



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A
Operador Logístico

Línea de Investigación:

Gestión Integrada de Organizaciones y Competitividad Sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Victor Fabrizio Trujillo Puruncajas

Tutor/a:

Phd. Miguel Aizaga

Quito – Ecuador

2023

APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Miguel Angel Aizaga Villate con C.I: 1758070583 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Diseño de una manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A Operador Logistico.

Elaborado por: Victor Fabrizio Trujillo Puruncajas, de C.I: 1725458507, estudiante de la Maestría: Administración de Empresas, de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, septiembre de 2023



Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



**Universidad
Israel**

Yo, Víctor Fabrizio Trujillo Puruncajas con C.I: 1725458507, autor/a del proyecto de titulación denominado: Diseño de una manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A Operador Logístico. Previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas,

Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

1. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
2. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, septiembre de 2023

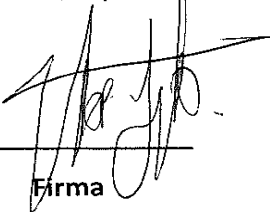

Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema.....	1
Problema de investigación	2
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	3
-Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:	3
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	5
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	5
1.2. Proceso investigativo metodológico	11
1.3. Análisis de resultados.....	14
CAPÍTULO II: PROPUESTA.....	23
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	23
2.2. Descripción de la propuesta.....	24
2.3. Validación de la propuesta.....	30
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de articulación	33
---------------------------------------	----

Índice de figuras

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

Dentro del ámbito profesional se establece como una necesidad clave para aumentar la eficiencia, transparencia y organización de la empresa. Bajo esta perspectiva, se distingue tres elementos esenciales como son: el entorno administrativo, educativo y tecnológico. En el contexto administrativo, Portrans S.A enfrenta distintos retos que se encuentran relacionados con aspectos de estandarización, pérdida de recursos y tiempo, lo que limita la calidad de sus servicios logísticos. Por lo que refiere a la implementación de un manual de procedimiento administrativos tiene como finalidad establecer directrices concretas y clara para cada área de la empresa. Asimismo, se definen los roles, responsabilidad y flujos, permitiendo una mejor coordinación entre los distintos departamentos de trabajo.

Desde el apartado educativo, la elaboración de un manual de procedimientos se presenta como una opción viable para capacitar al personal de la empresa. Además, de fomentar una cultura organizacional enfocada en la excelencia y la mejora continua. Con los lineamientos establecidos y detallados se genera una mejora en el ambiente de trabajo, así como el conocimiento técnico de los trabajadores. La implementación del manual proporciona el trabajo colaborativo y la potencialización de las habilidades grupales. Por otro lado, en el ámbito tecnológico el diseño del manual debe habituarse a las herramientas y sistemas informáticos manejados por la empresa. El aspecto tecnológico es de suma importancia en la optimización de los procesos administrativos, pues simplifica la automatización de tareas y el seguimiento del rendimiento a través de informes. De ahí que, la implementación de las soluciones tecnológicas ofrece medidas de seguridad y protección de datos empresariales.

Asimismo, es fundamental considerar el entorno empresarial en el que se desarrolla Portrans S.A. Analizar aspectos como la competencia, el mercado, las tendencias logísticas y las expectativas de los clientes ayudará a adecuar el manual de procedimientos a las necesidades específicas de la empresa, asegurando su relevancia y efectividad en el logro de los objetivos corporativos. La realización de un manual de procedimientos administrativos también implica un proceso de cambio organizacional. Se requerirá del compromiso y liderazgo de la alta dirección para promover su adopción y asegurar que los empleados comprendan la importancia y beneficios del mismo. La

comunicación efectiva será clave para informar a todos los miembros de la organización sobre el propósito del manual, el proceso de implementación y las expectativas relacionadas con su uso.

Problema de investigación

Portrans S.A Operador Logístico ha sido una empresa líder en el sector logístico durante muchos años. Sin embargo, en los últimos tiempos, ha enfrentado desafíos significativos relacionados con la falta de estandarización en sus procesos administrativos. La falta de un enfoque sistemático ha llevado a la duplicación de esfuerzos, la pérdida de tiempo y recursos valiosos, y ha afectado negativamente la calidad de los servicios prestados. La ausencia de un manual de procedimientos administrativos ha generado una falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro de la organización. Los empleados a menudo se sienten confundidos acerca de cómo llevar a cabo ciertas tareas y cuál es el flujo de trabajo adecuado. Esto ha resultado en una comunicación deficiente entre departamentos, lo que ha impactado negativamente en la coordinación y colaboración interna.

Además, la empresa ha experimentado una alta dependencia de habilidades individuales, lo que ha generado vulnerabilidad ante cambios en el personal. La transmisión del conocimiento no ha sido óptima, lo que ha generado una preocupación constante sobre la continuidad de las operaciones en caso de que personal clave deje la empresa. Asimismo, el entorno tecnológico de Portrans S.A no ha sido plenamente aprovechado para optimizar los procesos administrativos. La falta de incorporación de soluciones tecnológicas ha llevado a una menor eficiencia en la realización de tareas, lo que se convierte en una reducción de la productividad y una menor competitividad en el mercado. Todo esto ha llevado a la alta dirección de Portrans S.A a reconocer la necesidad urgente de implementar un manual de procedimientos administrativos que aborde estos problemas. El objetivo de esta investigación es diseñar un manual que establezca directrices claras y precisas para cada área de la empresa, promoviendo así una cultura organizacional centrada en la eficiencia, la transparencia y la mejora continua.

De esta manera, se busca solventar los desafíos mencionados, estandarizando los procesos administrativos para aumentar la coordinación y la toma de decisiones

efectivas. Igualmente, el manual permitirá capacitar al personal en el desarrollo de sus actividades, impulsando la productividad y reduciendo la dependencia de habilidades individuales. La incorporación de soluciones tecnológicas también será considerada para mejorar la automatización de tareas y la seguridad de los datos. De allí que surge la pregunta ¿Cómo elaborar un manual de procedimientos de compras para la empresa Portrans S.A Operador Logístico en la ciudad de Quito?

Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A Operador Logístico en la ciudad de Quito

Objetivos específicos

- Contextualizar los conceptos teóricos sobre los diferentes Manuales de procedimientos.
- Diagnosticar la situación de la empresa mediante un análisis de los procesos existentes y consulta de expertos en logística y gestión administrativa.
- Desarrollar la estructura y contenido del manual de procedimientos para las compras específico para Portrans S.A.
- Evaluar el manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A mediante el criterio de expertos

-Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

La vinculación con la sociedad y los beneficiarios directos en el diseño del manual de procedimientos para las compras en la empresa Portrans S.A Operador Logístico es un aspecto de gran importancia. A través de este proyecto, se busca impactar positivamente tanto en la empresa como en su entorno social, generando beneficios concretos para diversas partes interesadas.

Vinculación con la Sociedad:

Clientes y Proveedores: La implementación del manual de procedimientos para las compras permitirá a Portrans S.A mejorar la calidad y eficiencia de sus servicios logísticos. Esto refiere a una atención más precisa y puntual a sus clientes, lo que fortalecerá las relaciones comerciales y la satisfacción de estos actores clave. Por otro lado, una gestión administrativa más transparente y eficiente facilitará la interacción con proveedores, fomentando relaciones comerciales más sólidas y de confianza.

Cumplimiento Regulatorio: La estandarización de procesos administrativos también contribuirá a un mayor cumplimiento de las normativas y regulaciones pertinentes en el sector logístico. Esto no solo beneficiará a la empresa, evitando posibles sanciones y contingencias legales, sino que también impactará positivamente en la sociedad, ya que se promoverá un ambiente de negocios más ético y responsable.

Beneficiarios Directos:

Empleados y Colaboradores: Los trabajadores de Portrans S.A serán beneficiarios directos del manual de procedimientos para las compras. Al contar con directrices claras y definidas, se reducirá la incertidumbre, además se facilitará la realización de tareas cotidianas, mejorando la eficiencia y productividad laboral. Igualmente, la capacitación y el desarrollo profesional asociado con la implementación del manual aumentarán el conocimiento y la competencia del personal, lo que les brindará mayores oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

Alta Dirección y Gerencia: La implementación exitosa del manual de procedimientos para las compras permitirá a la alta dirección y a los gerentes contar con una visión más holística y clara de los procesos operativos de la empresa. Esto facilitará la toma de decisiones estratégicas basadas en datos precisos y confiables, lo que contribuirá al crecimiento y éxito sostenible de Portrans S.A en el mercado logístico.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

La contextualización general y el estado del arte para el diseño del manual de procedimientos para las compras de la empresa Portrans S.A Operador Logístico es un proceso integral y detallado que requiere una revisión exhaustiva de los fundamentos teóricos y conceptos clave relacionados con la administración y la logística. Esta revisión proporciona una base sólida de conocimiento y una perspectiva actualizada de las mejores prácticas en la industria, lo que permitirá desarrollar un manual efectivo y relevante para la empresa.

Fundamentos Teóricos y Conceptos Principales:

Manual

Se establece como un documento que está orientado a entregar y compilar información esencial. En este escrito se detallan aspectos organizacionales, sistemáticos, pasos y protocolos necesarios para llevar a cabo diversas actividades, tareas o procesos dentro de una empresa. Al respecto, Stagnaro et al., (2013) señalan que un manual de procedimientos puede entenderse como un conjunto de procedimientos, que pretende describir la forma o la secuencia de pasos que se deben realizar para llevar a cabo una determinada actividad, entendiendo la actividad como un conjunto de tareas que deben realizarse de una determinada forma y en un determinado orden (p. 131)

Empleando las palabras de los autores, el manual de procedimientos es un instrumento que trasciende lo meramente teórico, desplegándose como un compendio tangible que aborda desde las acciones más simples hasta las más complejas. Además, presenta una panorámica exhaustiva de los flujos de trabajo, la secuencia de pasos y las responsabilidades inherentes a cada tarea. Su naturaleza académica reside en su enfoque estructurado y metódico, caracterizado por un

lenguaje claro y una organización sistemática que busca fomentar la uniformidad y la consistencia en la realización de las actividades.

Procedimientos Administrativos:

Los procedimientos administrativos son un conjunto de pasos y acciones secuenciales que se siguen para llevar a cabo tareas y procesos específicos dentro de una organización. Estos procedimientos aseguran la eficiencia y la consistencia en las operaciones, lo que conlleva a una mejora en la productividad y una reducción de errores. En el contexto de Portrans S.A, contar con procedimientos claramente definidos y estandarizados será fundamental para optimizar sus actividades logísticas - administrativas.

Estándares de Calidad:

Los estándares de calidad son criterios predefinidos que se utilizan para evaluar y medir la excelencia en la prestación de servicios o producción de bienes. En el caso de Portrans S.A, establecer estándares de calidad en sus operaciones logísticas permitirá mantener un alto nivel de servicio, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y aumentando la lealtad hacia la empresa. La mejora continua y la adaptación a las expectativas del mercado son esenciales para mantener una ventaja competitiva.

Mejores Prácticas en la Industria Logística:

Las mejores prácticas en la industria logística son técnicas o métodos que se reconocen como los más efectivos para alcanzar resultados óptimos en este campo. Estas prácticas pueden incluir estrategias para la gestión de inventarios, optimización de rutas de transporte, eficiencia en almacenes y sistemas de seguimiento y control. Identificar y adoptar las mejores prácticas ayudará a Portrans S.A a mejorar sus procesos y ofrecer servicios logísticos de calidad.

Antecedentes de la investigación:

Para obtener una contextualización general sólida y completa, se han utilizado diversas fuentes teóricas, entre ellas:

Evaluación de la gestión de distribución de medicamentos e insumos de un operador logístico de Guayaquil durante el periodo 2020-I

Título: Evaluación de la gestión de distribución de medicamentos e insumos de un operador logístico de Guayaquil durante el periodo

Autores: Br. Jenniffer Gabriela Esmeralda Gamboa

Tipo de documento: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

Objetivo general de la investigación: Evaluar la gestión de distribución de medicamentos e insumos de un operador logístico de Guayaquil durante el periodo 2020- Se planteó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-transversal

Metodología aplicada: Se planteó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-transversal. Se usó la técnica de la encuesta aplicándose un cuestionario que evalúa la gestión de distribución que consta de 35 ítems y cuenta con una validez y confiabilidad adecuada. Teniendo como muestra de estudio a 35 colaboradores que laboran en el operador logístico.

Principales conclusiones y hallazgos: Los resultados obtenidos muestran que la gestión de distribución de medicamentos e insumos de un operador logístico de Guayaquil es regular según el 70% de los evaluados y en cuanto a los factores sociodemográficos el 40% de los evaluados se ubican en los rangos de edades de 31 a 40 años, el 60% son masculinos, con un grado de instrucción bachiller según la totalidad, y con un tiempo de servicio de 4 años 1 mes a 6 años según el 34% seguido del intervalo 1 mes a 2 años y de 2 años 1 mes a 4 años según el 33%.

Aporte a la presente investigación: Primera: A las gerencias del operador logístico, realizar reuniones de manera reiterada para los colaboradores del área de distribución para socializar los procedimientos, dar seguimiento a los planes de mejora en la infraestructura, equipos y materiales, recepción, almacenamiento y transporte y facilitar las capacitaciones. Segunda: A las gerencias del operador logístico, continuar mejorando con los ambientes brindando mayor seguridad, funcionalidad y efectividad en base a su infraestructura con el propósito de mejorar la gestión de distribución. Tercer: A

las gerencias del operador logístico, coordinar con el personal oportuno para mantener en buen estado los diferentes equipos de protección, de temperatura y de medidores, de movilización con el fin de mejorar la gestión de distribución. Cuarto: A las gerencias del operador logístico, continuar mejorando en las buenas prácticas de almacenamiento y realizar un adecuado control de recepción y conservación en busca de mejorar la gestión de almacenamiento. Quinto: Al personal del operador logístico, capacitarse con respecto a los estándares de calidad en transporte, dando una adecuada valoración al despacho de los medicamentos e insumos.

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA LA EMPRESA PORTCOLL S.A

Título: Diseño de un manual de procedimientos contables para la empresa Portcoll S.A

Autoras: Rodriguez Herrera Myriam Mercedes

Tipo de documento: Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De Ingeniero En Comercio Exterior

Objetivo general de la investigación: Desarrollar un manual de procedimientos del proceso logístico de transporte de carga pesada que contribuya a la posible mejora en los procesos de entrega de mercancías de la empresa Cargo Planeta S.A.

Metodología aplicada: La presente investigación aplicó el método inductivo, mediante el cual se recogió información primaria con la cual se elaboraron conclusiones respecto al objeto de estudio. Este método incluyó herramientas de investigación como la entrevista y la encuesta, con las que fue posible analizar la relación existente entre las variables. Adicionalmente, se utilizó el método deductivo, principalmente para bosquejar la idea a defender de esta investigación, y con el cual fue posible deducir conclusiones lógicas a partir de premisas.

Principales conclusiones y hallazgos:

- Fue posible llevar a cabo un diagnóstico inicial respecto a la situación de la empresa y al transporte de mercancía por contenedor. Con ello se pudo determinar las debilidades y falencias existentes, y determinar que la empresa realiza actividades orientadas a la contratación de servicios de transporte de mercancía.
- Se realizó el levantamiento de la información mediante la aplicación de las herramientas y técnicas de investigación seleccionadas. Éstas fueron, la encuesta a clientes de la empresa y la entrevista al Gerente General y al Gerente Operativo de la empresa, lo cual permitió obtener datos importantes que fueron tabulados para luego ser interpretados, y de este modo contar con los elementos de juicio necesarios para planificar la implementación de un modelo de gestión logística que mejore los procesos de entrega de mercancía por carga pesada de la empresa.
- Se realizó el diseño de manual de procedimientos de proceso logístico de transporte de carga pesada para Cargo Planeta S.A. y se pudo determinar que los procedimientos descritos, los mismos que permitirá mejorar el servicio que ofrece la empresa, evitando retrasos ya sea debido a los choferes, la planificación de rutas, o el estado mecánico de los vehículos, impidiendo que la mercancía llegue a buen tiempo a su lugar de destino.

Aporte a la presente investigación:

Este proyecto de investigación beneficiará a la empresa Cargo Planeta S.A., que en un mercado competitivo donde los tiempos de entrega son muy estrictos, mejorará su posición en el mercado, mermada en parte por las deficiencias en los procedimientos logísticos, y por otro, debido a la competencia de la transportación informal. Adicionalmente se beneficiarán las empresas que contraten el transporte de carga pesada, pues recibirán un servicio óptimo que evitará retrasos y pérdida de dinero.

Elaboración de un Manual De Procedimientos de Caja

Chica en La Empresa Portrans S.A

Título: Elaboración De Un Manual De Procedimientos De Caja

Chica En La Empresa Portrans S.A

Autores: Pincay Torres Danny Alberto; Zambrano Ortega Shirley Karol

Tipo de documento: Proyecto De Investigación Para Optar Por El Grado De:
Contador Público Autorizado

Objetivo general de la investigación: Elaborar un manual de procedimientos de Caja Chica para el respaldo de desembolsos de dinero con documentos autorizados salvaguardando los fondos asignados de la misma.

Metodología aplicada:

El diseño de la investigación es no experimental porque se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, se analizó los hechos tal como se presentan en su tiempo real sin alterar los tiempos determinados por cuanto la información recopilada fue directamente de fuentes primarias de la empresa PORTRAN S.A. El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo por lo que inicialmente se buscó un enfoque del problema para establecer las afectaciones que perjudican a la organización, llevando a cabo el análisis de los fenómenos que ocurren en las variables indicadas de la hipótesis.

Principales conclusiones y hallazgos:

- En los resultados analizados se concluye determinando que existen pocas medidas de control en los casos que se falte alguna norma o reglamento por parte del empleado referente al manejo del efectivo.
- Se evidencia la carencia de un manual de procedimientos que permita al personal conocer los lineamientos a seguir para ejecutarlos de manera sistemática.
- No existe tiempo de rotación en el personal que custodia las cajas chicas.
- No dispone de una plataforma de formatos establecidos que permitan a exigir a los empleados un reporte de forma detallada de sus gastos justificando el efectivo solicitado con anterioridad.

Aporte a la presente investigación:

La empresa PORTRANS S.A. tiene problemas con el personal que custodia la caja chica igualmente con los que choferes que no sustentan adecuadamente las liquidaciones de los viáticos, y varias problemáticas que nos da la necesidad de crear un manual de procedimientos en los que contengan directrices a seguir. Con la propuesta de la elaboración del manual para el procedimiento de la caja chica de PORTRANS S.A. se pretende contribuir en la mejora del buen uso de la caja chica y que el personal encargado de la custodia este bien capacitado; además la entidad no tendría que reconocer gastos “no deducibles” por no tener correctamente los soportes. La propuesta es viable ya que económicamente tiene un costo moderado, adicional es posible la realización de este manual ya que la compañía PORTRANS S.A. en donde se está estudiando la problemática proporcionará toda la información necesaria para llegar a dar una solución.

1.2. Proceso investigativo metodológico

En primer lugar, se realiza una definición precisa del problema, centrándose en la falta de estandarización en los procesos administrativos y la necesidad de mejorar la eficiencia operativa. Se examinan los antecedentes y los desafíos enfrentados por la empresa para establecer una base sólida. A continuación, se lleva a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva. Se consultan fuentes teóricas sobre la administración y la logística, incluyendo libros académicos y artículos especializados. También se analizan normativas y estándares relacionados con la gestión logística y la calidad de los servicios. La metodología de investigación se diseña con un enfoque cuantitativo. Se realizarán encuestas al personal de la empresa para determinar la eficiencia de los procesos logísticos.

La recopilación de información se lleva a cabo mediante encuestas con empleados, consultando documentos internos y manuales existentes para obtener una visión completa de las prácticas actuales. Los datos recopilados se analizan utilizando técnicas de análisis de contenido para identificar temas y patrones emergentes en las respuestas de los empleados. Los datos cuantitativos de las encuestas se analizan mediante herramientas estadísticas para obtener resultados numéricos sobre la eficiencia y la

satisfacción del cliente. Con base en los hallazgos de la investigación, se procede a diseñar el manual de procedimientos administrativos. Se establecen directrices claras y detalladas para cada área de la empresa, definiendo roles y responsabilidades, flujos de trabajo y estándares de calidad.

El manual se estructura de manera clara y accesible para facilitar su consulta y uso por parte de los empleados. Finalmente, el manual de procedimientos se implementa en la empresa y se brinda capacitación al personal para asegurar una comprensión completa de los nuevos procesos. Se establece un período de adaptación y se evalúa la efectividad del manual y su impacto en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente a través de indicadores clave de rendimiento.

Tipo de Investigación: Exploratoria

La investigación exploratoria, según definida por Creswell (2014), se caracteriza por su enfoque en la comprensión de fenómenos poco investigados o desconocidos. Dado que el diseño de un manual de procedimientos administrativos para Portrans S.A Operador Logístico es un proceso que puede requerir identificación y análisis detallados de los procedimientos actuales y sus posibles deficiencias, esta clasificación se adecua. La investigación exploratoria permitirá descubrir información valiosa para fundamentar el diseño del manual.

Enfoque de la Investigación: Mixto

El enfoque mixto, según Johnson y Onwuegbuzie (2004), combina tanto la recopilación de datos cualitativos como cuantitativos para obtener una visión más completa del fenómeno estudiado. En el caso del diseño de un manual de procedimientos administrativos, una combinación de métodos cualitativos, como entrevistas y grupos focales con empleados, y métodos cuantitativos, como encuestas para medir la percepción de eficiencia, sería apropiada. Esto permitirá una evaluación holística de la situación y las necesidades de la empresa.

Alcance de la Investigación: Descriptivo

El enfoque descriptivo, según Neuman (2014), involucra la recopilación de datos para describir las características y propiedades de un fenómeno. Además, un enfoque correlacional busca identificar relaciones entre variables. En el contexto del diseño de

un manual de procedimientos administrativos para Portrans S.A Operador Logístico, un enfoque descriptivo permitiría definir los procedimientos existentes y sus características clave. Luego, un análisis correlacional podría revelar conexiones entre procedimientos específicos y la eficiencia general.

Población y Muestra:

La población sería el conjunto total de empleados y procesos de Portrans S.A Operador Logístico. La muestra sería una selección representativa de empleados en diferentes roles y niveles dentro de la empresa, así como procesos críticos de logística y administración. Esto permitirá una visión integral de la empresa y sus necesidades. La población seleccionada hace referencia al total de colaboradores que existen en los tres Centros de Distribución, dos en Guayaquil y uno en Quito es de un total de 540, la muestra seleccionada es el 10% de los colaboradores que se encuentran en el centro de distribución de Quito, dando un total de 54 colaboradores.

Técnicas de Recolección de Datos: Encuestas y Análisis Documental

La encuesta, basada en el enfoque propuesto por Dillman (2014), permitirá recopilar datos cuantitativos sobre la percepción y actitudes de los empleados en relación con los procedimientos existentes. Siguiendo las mejores prácticas de diseño de cuestionarios, se formularán preguntas estructuradas que aborden aspectos específicos de los procedimientos y su eficiencia. La recopilación sistemática de respuestas a través de una muestra representativa de empleados brindará una visión cuantificable de la situación actual, en esta ocasión se realizará una encuesta de 14 preguntas.

Por otro lado, el análisis documental, siguiendo el enfoque de Bowen (2009), se enfocará en examinar exhaustivamente los manuales de procedimientos, políticas internas, comunicaciones oficiales y otros documentos pertinentes en Portrans S.A. Mediante este análisis detenido y sistemático, se identificarán las prácticas administrativas vigentes y los procedimientos ya establecidos. Esta técnica proporcionará una comprensión en profundidad de los procesos actuales, sirviendo como base para detectar áreas de mejora y deficiencias en los procedimientos existentes.

La conjunción de estas técnicas, encuesta y análisis documental permitirá una evaluación holística de los procedimientos administrativos en Portrans S.A Operador

Logístico. Los datos recopilados a través de la encuesta brindarán información sobre la percepción de los empleados, mientras que el análisis documental proporcionará una base sólida y objetiva para la identificación de áreas de mejora. Esta combinación asegurará que el diseño del nuevo manual de procedimientos se sustente en información precisa y diversificada.

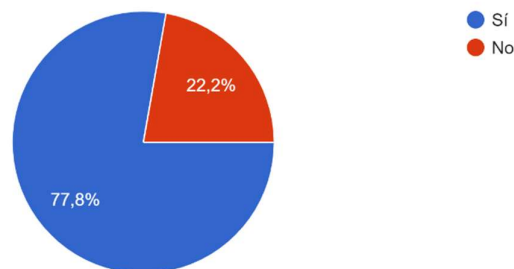
1.3. Análisis de resultados

Una vez que se realiza las encuestas a los diferentes colaboradores dentro de la empresa Portrans S.A en el Centro de Distribución Quito, podemos presentar los siguientes gráficos.

- Pregunta 1

¿Consideras que estás familiarizado con el manual de procedimientos administrativos de la empresa?

54 respuestas

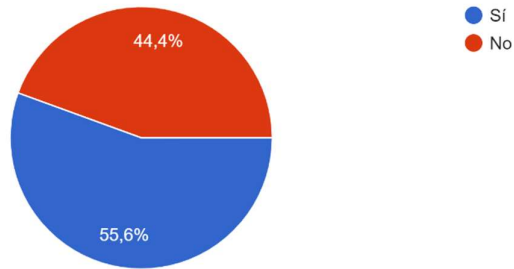


Se puede determinar que 42 personas de las 54 encuestas se encuentran familiarizados con el manual actual que tiene la empresa.

- **Pregunta 2**

¿Has utilizado el manual en tu trabajo diario?

54 respuestas

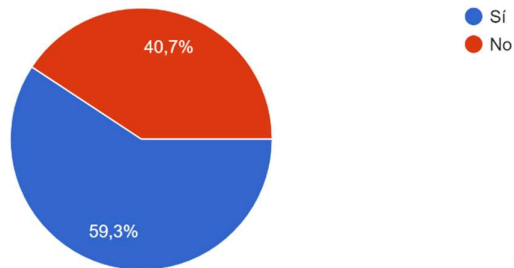


Se puede determinar que 30 personas que corresponden al 55,60% han utilizado un manual de trabajo en sus actividades diarias, mientras que 24 personas que corresponden al 44,4% no lo han hecho.

- **Pregunta 3**

¿Consideras que la redacción y presentación del manual son claras y concisas?

54 respuestas

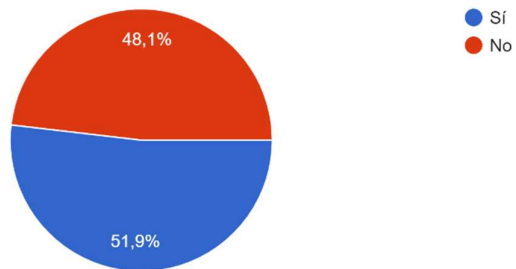


Se puede determinar que 32 personas que corresponden al 59,3% consideran que la redacción del manual es clara y concisa mientras que 22 personas que corresponden al 40,7% consideran que no.

- **Pregunta 4**

¿Consideras que el manual de procedimientos administrativos cubre las diversas áreas de la empresa de manera adecuada?

54 respuestas

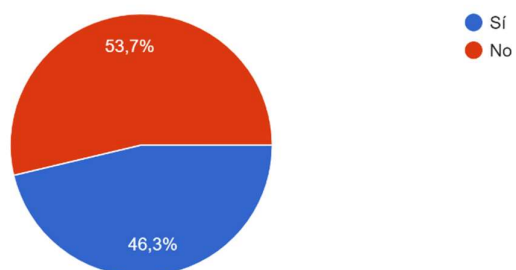


Se puede determinar que 28 personas que corresponden al 51,9% consideran que el manual de procedimientos cubre las diversas áreas de la empresa, mientras que 26 personas que corresponden al 48,1% consideran que no.

- **Pregunta 5**

¿Has encontrado alguna inconsistencia o información desactualizada en el manual de procedimientos administrativos?

54 respuestas

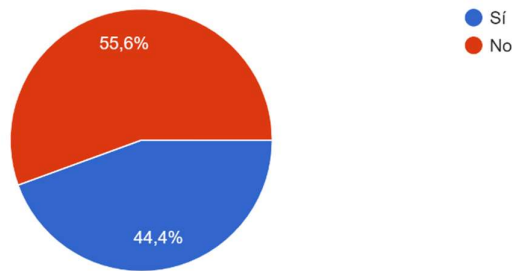


Se puede determinar que 25 personas que corresponden al 46,3% indican que si han encontrado información desactualizada o con alguna inconsistencia, mientras que 29 personas que corresponden al 53,7% indican que no.

- **Pregunta 6**

¿Consideras que el manual de procedimientos administrativos mejora la eficiencia y efectividad de las operaciones ?

54 respuestas

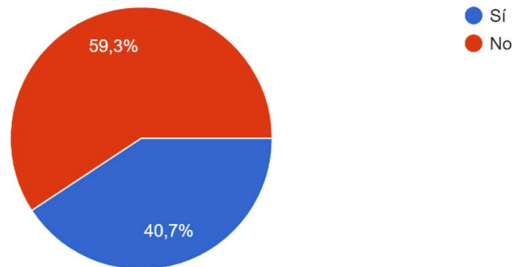


Se puede determinar que 25 personas que corresponden al 44, 4% indican que un manual de procedimientos mejora la eficiencia y efectividad dentro de las operaciones, mientras que 30 personas que corresponden al 55,6% indican que no.

- **Pregunta 7**

¿Has experimentado dificultades para acceder al manual de procedimientos administrativos (formato, ubicación, etc.)?

54 respuestas

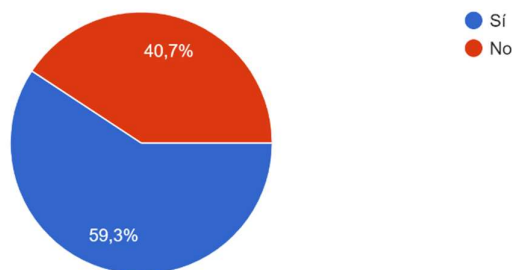


Se puede determinar que 32 personas que corresponden al 59,3% indican que no han experimentado dificultades para acceder al manual de procedimientos administrativos, mientras que 22 personas que corresponden al 40,7% indican que sí.

- **Pregunta 8**

¿Crees que el manual es accesible para todos los empleados que lo necesitan?

54 respuestas

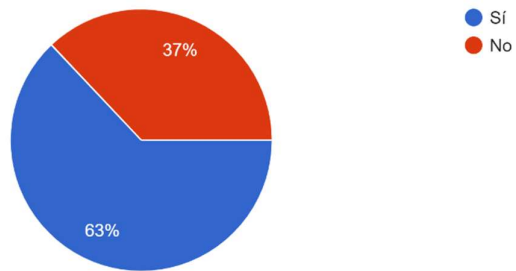


Se puede determinar que 32 personas que corresponden al 59,3% indican que el manual es accesible para todos los empleados, mientras que 22 personas que corresponden al 40,7% indican que no.

- **Pregunta 9**

¿Consideras que el manual de procedimientos administrativos debería incluir ejemplos prácticos para facilitar su aplicación?

54 respuestas

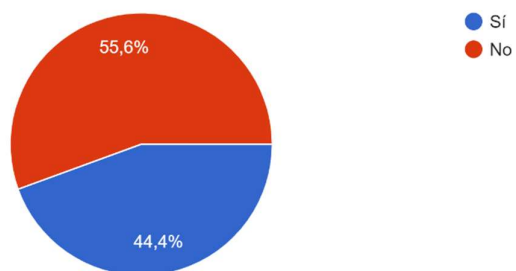


Se puede determinar que 34 personas que corresponden al 63% indican que el manual debe incluir ejemplos prácticos para su aplicación, mientras que 20 personas que corresponden al 37% indican que no.

- **Pregunta 10**

¿Crees que el manual se actualiza periódicamente para reflejar los cambios en la empresa?

54 respuestas

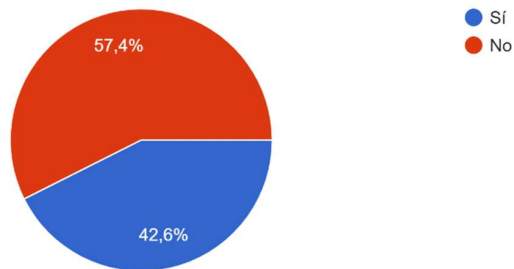


Se puede determinar que 24 personas que corresponden al 44,4% indican que el manual debe actualizarse periódicamente, mientras que 30 personas que corresponden al 55,6% indican que no.

- **Pregunta 11**

¿Has sugerido alguna mejora o actualización para el manual de procedimientos administrativos? Si es así, ¿fueron consideradas tus sugerencias?

54 respuestas

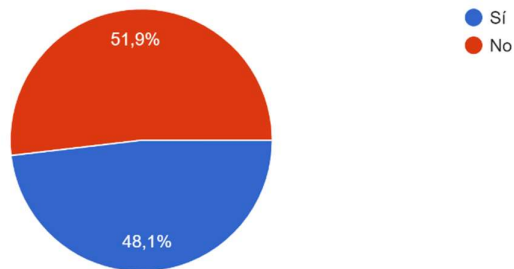


Se puede determinar que 31 personas que corresponden al 57,4% indican que no han sugerido ninguna actualización para el manual de procedimientos, mientras que 23 personas que corresponden al 42,6% indiquen que sí.

- **Pregunta 12**

¿Crees que el manual de procedimientos administrativos promueve una cultura de cumplimiento y buenas prácticas en la empresa?

54 respuestas

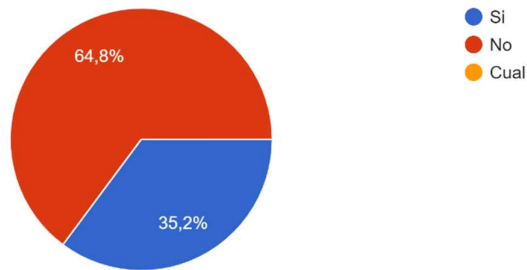


Se puede determinar que 28 personas que corresponden al 51,9% indican que el manual no promueve una cultura de cumplimiento y buenas prácticas en la empresa, mientras que 26 personas que corresponden al 48,1% indican que sí.

- Pregunta 13

¿Hay alguna área específica que creas que debería abordarse con mayor detalle en el manual de procedimientos?

54 respuestas



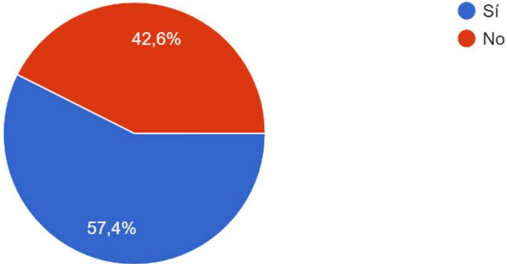
Se puede determinar que 35 personas que corresponden al 64,8% no desean que se aborde un área con más detalle, mientras que 19 personas que corresponden al 35,2% indican que sí.

Una vez que se ha realizado todas las encuestas a la muestra seleccionada, se determinan que tenemos diferentes criterios en base a las preguntas expuestas, existen colaboradores que consideran que un manual de procesos no tiene la suficiente importancia para el desarrollo adecuado de las diferentes funciones dentro de la empresa, mientras que un porcentaje ligeramente mayor considera que es de vital importancia el conocimiento, aplicación, divulgación de los diferentes manuales en cada área de la empresa.

- **Pregunta 14**

¿Has recibido capacitación sobre cómo utilizar el manual de procedimientos administrativos en tu trabajo?

54 respuestas



Se puede determinar que 31 personas que corresponden al 57,4% han recibido capacitación sobre cómo utilizar el manual de procedimientos, mientras que 23 personas que representan al 42,6% indican que no.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Contextualización General:

Portrans S.A Operador Logístico enfrenta desafíos importantes en su gestión administrativa y logística. La falta de estandarización en los procedimientos ha llevado a la duplicación de esfuerzos, la pérdida de tiempo y recursos, y ha afectado negativamente la calidad de sus servicios logísticos. La falta de un manual de procedimientos ha generado confusión y falta de claridad en los roles y responsabilidades dentro de la empresa, lo que ha afectado la coordinación entre los diferentes departamentos.

En un entorno logístico en constante evolución y competencia, es esencial que Portrans S.A adopte prácticas de gestión modernas y eficientes. La implementación de un manual de procedimientos administrativos es una solución clave para optimizar la gestión interna y fortalecer sus operaciones. Al estandarizar los procesos, se asegura una mayor coherencia y se facilita la toma de decisiones. Además, la implementación de estándares de calidad y la adopción de mejores prácticas permitirán a Portrans S.A ofrecer servicios logísticos de alto nivel, ganar la confianza de sus clientes y posicionarse como líder en el mercado.

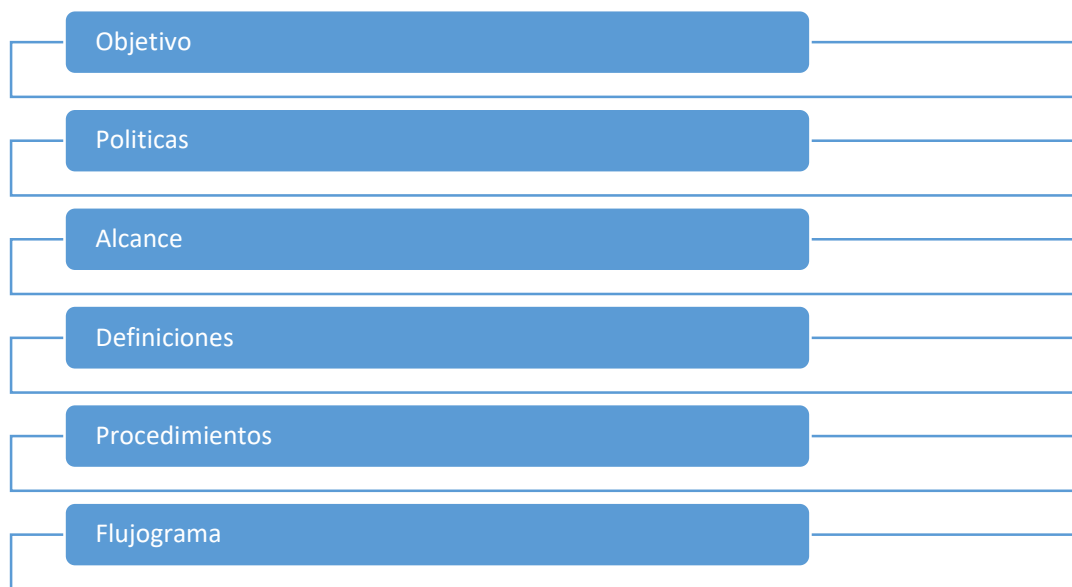
La contextualización general del estado del arte y los fundamentos teóricos han proporcionado una base sólida para el diseño del manual de procedimientos administrativos de Portrans S.A. Al comprender conceptos clave y mejores prácticas en la gestión administrativa - logística, la empresa está preparada para abordar los desafíos actuales y futuros de manera eficiente y efectiva. El manual propuesto no solo mejorará la eficiencia y la calidad de los servicios de Portrans S.A, sino que también contribuirá a fortalecer la cultura organizacional y el desarrollo del talento humano. En definitiva, esta iniciativa tendrá un impacto significativo tanto en la empresa como en su entorno, beneficiando a clientes, empleados y la comunidad en general.

2.2. Descripción de la propuesta

En el presente proyecto se va a desarrollar la implementación de un manual de procesos de compras que nos garantiza el aumento de la productividad y la disminución de mermas o sobrantes en las diferentes áreas de la empresa, en este caso se va a centrar en el requerimiento de diferentes productos para la operación, tales como pallets, cinta stretch, mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura y montacargas, solicitud de nuevos recursos para temporada alta. Etc.

a. Estructura general

Para empezar con el contenido de la propuesta es importante tomar en cuenta que en la presente propuesta existen tres etapas en donde cada una tendrá la información necesaria para un desarrollo adecuado y que garantice los resultados necesarios.



Fuente: Elaboración propia

b. Explicación del aporte

El presente manual de procesos esta enfocado en la compra y entrega de diferentes suministros que son de necesidad básica para el funcionamiento adecuado de la operación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS”

PORTRANS

Datos generales del documento			
ELABORACIÓN	X	ACTUALIZACIÓN	ELIMINACIÓN
Código:		MP-PLR-ADM-001	



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Página: 2/5

Código: MP-PLR-ADM-001

Versión: 01

1. Objetivo

Establecer un procedimiento que permita a la organización tener un control mas oportuno y eficiente de los diferentes procesos administrativos tales como la compra de suministros que garantizan el cumplimiento adecuado de la operación dentro de la empresa, disminuir tiempos y optimizar resultados.

2. Políticas y Normas

- 2.01 Cumplir con los tiempos establecidos que se han negociado con el cliente final.
- 2.02 Establecer prioridad dentro de la organización sobre los diferentes requerimientos administrativos.
- 2.03 Proporcionar una comunicación clara y efectiva con el cliente, utilizando un lenguaje adecuado y comprensible, evitando el uso del tecnicismo innecesario.
- 2.04 Determinar los mejores precios de diferentes suministros sin que esto garantice una afectación en la calidad final.
- 2.05 Regularizar el ingreso y divulgación del presente manual.
- 2.06 Disminuir los errores en las entregas por falta de comunicación entre el departamento de distribución y el departamento administrativo.
- 2.07 Realizar un seguimiento oportuno a las diferentes áreas de la empresa.
- 2.08 No aceptar regalos de proveedores que superen el 10% de un SBU
- 2.09 Seguir con el proceso normal de aprobación de los diferentes suministros que requiere la empresa.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Página: 3/4

Código: MP-PLR-ADM-001

Versión: 01

3. Alcance

Para el correcto uso de este procedimiento es útil delimitar la aplicación de cada una de las áreas que intervienen:

- Gerente General
 - ✓ Aprobar y ordenar la aplicación del procedimiento
- Coordinador Administrativo
 - ✓ Cumplir y hacer cumplir el procedimiento
- Equipo de Distribución, Operativo, Seguridad
 - ✓ Ejecutar lo dispuesto en el procedimiento

4. Definiciones

Reglamento Interno de la Empresa: Conjunto de normas y reglas establecidas por la empresa, regular el comportamiento de los colaboradores del Operador Logístico, con el fin de promover un ambiente de trabajo seguro y adecuado.

Colaborador/a: Persona contratada por la empresa y para el desarrollo de sus actividades laborales, se encuentran sujetos/a las políticas y regulaciones del Operador Logístico.

Cliente: Persona natural o jurídica que contrata los servicios del Operador Logístico para cumplir pedidos o requerimientos específicos.

Coordinador Administrativo: Persona natural contratada por la empresa para cumplir y hacer cumplir presente reglamento, que se encarga de que el Centro de Distribución asignado cuente con los diferentes procesos y suministros necesarios para el cumplimiento de la operación.

Jefe Administrativo: Persona natural encargada de aprobar y validar que los diferentes procesos de la empresa se cumplan al mejor costo/ beneficio.

Flujograma: Descripción gráfica a través de elementos geográficos que detalla paso a paso un proceso en el que intervienen varios departamentos o áreas de trabajo para indicar de forma secuenciada el cumplimiento de las actividades.

Departamento de Distribución: Encargado de recibir, despachar las diferentes mercaderías que llegan al centro de distribución y de solicitar suministros.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Página: 4/5

Código: MP-PLR-ADM-001

Versión: 01

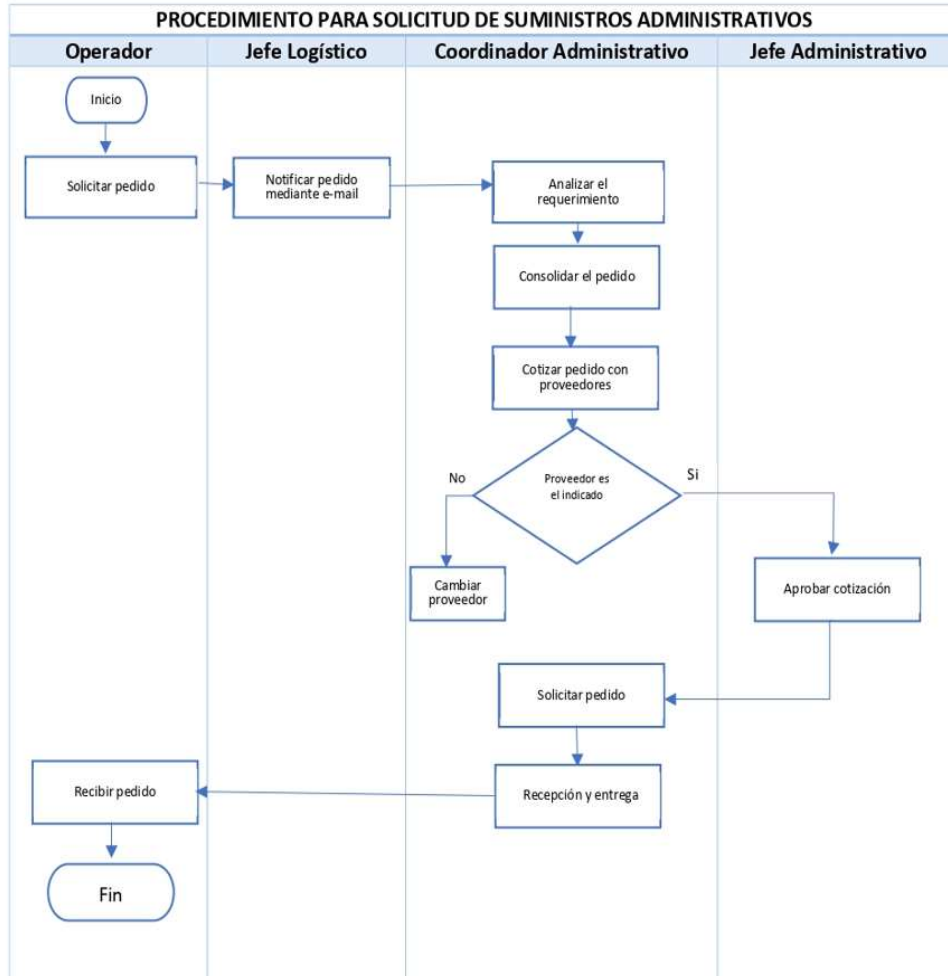
5. Desarrollo

Proceso de compras

- 5.1 El Coordinador Administrativo, presenta de manera quincenal los diferentes procesos administrativos dentro del Centro de Distribución a la espera que los diferentes departamentos consoliden sus diferentes requerimientos.
- 5.2 Una vez que los diferentes departamentos realizan de manera formal mediante correo electrónico cuáles son sus necesidades, el Coordinador Administrativo procede a consolidar un pedido general en donde se optimizan tiempos y resultados.
- 5.3 El Coordinador Administrativo es el encargado de una vez que recibe el consolidado de los requerimientos, solicita a los diferentes proveedores y coordina las horas y fechas de entrega.
- 5.4 Una vez que los diferentes proveedores realizan las entregas de manera presencial en el Centro de Distribución, es obligación del Coordinador Administrativo revisar las unidades y validarlas con el pedido.
- 5.5 El Coordinador Administrativo se encarga de entregar todos los pedidos a las diferentes áreas con el fin de que firmen un documento de satisfacción de los diferentes productos.
- 5.6 Las diferentes áreas del Centro de Distribución reciben sus pedidos y deberán quedar atentos de cuando estén próximos a terminarse para su reposición.

6. Diagrama del flujo del procedimiento

Figura 12



correo formal cuales son las unidades que necesitan, tanto de pallets, cinta stretch, mantenimiento de infraestructura, mantenimiento preventivo. Correctivo de montacargas y todos lo relacionado al correcto funcionamiento de la operación.

La etapa que se definió como solicitud de pedido administrativo, ingresa el Coordinador Administrativo ya que una vez que se reciben las propuestas formales de los diferentes suministros, los tiempos de entrega quedan en manos del Coordinador quien es el encargado de contactar a diferentes proveedores para obtener un mejor precio, seguido de esto se envía a autorización del Jefe Administrativo quien en función de su experiencia aprueba o niega ciertos requerimientos.

En la ultima etapa que es entrega de diferentes suministros, el Coordinador junto con los diferentes encargados de área realizan una verificación tanto física como documental en donde, establecen unidades y de ser el caso reciben conforme y se cierra el proceso.

2.3. Validación de la propuesta

Tabla

Perfil descriptivo de expertos validadores

Apellidos y Nombres			Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo
Paz Viteri Marcelo Ivan			11	Magister en Logística y Transporte	Jefe Logístico
Flores Orlando	Coronel	Richard	10	Magister en Administración de empresas	Jefe Administrativo

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla

Criterios evaluativos

Criterio	Descripción
Impacto	El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor
Aplicabilidad	La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables
Conceptualización	La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada
Actualidad	Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta
Calidad Técnica	Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios
Factibilidad	El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles
Pertinencia	La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.

Fuente: Elaboración del autor.

Conforme los criterios evaluativos mostrados en la Tabla 11 se considera la siguiente escala ponderativa que mide el grado de aceptación para cada componente evaluativo propuesto.

A continuación, se describe los condicionantes cualitativos con su respectiva ponderación, la cual ha sido validada por cada experto, conforme su importancia y relevancia de los criterios expuestos:

Tabla

Resultados de la validación

CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO	TOTAL	Porcentaje
	1	2	3		
Impacto	5	4	3	12	80
Aplicabilidad	4	4	4	12	80
Conceptualización	4	3	3	10	83,33
Actualidad	4	4	5	13	0,87
Calidad Técnica	3	3	4	10	83,33
Factibilidad	4	4	4	12	80
Pertenencia	3	5	3	11	73.33
Total	27	27	26	80	76,19

Nota: estos son los resultados acorde al instrumento de validación (Anexo)

Fuente: Elaboración del autor

2.4. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 1.

Matriz de articulación

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
CAPITULO I	Estudios previos Logística de compras	Estudio de campo, descriptivo, cuantitativo	Encuesta Información proporcionada por diferentes departamentos	Se recepto información de la encuesta realizada	Encuesta
CAPITULO II	Manual de procedimientos	Flujogramas	Reglamento interno y normativa.	Se desarrollo en base a la encuesta y los lineamientos del reglamento interno	Validación de expertos

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Una vez realizado el estudio, se puede determinar las siguientes conclusiones,

- La empresa Portrans Operador Logístico, cuenta con un número de procesos específicos, pero hace falta uno puntual que haga referencia al manejo administrativo por lo que el desarrollo de un proceso específico es satisfactorio para los resultados que requiere la organización.
- Las diferentes áreas de la empresa se deben ir alineando a los requerimientos puntuales que se presenten con cada requerimiento de suministros que se necesiten para el desarrollo de la operación.
- Una vez que se desarrolló la encuesta se puede determinar que cierto número de colaboradores conocen sobre la existencia de diferentes procesos que dentro de la organización pueden simplificar diversas actividades, sin embargo no las están llevando a cabo de la manera adecuada.
- El manejo de los diferentes suministros que son indispensables para la operación podría ser mejor llevado y eso garantiza un mejor control a nivel de costos y tiempo.

RECOMENDACIONES

- La empresa debe reforzar con capacitaciones los diferentes procesos que tiene con el fin de que todos los colaboradores tengan claro que es lo que tiene la organización y como lo puede utilizar.
- La empresa debe aplicar en los diferentes departamentos una asignación de responsables para que el manejo y la entrega de diferentes suministros puedan ser manejados de la mejor manera y garantice la optimización de resultados en la diferente operación.
- Se recomienda estandarizar los procesos en los diferentes Centros de Distribución que tiene actualmente Portrans, dado que la encuesta aplicada es únicamente en el CD UIO.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Campaña, A., & Delgado, D. (2019). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*.
Obtenido de Plan de Rediseño de Proceos de Reacondicionamiento de la
empresa PORTTRANS S.A:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2673/1/T-ULVR-2471.pdf>
- Carrasco, & Amaguaya. (2010). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL*.
Obtenido de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4268/4/3838.%20CARRAZCO%20AMAGUAYA%20DIEGO%20ARMANDO-convertido-convertido.pdf>
- Intriago, K. (2020). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL*. Obtenido de TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53910/1/4.%20TESIS%20INTRIAGO%20QUINDE%20KATHERINE%20AMERICA.pdf>
- Pincay, A., & Zambrano, K. (2016). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS*. Obtenido de ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAJA CHICA EN LA EMPRESA PORTTRANS S.A.:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17336/1/Tesis%20danny%20y%20Oshirley.pdf>
- Piquet, L., & Rosaney, C. (2022). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS LOGÍSTICOS DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA PARA LA EMPRESA CARGO PLANETA S.A.*
Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5481>
- Stagnaro, D., Camblong, J., & Nicolini, J. (2013). *El manual de procedimientos: ¿quién, qué, cómo y cuándo?* Obtenido de
<https://wac.colostate.edu/docs/books/encarrera/stagnaro.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA

Encuesta Conocimiento del manual de procedimientos administrativos de Portrans SA?

** Indica que la pregunta es obligatoria.*

1. ¿Consideras que estás familiarizado con el manual de procedimientos administrativos de la empresa? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

2. ¿Has utilizado el manual en tu trabajo diario? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

3. ¿Consideras que la redacción y presentación del manual son claras y concisas? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

4. **¿Consideras que el manual de procedimientos administrativos cubre las diversas áreas de la empresa de manera adecuada?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

5. **¿Has encontrado alguna inconsistencia o información desactualizada en el manual de procedimientos administrativos?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

6. **¿Consideras que el manual de procedimientos administrativos mejora la eficiencia y efectividad de las operaciones ?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

7. **¿Has experimentado dificultades para acceder al manual de procedimientos administrativos (formato, ubicación, etc.)?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

8. **¿Crees que el manual es accesible para todos los empleados que lo necesitan?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

9. **¿Consideras que el manual de procedimientos administrativos debería incluir ejemplos prácticos para facilitar su aplicación?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

10. **¿Crees que el manual se actualiza periódicamente para reflejar los cambios en la empresa?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

11. **¿Has sugerido alguna mejora o actualización para el manual de procedimientos administrativos? Si es así, ¿fueron consideradas tus sugerencias?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

12. **¿Crees que el manual de procedimientos administrativos promueve una cultura de cumplimiento y buenas prácticas en la empresa?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

13. **¿Has recibido capacitación sobre cómo utilizar el manual de procedimientos administrativos en tu trabajo?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

14. **¿Hay alguna área específica que creas que debería abordarse con mayor detalle en el manual de procedimientos?** *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No
 Cual

ANEXO 2

VALIDACIÓN PROPUESTA

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Manual de procedimientos para los cuerpos en la Empresa Postcom

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Flebas Coronel Richard Orlando

Título obtenido
<u>Magister en Administración de Empresas</u>
Cédula de Identidad
<u>171133840-8</u>
E-mail
<u>Richard.flebas@hotmail.com</u>
Institución de Trabajo
<u>S Logística</u>
Cargo
<u>Jefe Administrativo</u>
Años de experiencia en el área
<u>10</u>

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Diseño de un manual de procedimientos para los cuerpos en la Espesca Portaris

Indicador	Descripción	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor		X			
Aplicabilidad	La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables		X			
Conceptualización	La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada			X		
Actualidad	Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta		X			
Calidad Técnica	Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios			X		
Factibilidad	El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles		X			
Pertinencia	La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.	X				
Total						

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: Quito, 27 Agosto 2023


Firma del especialista

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Manual de procedimientos para los compras en la Empresa Perhans

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: Pat Viteri Marcela Iuan

	Título obtenido
	Magister en Logística y Transporte
	Cédula de Identidad
	0602037236
	E- mail
	ivan.poz@hotmail.com
	Institución de Trabajo
	Sí Logística
	Cargo
	Jefe de Distribución
	Años de experiencia en el área
	11

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Diseño de un manual de procedimientos para las empresas en la Exportación

Indicador	Descripción	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor	X				
Aplicabilidad	La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables		X			
Conceptualización	La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada		X			
Actualidad	Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta		X			
Calidad Técnica	Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios			X		
Factibilidad	El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles		X			
Pertinencia	La contundencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.			X		
Total						

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: Quito 28 Agosto 2013



Firma del especialista

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Diseño de un manual de procedimientos para las empresas en la empresa Postorns

Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos Informativos

Validado por: Juan Guillermo Beltrán Guano

Título obtenido
<u>Maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo</u>
Cédula de Identidad
<u>171576691-9</u>
E-mail
<u>juan.bel@igrael.com</u>
Institución de Trabajo
<u>Postorns</u>
Cargo
<u>Analista SST y Medioambiente</u>
Años de experiencia en el área
<u>6</u>

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sincera del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: Diseño de manual de procedimientos para los compras en la empresa Parkers

Indicador	Descripción	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	El alcance que tendrá la propuesta y su representatividad en la generación de valor			X		
Aplicabilidad	La capacidad de implementación de la propuesta considerando que los contenidos sean aplicables		X			
Conceptualización	La base de conceptos y teorías propias de la propuesta de manera sistémica y articulada			X		
Actualidad	Los procedimientos actuales y los cambios científicos y tecnológicos considerados en la propuesta	X				
Calidad Técnica	Los atributos cualitativos del contenido de la propuesta para satisfacer las expectativas de sus beneficiarios		X			
Factibilidad	El nivel de utilización de la propuesta por parte de la organización acorde a los recursos disponibles		X			
Pertinencia	La pertinencia y conveniencia de la propuesta para solucionar el problema planteado.			X		
Total						

Observaciones:

Recomendaciones

Lugar, fecha de validación: _____



 Firma del especialista

2.07 Realizar un seguimiento oportuno a sus proveedores antes de la entrega.

2.08 No aceptar regalos de proveedores que superen el 10% de un SBU

2.09 Seguir con el proceso normal de aprobación de los diferentes suministros que requiere la empresa.

24

Resumen de coincidencias

10 %

1	repositorio.uisrael.edu...	9 %
Fuente de Internet		
2	www.acribd.com	1 %
Fuente de Internet		

Página: 30 de 38 Número de palabras: 5062 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

ANEXO 3

Previo al levantamiento del nuevo manual de procesos relacionado al proceso de compras dentro de la Empresa Portrans S.A Operador Logistico, se realizo un levantamiento de la información anterior en donde recopilando los diferentes documentos que fueron entregados a los diferentes departamentos de la organización.

Se realizo un consolidado y se estableció un procedimiento nuevo donde aplique a diferentes áreas de la empresa que sean de manera independiente y que sean de claridad para la organización, sin la necesidad de mezclar procesos o que estos no sean claro al momento de comenzar o continuar con el proceso.



**PLAN DE CONTINUIDAD
DEL NEGOCIO EN CASO
DE DESASTRES (PCN)**

PTC-DIR-001

REVISIÓN: 02

FECHA: 20/02/2023

PAGINA: 1 / 14

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

AGUNSA - PORTRANS