecución del desplazamiento, para efectos se debe conceder al responsable de la coordinación logística de forma física o digital el formulario asistencia de viajes (Anexo #3).</p> <p>i) Entregables: Todos los solicitados en el requerimiento; Reserva de hotel, datos del conductor y unidad de transporte terrestre, boletos aéreos, assist card, confirmación de transferencia si fuera el caso.</p> <p>j) Comunicación áreas relacionadas: El área logística comunicará a Recursos Humanos todos los detalles del o los usuarios que presenten requerimientos de viajes, a Seguridad Física para el caso de viajes a los campos Cuyabeno y Sansahuari.</p> <p>k) Atenciones Sociales: Gastos de gestión ejecutados en el cumplimiento de la logística, estos deben ser autorizados por el director del proyecto o Gerencia General, siempre que no infrinjan las políticas antisoborno, cumplimiento normativo o cortesías profesionales o código de conducta.</p>				

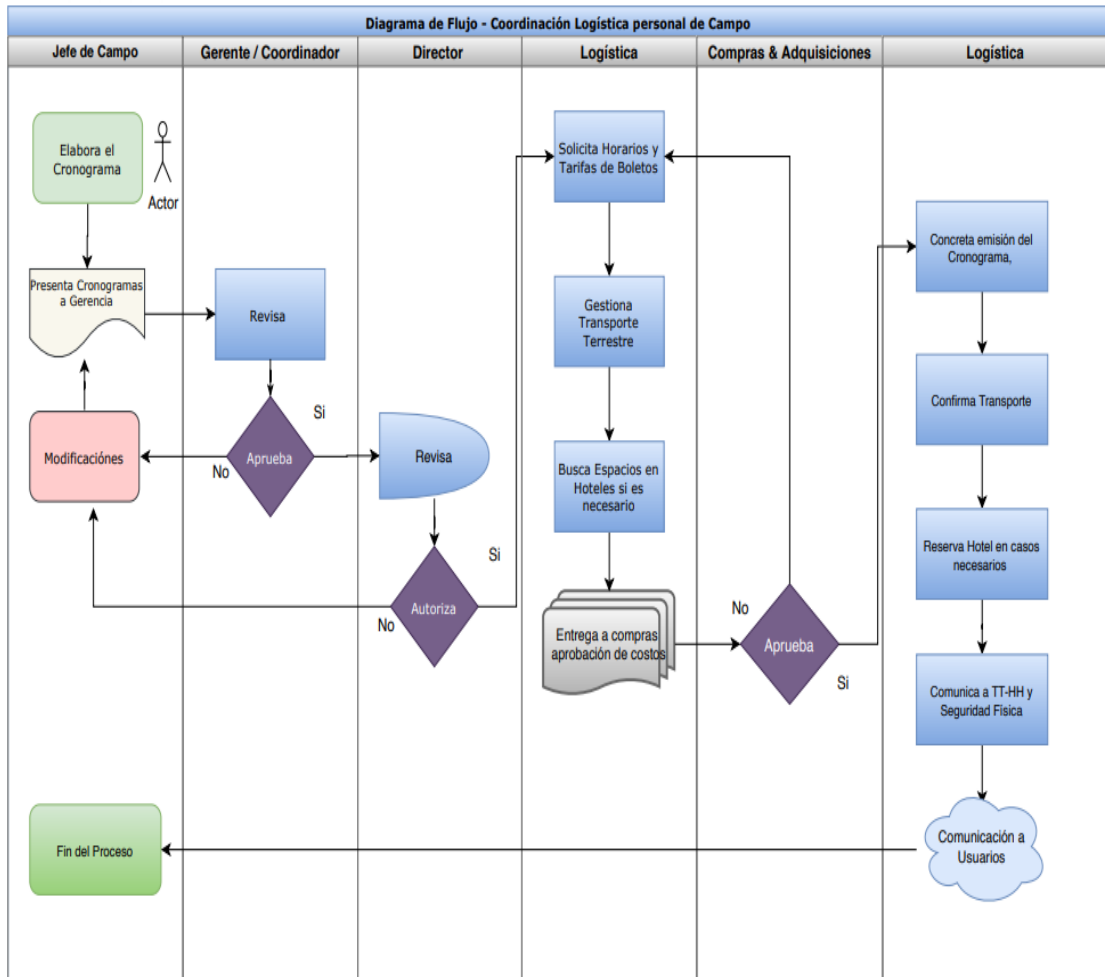
 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020			
	LOGÍSTICA		Rev. 00			
			Página	8	de	25
<p>l) Bono de Operaciones: Remuneración a ser entregada al empleado bajo relación de dependencia por cada día que realice actividades fuera de su lugar habitual de trabajo sea en campo o fuera del país.</p> <p>m) Domicilio: Para el uso de transporte terrestre se deberá registrar con el Personal de Logística la información del domicilio.</p> <p>n) Formulario de Liquidación o Reembolso de Gastos: Formulario (Anexo#4) establecido en el Instructivo de Liquidación o Reembolso de Gastos, en caso de ser necesario, adjuntar facturas, “<i>ticket</i>”, notas de ventas (única y exclusivamente documentos tributarios legalmente reconocidos) debidamente llenos con los datos del usuario solicitante.</p> <p>o) Logística de Fuerza Mayor: Se coordinará la logística por fuerza mayor en el caso específico de este manual los siguientes: emergencias médicas propias o de un familiar en primer grado de consanguinidad que requiera de sus cuidados, muerte de un familiar según lo establecido en el código de trabajo; desastres naturales, conmoción social, huelgas, paros, reuniones, talleres, seminarios o capacitaciones organizadas cuando el usuario se encuentre fuera de su lugar habitual de trabajo y su presencia sea de régimen mandatorio.</p> <p>p) Gastos de viaje: Gastos que comprenden comunicaciones, combustible, gastos de imprenta o suministros de oficina requeridos para efectos del propósito del viaje.</p>						

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	9	de	25
<p>q) Gastos de Transporte: Gastos efectuados por la compra de “<i>tickets</i>” aéreos, servicios de automóviles de alquiler para el traslado, combustible, estacionamiento, peajes, taxis, o derivados; necesarios para llevar a cabo la comisión.</p> <p>r) Gastos de hospedaje: Gastos por concepto de alojamientos y alimentación.</p> <p>s) Gastos diversos: Gastos legales u otros debidamente justificados.</p> <p>t) Informe de Viaje: Formato (Anexo #5) informe de las actividades desarrolladas.</p> <p>u) Director: Autoridad máxima</p> <p>v) Gerente: Inmediato superior del área</p> <p>w) Coordinador: Responsable de coordinar gestiones o presentar cronogramas del personal a su cargo</p> <p>Sugerencia: Capturar documentos de identidad o los que considere necesario en caso de sufrir robos o pérdidas de estos durante al viaje, cargarlos en su correo o de algún familiar cercano; solicitarlos en caso de que sea necesario para presentar denuncias o al consulado en caso de estar fuera del país.</p>					


 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS	Cód.: CS-LOG-001-2020		
	LOGÍSTICA	Rev. 00		
		Página	10	de
7. FUNCIÓN DE LOS RESPONSABLES				
<p>Para efectos las funciones de cada responsable:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director del proyecto. - Autoriza la coordinación logística de los Gerentes o Coordinadores de área y sus equipos: cambios de boletos y vóucher de transporte local. ▪ Gerente o Coordinador de Área. - Aprueba la coordinación logística de su equipo de trabajo a través de un cronograma (anexo#1) aprobado por el director del proyecto para periodos trimestrales; (aplica para el personal que labora en campo) en caso de existir cambios en los cronogramas solicitar nueva aprobación y entregar en el área logística; para el resto del personal presentar el formulario de requerimiento (anexo # 2) ▪ Usuario - Empleado: Revisará documentos y materiales necesarios; considerar imprevistos previos al desplazamiento, prever y prevenir riesgos físicos y de salud, preparar agenda e itinerarios para cumplir con los objetivos del viaje; presentar adecuadamente los formularios una vez concluido el viaje. ▪ Logística: Coordinará el o los medios de transportes necesarios con los diferentes proveedores desde y hasta su domicilio y aeropuerto o destino local, hospedaje que incluya, servicio de transporte de ida y retorno al aeropuerto, autorización de alimentación, lavandería en caso de largas estadías, servicios de internet y coordinación del pago previo o post reserva, seguro de viaje en caso de salir del país, comunicar a las áreas relacionadas; Talento Humano y Seguridad Física. 				

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020	
	LOGÍSTICA		Rev. 00	
	Página	11	de	25

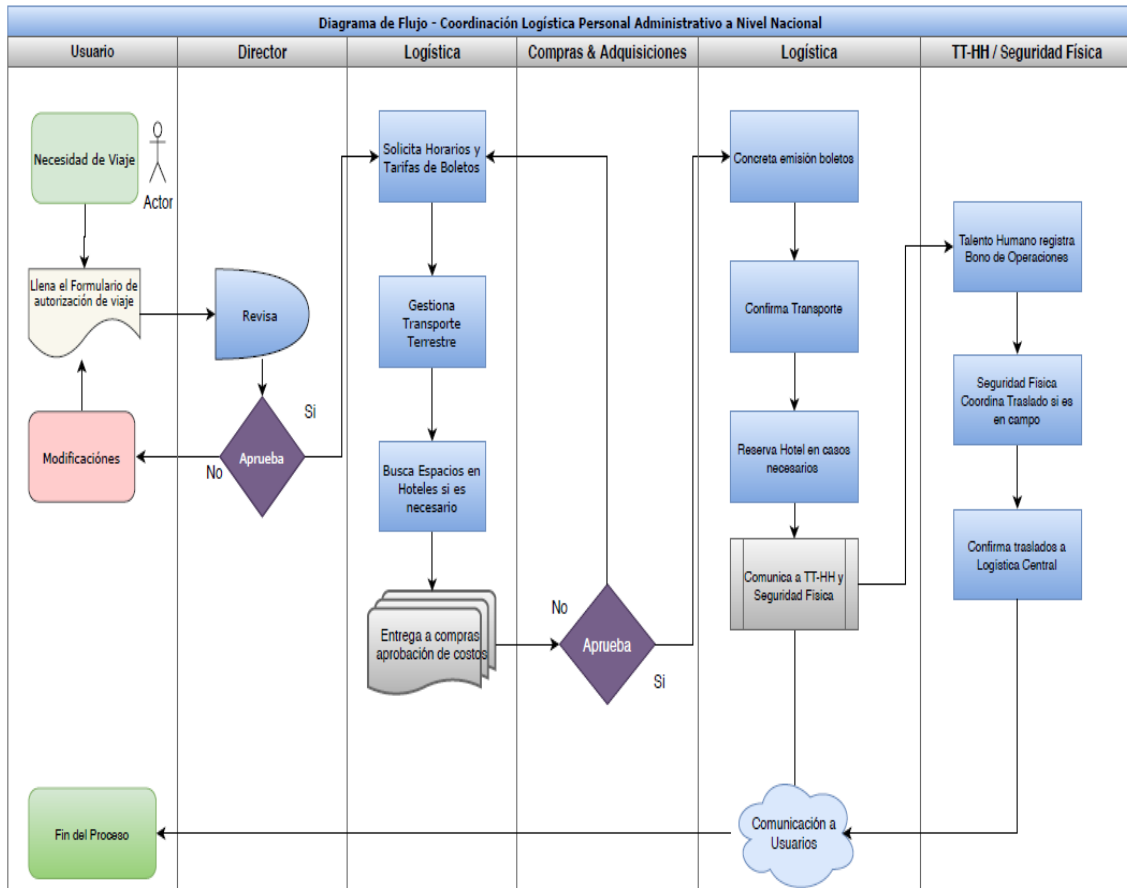
a) Diagrama de Flujos- Procesos Personal de Campo




Elaborado por: Mayra Pinto
 Departamento: Logística
 Fecha: junio-2020

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020	
	LOGÍSTICA		Rev. 00	
	Página	12	de	25

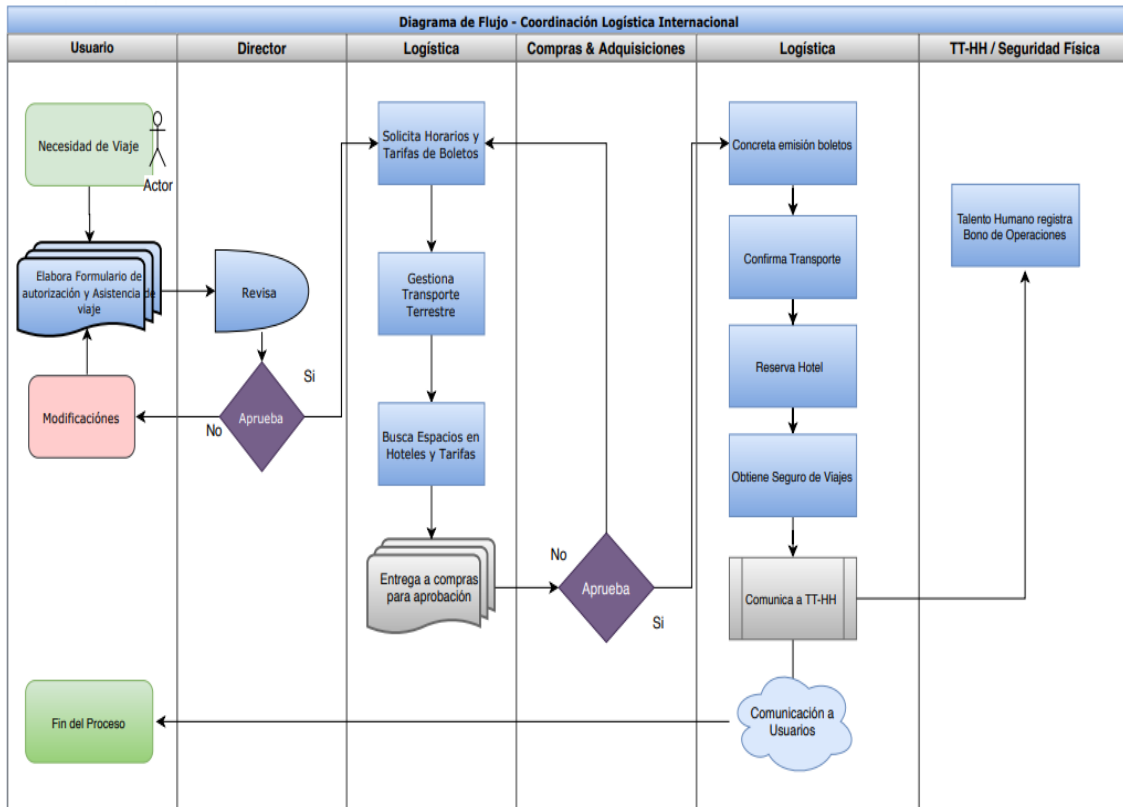
b) Diagrama de Flujo – Procesos Personal Administrativo




Elaborado por: Mayra Pinto
 Departamento: Logística
 Fecha: junio-2020

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020	
	LOGÍSTICA		Rev. 00	
	Página	13	de	25

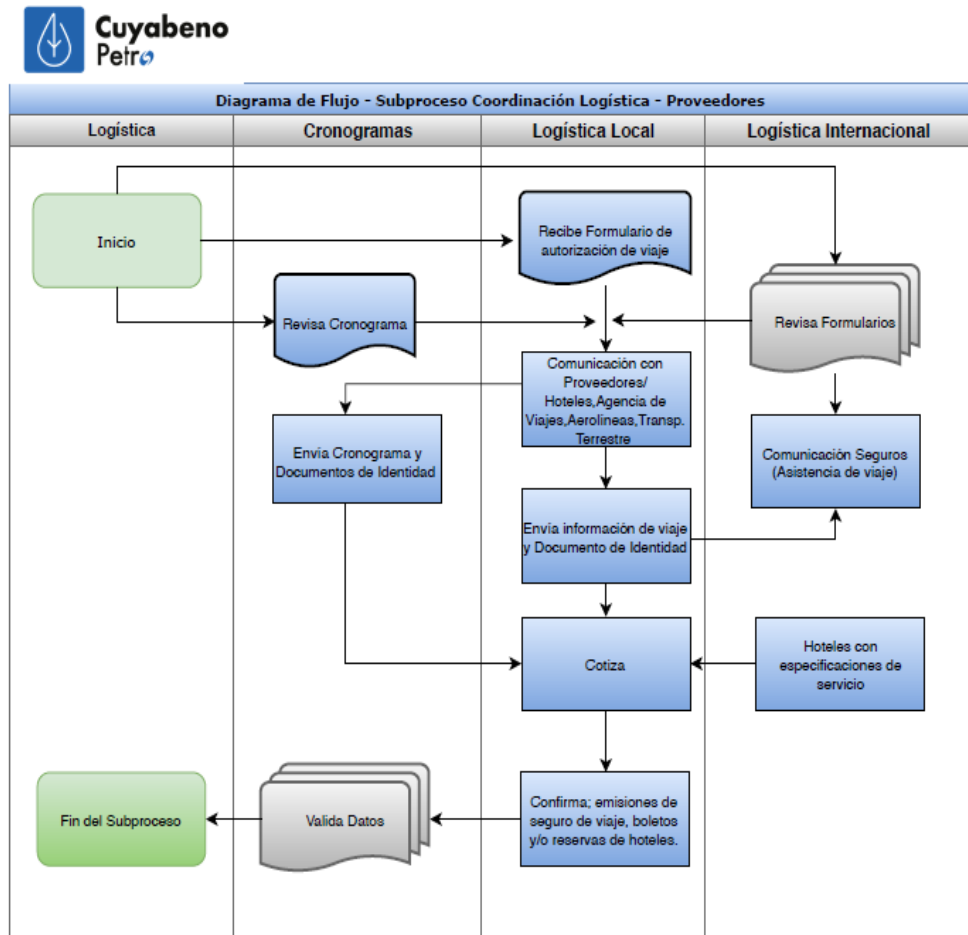
c) Diagrama de Flujos - Procesos Logística Internacional




Elaborado por: Mayra Pinto
 Departamento: Logística
 Fecha: junio-2020


 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	14	de	25


d) Diagrama de flujos – Subprocesos Logística





Elaborado por: Mayra Pinto
 Departamento: Logística
 Fecha: junio-2020

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	15	de	25
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinador de Seguridad Física: Responsable de coordinar la movilización en el campo. ▪ Usuario - Empleado: Responsable de contar con documentación y materiales necesarios, considerar imprevistos previos al desplazamiento, prever y prevenir riesgos físicos y de salud, preparar agenda e itinerarios para cumplir con los objetivos del viaje; presentar adecuadamente los formularios una vez concluido el viaje. ▪ Área de Talento Humano: Responsable de registrar los ingresos del bono de operaciones en la nómina correspondiente al empleado en cada mes. ▪ Área Financiera: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Control documental: Responsable de revisar la validez de soportes, formulario de reembolso de gastos, informe de viaje estén llenos adecuadamente y con firmas de responsables. ✓ Contabilidad: Responsable de registrar el valor a reembolsar. ✓ Tesorería: Responsable de proponer el pago correspondiente al reembolso. ✓ Gerencia Financiera: Responsable de aprobar el pago en el sistema. 					


 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	16	de	25
8. POLÍTICAS					
<p>El cumplimiento de los procesos evidentes en el presente manual abarca actividades que se deberán llevar a cabo en el marco de la ley y normativas vigentes tanto internas de la compañía como externas; el desarrollo de actividades está sujeta al cumplimiento del reglamento interno, normativa antisoborno y código de conducta establecidos por CUYABEOPETRO.</p> <p>En el límite externo está sujeto a cumplir con los reglamentos tributarios, código de trabajo y los que fueren necesarios para el buen desarrollo de las actividades lícitas e imagen de la empresa.</p>					

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020			
			Rev. 00			
	LOGÍSTICA		Página	17	de	25
9. DILIGENCIAS						
<p>1. El jefe inmediato que requiera que un trabajador se traslade a otra ciudad o país, deberá solicitar la autorización de la Dirección del Proyecto, o área según corresponda.</p> <p>2. El empleado, debe preparar el formulario de autorización de viaje, en el cual debe detallar la razón del viaje, fecha de ida y fecha de retorno, hacerlo firmar por el director de proyecto, delegado o gerente de área y entregarlo a Logística para que realice las respectivas reservas de vuelos, hospedaje, movilización, o lo que corresponda.</p> <p>3. Logística se encargará de reservar los “<i>tickets</i>” aéreos, hotel y coordinar con Seguridad Física la movilización del trabajador en el campo si fuera el caso, dentro de los servicios hoteleros se considera desayuno, almuerzo y merienda.</p> <p>Importante: En los casos que el empleado haga consumos adicionales en el bar del hotel, esto correrá por su cuenta. Si el lugar no dispone del servicio de alimentación, CUYABENOPETRO reembolsara estos valores al empleado.</p>						

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	18	de	25
<p>4. Si en caso de que el trabajador tenga que asumir de su dinero gastos en el viaje o gastos operativos para el cumplimiento de los objetivos del viaje, la empresa se compromete a reembolsar dichos valores. El trabajador deberá presentar los recibos, facturas y documentos complementarios que correspondan, con la información de empleado y de acuerdo con el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, dichos soportes junto con el Informe del viaje y el formulario de Liquidación o Reembolso de Gastos, los documentos debidamente llenados y aprobados por el gerente de área.</p> <p>5. La liquidación de gastos o reembolso deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de veinte días, el trabajador deberá presentar el formulario de Liquidación o Reembolso de Gastos con todos sus soportes a gestión documental para la aprobación de restitución en el área financiera.</p>					

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020											
		Rev. 00											
		Página	19	de	25								
10.GENERALIDADES													
<ul style="list-style-type: none"> • Bono de Operaciones <p>Para aquellos empleados de la empresa, a excepción de los Gerentes de Área, cuyo lugar habitual de trabajo no sea el Campo Cuyabeno-Sansahuari, o la Oficina y que sean requeridos sus servicios asociados al Taladro o a la actividad de perforación, completación, verificación de inventario, verificación de activos fijos o tareas administrativas, se reconocerá un valor diario de acuerdo con el siguiente detalle:</p> <p>Dentro del País - Campo</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 40px;">a) Coordinadores, Ingenieros Sr & Analistas Sr;</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">\$150</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">b) Ingenieros, Analistas, Supervisor</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">\$80</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 40px;">c) Asistentes o Pasantes</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">\$30</td> </tr> </table> <p>Dentro del País Oficina⁶</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 40px;">d) Jefes de Campo, Coordinadores, Ingenieros Sr, Jr. y Analistas</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">\$75</td> </tr> </table>						a) Coordinadores, Ingenieros Sr & Analistas Sr;	\$150	b) Ingenieros, Analistas, Supervisor	\$80	c) Asistentes o Pasantes	\$30	d) Jefes de Campo, Coordinadores, Ingenieros Sr, Jr. y Analistas	\$75
a) Coordinadores, Ingenieros Sr & Analistas Sr;	\$150												
b) Ingenieros, Analistas, Supervisor	\$80												
c) Asistentes o Pasantes	\$30												
d) Jefes de Campo, Coordinadores, Ingenieros Sr, Jr. y Analistas	\$75												

⁶ En caso de que su residencia no sea en la misma ciudad donde se ubican las oficinas, la empresa cubrirá hospedaje, alimentación y transporte.

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	20	de	25

Fuera del País


a) Coordinadores, Ingenieros Sr & Analista Sr	\$250
b) Ingenieros, Analistas	\$150


Adicionalmente si el período de tiempo de permanencia en el Campo incluyera días de descanso obligatorio, cuando termine el trabajo en el Campo, se reconocerá el mismo número de días de descanso y éstos deberán ser tomados inmediatamente al regreso del viaje, caso contrario no serán reconocidos a futuro.


Suspensión de Bonos de Operación

No se pagará Bono de Operaciones durante una situación emergente, que ocasione que todo tipo de actividad sea suspendida, como realizar actividades que requieran viajar fuera del país, instalaciones y oficina Quito a sus empleados. Tal como se desprende del Decreto Presidencial No. 1017, mediante el cual se determinó el estado de excepción a nivel nacional, por calamidad pública a causa de la pandemia de coronavirus (Covid-19), suspendiendo el derecho a la libertad de tránsito, asociación y reunión; y declarando toque de queda a partir del 17 de marzo del 2020. otorgando, además, al Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COE), la disposición de horarios y mecanismo para dictar las restricciones a nivel nacional.

Excepción: Mientras dure la emergencia sanitaria.

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS		Cód.: CS-LOG-001-2020			
	LOGÍSTICA		Rev. 00			
			Página	21	de	25
<p style="text-align: center;">• Pasajes Aéreos</p> <p>Los pasajes aéreos requeridos, deberán solicitarse a través del “Formulario de Autorización de Viaje” cumpliendo con las autorizaciones respectivas. Queda prohibido el pago de pasajes aéreos a personas que no formen parte de la empresa.</p> <p>Para el personal de Oficinas</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Presentar la solicitud con la mayor anticipación posible, previa confirmación de la necesidad de viaje. ii. Se permiten cambios en boletos estrictamente por casos de fuerza mayor de acuerdo con lo definido en el manual, caso contrario la penalidad incurrida será asumida por el trabajador a quién se debitará de su rol de pagos dicho valor. iii. El usuario deberá presentarse en el punto de chequeo del vuelo con al menos dos horas de anticipación; Cuyabenopetro no gestionará cambios en vuelos perdidos por descuido del usuario o descoordinación de actividades, es responsabilidad del usuario la gestión, penalidad por cambios, valor de emisión, variación de tarifa. 						

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA		Cód.: CS-LOG-001-2020			
			Rev. 00			
	Página	22	de	25		
<p>Para el personal de Campo</p> <p>i. Presentar Cronograma autorizado por el Gerente de área.</p> <p>ii. Se permiten cambios en boletos estrictamente por casos de fuerza mayor de acuerdo con lo definido en este manual, caso contrario la penalidad incurrida será asumida por el trabajador a quién se debitará de su rol de pago dicho valor.</p> <p>iii. El usuario deberá presentarse en el punto de chequeo del vuelo con al menos dos horas de anticipación; Cuyabenopetro no gestionará cambios en vuelos perdidos por descuido del usuario o descoordinación de actividades, es responsabilidad del usuario la gestión, penalidad por cambios, valor de emisión, variación de tarifa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso del transporte terrestre <p>El uso del transporte terrestre para el personal de Cuyabenopetro se prestará en los escenarios:</p> <p>Para el personal de Oficinas</p> <p>i. Reuniones con el Cliente, se deberá llenar el vóucher indicando lugar de reunión, temas a tratar, persona/s con la/s que se reunirá.</p> <p>ii. Reuniones con Proveedores, se deberá llenar la bitácora indicando lugar de reunión, temas a tratar, persona/s con la/s que se reunirá. Se deberá</p>						

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	23	de	25

registrar la dirección de destino, el mismo que servirá para la referencia como punto de partida para el retorno de ser el caso.


- i. Por solicitud del Jefe Inmediato en horas fuera del horario de trabajo establecido.
- ii. Traslados desde la oficina al aeropuerto, aeropuerto a la oficina o domicilio registrado.


Para el personal de Campo

- i. Por Solicitud del Jefe Inmediato en horarios o jornada fuera de lo establecido
- ii. Por cambios de fuerza mayor en horarios de boletos aéreos de acuerdo con lo definido en este manual.

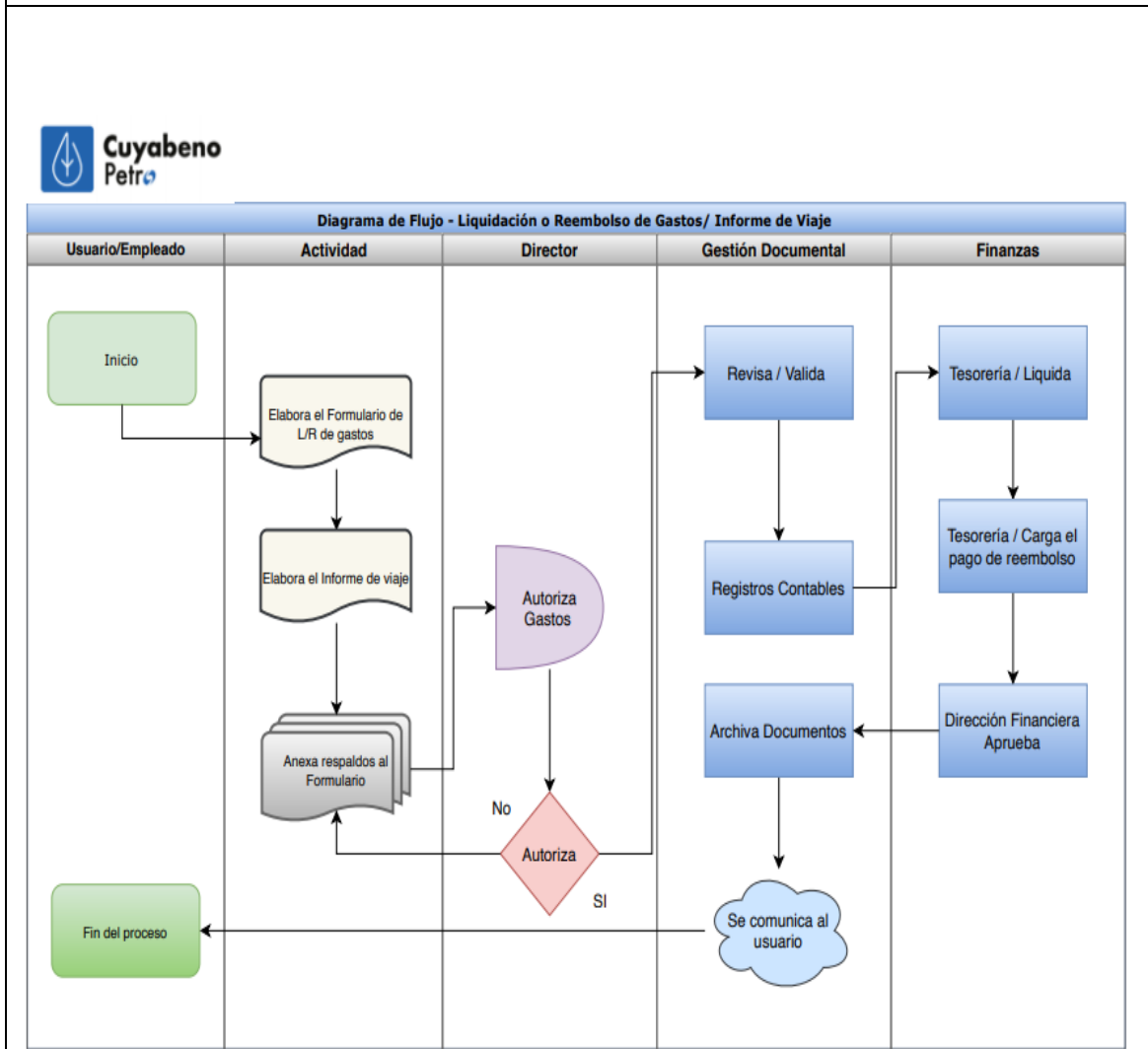
Para personal de oficina y campo que no esté presente en el punto de recogida a la hora que solicitó el servicio se le proporcionará 10 minutos de espera caso contrario por descoordinación el valor adicional lo asumirá el usuario.

De acuerdo con los Protocolos de ACS, de cumplimiento obligatorio para el personal de Cuyabenopetro está estrictamente prohibido hacer uso del servicio para realizar trámites personales.

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS LOGÍSTICA	Cód.: CS-LOG-001-2020			
		Rev. 00			
		Página	24	de	25
<ul style="list-style-type: none"> • Hospedaje <p>Para el personal administrativo y de campo que por motivos de solicitud del jefe inmediato se les llame a seminarios, capacitaciones u otros eventos relacionados a su actividad y no viva en la ciudad donde se requiera su presencia, se le proporcionará hospedaje. Se debe considerar que conforme el reglamento interno está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas en horario de trabajo o mientras se permanezca haciendo uso de bienes o servicios otorgados por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de actividades <p>Una vez concluidas las actividades realizadas fuera del lugar habitual de trabajo, el empleado presentará el “Formulario de Informe de viaje” en el área Financiera con todos los documentos de soporte; de ser necesario con el Formulario de Liquidación o Reembolso de Gastos.</p>					

 Cuyabeno Petro	MANUAL DE PROCESOS	Cód.: CS-LOG-001-2020		
	LOGÍSTICA	Rev. 00		
	Página	25	de	25

e) Flujoograma Liquidación o Reembolso de Gastos /Informe de Viajes



Elaborado por: Mayra Pinto
 Departamento: Logística
 Fecha: junio-2020

Conclusiones

- ✓ Una vez identificado el problema se prepara un plan de acción enfocado al objetivo general del trabajo de investigación, elaborar la propuesta de manual para el área logística, material con el que no se contaba y las actividades de esta gestión se desarrollan de forma inadecuada y poco amigable; este documento servirá como medio de comunicación y coordinación.
- ✓ Se analizó la parte teórica para fundamentar la investigación utilizando términos referenciales importantes para el desarrollo del manual, datos relativos y justificación legal coadyuvantes en el análisis para mayor orientación.
- ✓ Los métodos o herramientas de investigación son un medio importante para la toma de decisiones; esta acción permite plantear nuevas propuestas o mejorar las existentes, por lo tanto, después de la obtención de los resultados de la encuesta y el análisis del FODA en este proyecto de investigación es indiscutible la necesidad de aplicar el manual en el área de logística de la empresa.
- ✓ El manual de procesos es una guía que concientiza y orienta a los involucrados, dando como resultado la optimización en los tiempos de respuestas y beneficiando a los usuarios y responsables.

Recomendaciones

- ✓ Socializar el manual con el personal de la empresa como parte interesada y con los responsables de ejecutar las actividades contenidas para el buen desarrollo de las funciones, buscando siempre la satisfacción de los miembros de la organización y del cliente.
- ✓ Acogerse a las normativas legales que incidan en los procesos; cuando haya crecimiento y desarrollo en la empresa es importante identificar los nuevos conceptos del proceso y hacer los respectivos análisis.
- ✓ Efectuar periódicamente estudios internos de la satisfacción en el personal con el proceso para revelar aspectos positivos o posibles efectos negativos con el objeto de plantear mejoras en la ejecución de las funciones otorgando progresos en el clima laboral.
- ✓ Los procesos deben ser mejorados de acuerdo con la necesidad y evolución del área, tomando en cuenta las instrucciones de los responsables y sugerencias de las áreas requirentes en coordinación con los directivos que revisan y autorizan los cambios o mejoras; evitar conflictos con el cliente interno por gestiones ajenas a las funciones para las que fue contratado.

Bibliografía

- Álvarez Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México D.F.: Panorama Editorial S.A de C.V. Recuperado el 30 de mayo de 2020, de <https://books.google.com.co>
- Álvarez Torres, M. G. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México D.F: Panorama Editorial S.A de C.V. Recuperado el 30 de mayo de 2020, de <https://books.google.com.ec/books>
- Asamblea Nacional Constituyente. (Octubre de 2008). Recuperado el 20 de junio de 2020, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la Cadena de Suministro. En R. H. Ballou, *Logística: Administración de la Cadena de Suministro* (pág. 04). México: 5ta, Edición Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V. Recuperado el 02 de junio de 2020, de <https://books.google.com.ec>
- Caneda, M. C. (2004). *La Responsabilidad Social Corporativa Interna*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 03 de junio de 2020
- Carrasco, J. (2000). *Evolución de los enfoques y conceptos de la Logística*. Recuperado el 20 de enero de 2020
- Carro, R., & González, D. (s.f.). *Logística Empresarial*. Mar del Plata. Recuperado el 19 de enero de 2020
- Cicopleta, G. (2010). *Council Of Logistics Management*. Chile. Recuperado el 31 de mayo de 2020, de <https://cscmp.org/>.
- Compañías, S. d. (s.f.). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscv/>
- Diamond, S. (1983). *Cómo preparar manuales administrativos*. México: Nueva editorial Interamericana. Recuperado el 30 de mayo de 2020, de <https://books.google.com.ec>
- DuhatKizatus, M. (2007). *Procesos*. sd. Recuperado el 30 de mayo de 2020
- Fincowsky, F. (2004). Organización de empresas. En F. Fincowsky, *Organización de empresas*. México: McGraw_Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. . Recuperado el 01 de junio de 2020
- Gallego, J. (2012). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles*. Madrid: Paraninfo S.A. Recuperado el 03 de junio de 2020, de <https://books.google.com.ec>
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios* (Vol. 98). Caracas: CEC S.A. Recuperado el 04 de junio de 2020, de <https://books.google.com.ec/>

IESS. (s.f.). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*.

Larouse. (s.f.). *Logística*. Obtenido de <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/logistique/47678>

López Carrizosa, F. (Abril de 2008). *Repositorio Universidad EAFIT*. Recuperado el 13 de junio de 2020, de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/4496>

Louffat, E. (2015). *ADMINISTRACION: FUNDAMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Argentina: Cengage Learning, Inc. Recuperado el 31 de mayo de 2020

Marrero Hernández, F. (2016). Glosario de términos Hoteleros, Turístico y Relacionados. En *Glosario de términos Hoteleros, Turístico y Relacionados* (Vol. 154, págs. 73-77). Tenerife: s/d. Recuperado el 03 de junio de 2020

Martínez , A., & Nosnik, A. (1988). Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial. En *Comunicación Organizacional Práctica. Manual Gerencial*. (pág. 28). México: Editorial Trillas, 1998. Recuperado el 02 de junio de 2020, de <https://secitgu.eco.catedras.unc.edu.ar>

MERNN. (s.f.). *Ministerio de Energías y Recursos Naturales no Renovables*.

Ministerio de Trabajo. (s.f.).

Munera, M. (2002). *Gestión del conocimiento en la empresa*. Recuperado el 18 de enero de 2020, de <https://scholar.google.com/citations?user=kA-f6rEAAAAJ&hl=es>

Pepper Bergholz , S. (Febrero de 2016). Que entendemos por Gestión por procesos. *IM Informática*, 48, 3. Recuperado el junio de 01 de 2020

Prada, M., & Eloisa, P. (2014). Alojamientos. Santa Fé: Edinumen. Recuperado el 02 de junio de 2020

RAE. (s.f.). <https://www.rae.es/>. Recuperado el 19 de enero de 2020, de <https://www.rae.es/>

Ramírez, A. C. (2009). Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías. En A. C. Ramírez, *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías* (Vol. 260, pág. 04). Barranquilla: Ediciones Uninorte 2009. Recuperado el 02 de junio de 2020, de <https://books.google.com.ec>

SRI. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*.

Wikipedia. (2020). *Wikipedia*. Recuperado el 19 de enero de 2020, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Cumbay%C3%A1_\(parroquia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Cumbay%C3%A1_(parroquia))


Anexos

➤ Formato Cronogramas personal de Campo

			2020 JUNIO																										
NOMBRES COMPLETOS	ÁREAS	CARGO	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	
	OPERACIONES	FACILIDADES	I	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	
		JEFE DE CAMPO	OF	OF	I	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	
		ING. PRODUCCIÓN	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF
		QA/QC	D	D	I	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
		ING. JUNIOR SENIOR	I	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
		SSA	SSA	S	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
			QA/QC CALIDAD	I	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
		PERFORACIÓN	ING. PERF. JUNIOR	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF
			COMPANY MAN	D	D	I	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
		YACIMIENTOS	ING. JUNIOR SENIOR	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF	OF	OF	D	D	OF	OF	OF
	REL. COMUNITARIAS		T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	

Solicita : Jefe de Campo
Aprueba : Gerencia de Operaciones
Autoriza: Director de Proyecto

➤ Formulario Asistencia de Viajes

 FORMATO SOLICITUD DE EMISIONES SEGURO VIAJE	
PASAJERO (APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS):	
CEDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE:	
FECHA DE NACIMIENTO (DD/MM/AAAA):	
CORREO ELECTRONICO PASAJERO:	
CIUDAD DE ORIGEN:	
DIRECCION CIUDAD DE ORIGEN:	
TELÉFONO PASAJERO:	
NOMBRE DE LA PERSONA DE CONTACTO EN EL PAIS DE ORIGEN :	
NUMERO DE LA PERSONA DE CONTACTO EN EL PAIS DE ORIGEN:	
PAIS DE DESTINO:	
FECHA DE SALIDA:	
FECHA DE RETORNO:	
EMISIÓN PARA EMBAJADA O VIAJE	
SOLO PARA CORPORATIVOS (NOMBRE EMPRESA)	
TODOS LOS CAMPOS SON OBLIGATORIOS	

➤ **Formulario de Autorización de viaje**



Formulario N° RQ-CS-052020-XXX00XX
Requerimiento de Coordinación Logística

APELLIDOS Y NOMBRES DEL SOLICITANTE			
CÉDULA O PASAPORTE (adjuntar por 3era vez)			
FECHA DE IDA		FECHA DE RETORNO	
TIPO DE VIAJE	LOCAL <input checked="" type="checkbox"/>	INTERNACIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>
ORIGEN-DESTINO			

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

--

	SI	NO
SOLICITA RECURSOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
IMPORTE ESTIMADO	\$	
TRANSPORTE TIPO		
HOSPEDAJE		
OTROS		

PRESUPUESTO APROXIMADO DEL GASTO

HOSPEDAJE	80.00	ALIMENTACION	70.00
TRANSPORTE	100.00	OTROS	50.00
TOTAL:	290.00 Dólares		

RELACIÓN DE PARTICIPANTES

NOMBRE

OT:
Proyecto:

CATEGORIA

Filial:

Solicitado por:	Jefe Inmediato:	Aprobado por: Director de Proyecto

Fecha de Solicitud: _____

Entregar original de este formulario en el Departamento de Logística, copia a Recursos Humanos.

➤ **Formulario Liquidación de Gastos**



**Cuyabeno
Petro**

LIQUIDACIÓN DE GASTOS

FECHA: 04-06-2020

No. SECUENCIAL: ALOG-MP2020-004

NOMBRE FUNCIONARIO: Mayra Pinto
 CARGO: Administración-Logística
 MOTIVO DEL VIAJE: _____
 PERIODO DEL VIAJE: _____

DETALLE DE CONCEPTOS

GASTOS	Nº	FECHA	RUC	NOMBRE DEL PROVEEDOR	NÚMERO DE COMPROBANTE	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	VALOR USD	OBSERVACIONES
HOSPEDAJE	1								
	2								
	3								
	4								
TOTAL HOSPEDAJE								0,00	

TRANSPORTE	1								
	2								
	3								
	4								
TOTAL TRANSPORTE								0,00	

MISCELÁNEOS	1								
	2								
	3								
	4								
TOTAL MISCELÁNEOS								0,00	

Resume Monto Aprobado

TOTAL LIQUIDACION

PAGOS CON TARJETA DE CREDITO CORPORATIVA

ANTICIPOS

VALOR A REEMBOLSAR (-) VALOR A DEPOSITAR (+)

-
-
-
-

NOTA: Según el Art. 21 del Reglamento de la Ley Regimen Tributario Interno las facturas deben estar a nombre del funcionario que efectue el viaje, más no a nombre de la empresa para que sean objeto de la liquidación de los gastos de viaje una vez efectuada la misma.

Además se aclara que estos gastos sólo se liquidarán con FACTURAS válidas conforme dispone el reglamento por conceptos de hospedaje y alimentación

En el casillero de misceláneos se aplicarán todos los gastos tales como: pasajes de taxis, buses y tasas; y que no superen el 10% del gasto total de viaje.


En caso de que los gastos sean realizados en un país no dolarizado, favor incluir en la columna observaciones: el tipo de cambio y conversión respectiva

Solicitado por:
Fecha de entrega

Aprobado por:
Fecha de recepción

Contabilizado por:
Fecha de recepción

➤ **Formato Informe de viaje**

 Cuyabeno Petro		INFORME DE VIAJES
Nombres Apellidos:		Secuencial del Informe: INF-xxx-2020-ALOG001
Periodo del Viaje	Desde:	Hasta:
Lugar:		
Objetivo de la visita		
Agenda		
Día: lunes xx-xx-2020		
Hora	Tema	Integrantes
Resumen actividades		
<ul style="list-style-type: none"> • 		
Pendientes y Observaciones		
<small>*En caso de haber recibido un valor de anticipo a liquidar, o se requiera reembolso de gasto, favor adjuntar el formulario de Liquidación o Reembolso de Gastos con los sustentos respectivos. **En caso de haber hecho uso de tickets aéreos adjuntar los pases de abordo. ** Entregar original de este formulario en Gerencia Financiera</small>		

Elaborado por: Fecha:	Revisado por: Fecha:	Gerencia Financiera Fecha:

Resultado del análisis

Archivo: 81- PINTO TUMBACO, MAYRA ELIZABETH 35AE2.docx

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 5,33%

Porcentaje del texto con expresiones en internet. ▲

Sospechas confirmadas: 16,67%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas. ▲

Texto analizado: 71,83%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
http://www.cpccs.gob.ec/designacion-de-autoridades/superintendentes	40	2,8 %
https://es.scribd.com/document/412230242/Act-7-Gerencia-Estrategica	9	3,96 %
https://es.scribd.com/document/395660495/Millanao-Carolina-Encargo1	9	5,97 %
https://www.grupocobra.com/informacion-corporativa	9	2,41 %
https://www.goodreads.com/book/show/36059459-manual-para-elaborar-manuales-de-pol-ticas-y-procedimientos	8	0,46 %
http://portal.supercias.gob.ec/wps/portal/Inicio/Inicio/Seguros/HistoriaFunciones	5	2,93 %

Texto analizado:

left-499200