



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA EL
SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE
CHIMBO, AÑO 2022”

AUTOR:

JHOEL MARCELO GAVILANES VELOZ

DIRECTOR:

ING. OSCAR PAÚL TANQUEÑO COLCHA

**GUARANDA – ECUADOR
2023**

TEMA

MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2022.

AGRADECIMIENTO

Agradezco sobre todo a Dios quien me guio y ayudo en todo momento, nunca desamparándome y viendo por mí siempre al nunca permitir que me faltase nada ni nadie, siendo enormemente bendecido con todas las personas que me rodean, con todo lo que me rodea, recordando lo infinitamente bueno que él es.

Agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar por haberme abierto las puertas del conocimiento, por medio del cual aprendí todo lo concerniente a mi carrera profesional y a mi labor dentro la sociedad.

Mi profundo agradecimiento a todos mis maestros y maestras docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría los cuales han sido un pilar muy importante tanto dentro como fuera la institución para poder crecer y haber llegado hasta este momento.

Finalmente, un sincero agradecimiento Ing. Oscar Paúl Tanqueño, mi director de tesis, del quién he recibido la guía y toda la ayuda necesaria para haber llegado hasta aquí, siendo considerado atento y profesional al desempeñar sus funciones, nunca faltando a la verdad.

Jhoel Marcelo

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo de titulación previo a la obtención de título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría a mis padres: Marcelo y Patricia, quienes han estado a mi lado tanto en los momentos felices y tristes apoyándome constantemente atentos a cada suceso que me acontecía en todo el transcurso de este proceso, he recibido de ellos; uno de los mayores gestos de amor y comprensión que he presenciado, todo con el fin de que yo fuese capaz de llegar a este feliz término.

En segundo lugar, dedico a mis abuelitos Bolívar y Zoilita quienes me acogieron en su casa en los primeros años de mi vida, formando sin recelo una parte muy importante en mi vida y desarrollo, siendo mis segundas figuras paternas.

En tercer lugar, a mi tía Moraima quien fungió como una segunda madre, quién tomo un papel importante dentro de mis primeros años de vida, ayudando en mi crianza, enseñanza y desarrollo.

Finalmente, a mis hermanos Andrés y Alejandro; Andrés, dándome consejos sabios de cómo afrontar lo venidero con cautela; Alejandro representa varios momentos más sentimentales de mi vida, teniendo incontables recuerdos de todo lo que pasamos juntos, quién más que un hermano, amigo, bueno y fiel.

Jhoel Marcelo

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA


CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Ing. Nelly Cristina Rumiguano Estrada e Ing. María del Carmen Ibarra Chango, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ CHIMBO, AÑO 2022” desarrollado por el señor Jhoel Marcelo Gavilanes Veloz.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 01 del 11 del 2023



Ing. Oscar Paul
Tanqueño Colcha
Director



Ing. Nelly Cristina
Rumiguano Estrada
Par Académico



Ing. Maria del Carmen
Ibarra Chango
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Gavilanes Veloz Jhoel Marcelo portador de la Cédula de Identidad No. 0202186235 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: “MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2022”, modalidad Proyecto de Titulación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedo a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Gavilanes Veloz Jhoel Marcelo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
TEMA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	v
DERECHOS DE AUTOR.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES	xi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPITULO I. FORMULACIÓN GENERAL DE PROYECTO	5
1.1. Descripción del Problema	5
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Preguntas de Investigación.....	7
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos	9
1.5.1. General	9
1.5.2. Específicos	9
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Variables.....	9
1.7.1. Señalamiento de variables.....	9
1.7.2. Operacionalización de las variables	10

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Científico.....	17
2.2.1. Procesos de administración	17
2.2.2. Procesos.....	21
2.2.3. Cumplimiento de la gestión	26
2.2.4. Manual de procesos administrativos y financieros	29
2.3. Conceptual.....	34
2.4. Legal.....	35
2.5. Georreferencial.....	38
CAPITULO III. METODOLOGÍA	39
3.1. Tipo de Investigación	39
3.2. Enfoque de la investigación	39
3.3. Métodos de Investigación	39
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	40
3.5. Universo, Población y Muestra	41
3.6. Procesamiento de la Información.....	42
4.1. Tabulación de la encuesta a empleados.....	43
4.2. Tabulación de la entrevista al secretario general.....	50
4.3. Comprobación de hipótesis	51
4.4. Discusión de resultados.....	55
CAPITULO V. PROPUESTA	57
5.1. Título	57
5.2. Objetivos	57
5.2.1. General	57
5.2.2. Específicos	57

5.3. Diseño del manual.....	58
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
ANEXOS.....	124
Anexo 1. Cronograma de Gantt	125
Anexo 2. Presupuesto.....	126
Anexo 3. Carta de Aplicación del Trabajo de Integración Curricular.....	127
Anexo 4. Instrumento de la encuesta	128
Anexo 5. Instrumento para la entrevista	130
Anexo 6. Evidencias fotográficas	132
Anexo 7. Certificado antiplagio	135
Anexo 8. Enlace repositorio digital.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	10
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	12
Tabla 3. Detalle de la población.....	41
Tabla 4. Detalle de la muestra.....	41
Tabla 5. Resultados proceso de inducción.....	43
Tabla 6. Resultados actividades en manuales.....	44
Tabla 7. Resultados elaboración de informes.....	44
Tabla 8. Resultados información permite decisiones.....	45
Tabla 9. Resultados informes financieros veraces.....	46
Tabla 10. Resultados estructura organizativa adecuada.....	46
Tabla 11. Resultados consecución de metas y objetivos.....	47
Tabla 12. Resultados indicadores de eficiencia administrativa.....	48
Tabla 13. Resultados flujos de trabajo definidos.....	48
Tabla 14. Resultados actividades con normativa.....	49
Tabla 15. Tabla de contingencia de frecuencias observadas.....	53
Tabla 16. Tabla de contingencia de frecuencias esperadas.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES

Figura 1. Metodología ISO para manuales de procedimiento.....	31
Figura 2. Metodología BMP para manuales de procesos.....	33
Figura 3. Pirámide de jerarquías para el marco legal.....	36
Figura 4. Ubicación georreferencial Sindicato Choferes de Chimbo	38

INTRODUCCIÓN

Las empresas, organizaciones e instituciones que se dedican a la prestación de servicios deben garantizar una atención adecuada caracterizada por la eficiencia de los procesos internos sobre las actividades que realizan los empleados en el nivel tanto operativo como directivo; en este sentido, se ha desarrollado el presente Trabajo de Integración Curricular Titulado “Manual de procesos administrativos y financieros para el Sindicato de Choferes Profesionales Bolívar de San José de Chimbo, año 2022” mediante una metodología de investigación cuantitativa; así es necesario que la institución cuente con un documento legal que contengan información detallada, ordenada y sistemática las instrucciones, responsabilidad y políticas sobre las actividades y operaciones, a fin de optimizar el cumplimiento la gestión y generar servicios integrales a los conductores profesionales con calidad y calidez para satisfacer sus necesidades de forma permanente y efectiva.

El presente trabajo académico está dividido en cinco capítulos que describen los aspectos esenciales considerados para desarrollar esta investigación, los cuales se detallan a continuación:

El capítulo uno está estructurado por la formulación general del proyecto donde se describe el problema a través de la formulación y las preguntas de investigación; luego, se redacta la justificación del por qué realizarla y el planteamiento de los objetivos tanto general como específicos a alcanzar al finalizar el trabajo; además, se establece la hipótesis con el correspondiente señalamiento de variables y su operacionalización.

El capítulo dos está conformado por el marco teórico que comprende una descripción académica y científica previa de la temática de investigación; también, se desarrolla el marco científico con las caracterizaciones de las variables de estudio; se agrega un marco conceptual con la definición de términos propios del trabajo; además, se determina el marco legal que sustenta su desarrollo y el aspecto georreferencial con la localización geográfica del estudio.

El capítulo tres está constituido por la metodología de la investigación donde se hace hincapié en el tipo, enfoque y métodos usados; luego, se establece el universo, la población y la muestra de estudio con el detalle del proceso de recolección de datos mediante la determinación de las técnicas e instrumentos a usar; además, se describe la forma que se efectuará el procesamiento de la información.

El capítulo cuatro está compuesto por los resultados y discusión que comprende un proceso de análisis estadístico de la información recolectada en la investigación; también, se efectúa la interpretación basado en el marco teórico referenciado adjuntando un bloque de discusión de resultados contrastando con investigaciones realizadas sobre la misma temática; así mismo, se realiza la comprobación de la hipótesis planteada mediante pruebas estadísticas.

El capítulo cinco está comprendido por la propuesta de solución donde se determina el tema, los objetivos y la estructura detallada que tiene el manual de procesos administrativos y financieros con todas las tareas, documentos tanto de entrada y salida, flujos de trabajo y los indicadores de calidad para la comprobación del cumplimiento de la gestión efectiva en los servicios.

Finalmente, se incluye la redacción de las conclusiones y las recomendaciones sobre el proceso de desarrollo del trabajo de integración curricular; además se agrega el listado de las referencias bibliográficas consultadas y los anexos usados en la investigación tales como cronograma de actividades, presupuesto, carta de aceptación, cuestionario y guía de entrevista.

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó con el objetivo de elaborar un manual de procesos administrativos y financieros para el cumplimiento de la gestión en forma eficiente en el Sindicato de Choferes Profesionales Bolívar de San José de Chimbo, año 2022. La hipótesis planteada fue "un manual de procesos administrativos y financieros promueve permanentemente un cumplimiento eficiente de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales "Bolívar" de San José de Chimbo, año 2022. La metodología de investigación empleada fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y bibliográfica; donde se aplicó un cuestionario y una entrevista sobre los procesos tanto administrativos y financieros que efectúan en la institución a una muestra de catorce personas. Los resultados encontrados evidencian la carencia de un manual de procesos administrativos y financieros, la inexistencia de un organigrama estructural, la deficiencia de estandarización en documentos y la ausencia de indicadores de cumplimiento de gestión; lo que ha repercutido la escasez de actividades capacitantes de los empleados y la aparición de irregularidades en la información financiera limitando una adecuada toma de decisiones. Finalmente, se propone un manual de procesos sistemático e integral como alternativa de solución, el mismo contiene un conjunto de actividades, procedimientos y tareas normados que ayudarán en la regulación y optimización del servicio efectivo a los conductores a nivel local y provincial.

Palabras claves: manual de procesos, proceso administrativo y financiero, cumplimiento de gestión.

ABSTRACT

The present investigative work was carried out with the objective of preparing a manual of administrative and financial processes for the fulfillment of the management efficiently in the Bolívar Professional Drivers Union of San José de Chimbo, year 2022. The hypothesis proposed was: a manual of administrative and financial processes permanently promotes efficient management compliance in the "Bolívar" Professional Drivers Union of San José de Chimbo, year 2022. The research methodology used was quantitative, descriptive and bibliographic; where a questionnaire and an interview about the administrative and financial processes carried out in the institution were applied to a sample of fourteen people. The results found show the lack of a manual for administrative and financial processes, the absence of a structural organization chart, the deficiency of standardization in documents and the absence of management compliance indicators; which has had an impact on the scarcity of training activities for employees and the appearance of irregularities in financial information, limiting adequate decision-making. Finally, a systematic and comprehensive process manual is proposed as an alternative solution, it contains a set of regulated activities, procedures and tasks that will help in the regulation and optimization of the effective service to drivers at the local and provincial level.

Keywords: process manual, administrative and financial process, management compliance.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN GENERAL DE PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

A nivel mundial, en las empresas está presente la necesidad de mantener una organización idónea y apropiada dentro de las áreas administrativas y financieras, debiendo tener un manual de procesos que conlleva al mejoramiento permanente del rendimiento del personal; este debe responder a las políticas y normativas legales para el manejo correcto de los recursos materiales y económicos para brindar un producto o servicio de manera oportuna, eficiente y eficaz.

Una gestión empresarial sólida y de calidad supone un crecimiento competitivo y un impacto organizacional dentro de la sociedad, de allí que en base a los elementos vitales de procedimientos, control y seguimiento permitirán utilizar todo tipo de recursos de forma óptima y estandarizada para cumplir a cabalidad con los requisitos y obligaciones administrativas y financieras dentro del área que se desempeñan.

En el Ecuador, los procesos administrativos y financieros con respecto al sector de servicios que se encargan los sindicatos de choferes profesionales siempre se han visto empañados de problemas y situaciones de manipulación incorrecta de los informes económicos hacia las entidades de control como lo es la Agencia Nacional de Tránsito y la Federación de Choferes Profesionales del Ecuador; a causa de la escasa experiencia de los empleados, que son designados por el comité ejecutivo a familiares, quienes desconocen del sistema de manejo y control de las actividades administrativas y operaciones económicas.

Así, es evidente la limitada planificación e implementación de manuales efectivos que estructuren las acciones, las tareas y la documentación pertinente para generar información confiable sobre la administración y el control de los bienes materiales y los servicios de estas instituciones tanto en objetivos a perseguir en el corto y largo plazo; esto ha provocado un incremento de gastos por la poco o nula

capacitación a los nuevos trabajadores, proyectándose en el incumplimiento de estándares de calidad.

En el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo sujeta de investigación está latente la ausencia de un manual de procesos administrativos y financieros que permitan el cumplimiento de la gestión en forma efectiva, evitando así desarrollar en forma óptima las actividades, entregar documentación e información confiable en las entidades de control y el alcance de los objetivos planteados.

Además, en la institución es evidente la ausencia de un manual metodológico de procedimientos administrativos y financieros que determine en forma detallada rutas, protocolos y actividades que faciliten el cumplimiento de la gestión interna y directa para cada uno de los departamentos que conforman el sindicato de choferes de Chimbo, así se pudo comprobar con un informe de auditoría externa que realizó el exsecretario general del período 2016 – 2019 donde se determinó un alto porcentaje de incumplimiento de la normativa vigente.

Finalmente, es persistente una gran dificultad en la gestión administrativa y financiera de la calidad en el servicio al usuario, la planeación efectiva para la concesión de metas y objetivos, el establecimiento de indicadores de cumplimiento, funciones y responsabilidades, la estandarización de formatos para la revisión minuciosa de las actividades careciendo de estructura, precisión y confiabilidad, evitando de esta manera ser usado como instrumento legal de toma de decisiones a nivel directivo en la renovación, innovación y productividad del funcionamiento correcto de esta institución para el sector del volante.

1.2. Formulación del Problema

¿La ausencia de un manual de procesos administrativos y financieros repercute en el cumplimiento de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo en el año 2022?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuenta con un manual de procesos administrativos y financieros para efectuar las actividades diarias la institución?
- ¿Cuáles son los procesos administrativos y financieros que se manejan dentro de la institución?
- ¿De qué manera incide un manual de procesos administrativos y financieros en el cumplimiento de la gestión?
- ¿Cuáles son las metodologías para estructurar un manual de procedimientos administrativos y financieros efectivo?
- ¿Cómo debe ser el flujo de actividades administrativas y financieras para los empleados en la obtención de información exacta y veraz?

1.4. Justificación

El presente trabajo investigativo se considera de gran **importancia** porque visualiza al Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo provincia de Bolívar desde un contexto orgánico donde la administración es uno de los componentes fundamentales para llegar al control efectivo de la gestión de los recursos operativos, materiales y financieros, debiendo controlar y proteger la consecución de los objetivos institucionales para el eficiente funcionamiento de las necesidades del sector del volante.

La investigación se realizará para dar una atención prioritaria a la **necesidad** de contar con un manual de procedimientos integral para el desarrollo de actividades administrativas y financieras en forma permanente en el cumplimiento de la gestión que optimice el uso de los recursos dentro de la institución,

permitiendo así minimizar los riesgos operativos y financieros, monitorear la consecución de metas y objetivos planteados, y generar informes exactos y confiables del accionar dentro la institución.

El desarrollo de esta investigación tendrá una **utilidad práctica** debido a que se contará con un manual metodológico que contiene rutas y protocolos basados en las normas legales que faciliten el desarrollo de procedimientos administrativos y financieros con eficiencia y eficacia dentro las dependencias del sindicato de choferes, **beneficiando** así internamente a las autoridades, empleados y socios de la institución para la concepción del mejoramiento continuo hacia un servicio de calidad a la sociedad; y en forma externa a los estudiantes de la carrera de contabilidad y auditoría porque se pondrá en evidencia los conocimientos y destrezas académicas desarrollados durante la carrera universitaria que serán evidenciadas y plasmadas en este documento.

La presente investigación resultará **factible** de realizarla debido a que se cuenta con todos los recursos materiales, tecnológicos, técnicos, financieros y humanos para lograr una planificación, ejecución, análisis y determinación de resultados para dar una solución efectiva y por ende mejorar los procesos de administración de la institución; también, se cuenta con la autorización legal de los directivos para obtener información acerca de la institución.

Finalmente, este trabajo investigativo generará un **impacto** positivo en la institución debido a que con la aplicación del manual se optimizarán los procesos administrativos y financieros que realizan los empleados y directivos en su labor diaria a favor de la clase del volante, repercutiendo en la reducción de errores, el aumento de la productividad y el mejoramiento del desempeño laboral; así, podrán realizar todas las tareas y actividades encomendadas de forma más rápida y eficiente generando los informes estandarizados que requieren los entes reguladores como son la Federación Nacional de Choferes del Ecuador y la Agencia Nacional de Tránsito del Ecuador.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Elaborar un manual de procesos administrativos y financieros para el cumplimiento de la gestión en forma eficiente en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.

1.5.2. Específicos

- Fundamentar el cumplimiento de la gestión y manual de procedimientos administrativos y financieros mediante una retrospectiva teórica para el fortalecimiento de conocimientos y metodologías efectivas.
- Analizar la modelización de los procesos administrativos y financieros que realizan los empleados mediante una encuesta de dimensiones para la construcción de un esquema de deficiencias institucionales.
- Diseñar el flujo de actividades mediante rutas, matrices, indicadores y formatos estandarizados para la contribución de transparencia, eficiencia y eficacia en el servicio institucional.

1.6. Hipótesis

La elaboración de un manual de procesos administrativos y financieros promueve permanentemente un cumplimiento eficiente de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.

1.7. Variables

1.7.1. Señalamiento de variables

Variable independiente: Procesos administrativos y financieros.

Variable dependiente: Cumplimiento de la gestión.

1.7.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Ítems Básicos	Técnicas/ Instrumentos
Procesos administrativos y financieros	Son la guía fundamental por el cual se obtiene una información detallada, ordenada, sistemática e integral que determina las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones y procedimientos de	Control de actividades institucionales	Número de capacitaciones realizadas empleados en el año 2022.	En el proceso de inducción conoció las funciones y responsabilidades a desempeñar. <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo	Encuesta / Cuestionario
	Número de guías de procesos definidas en el 2022.		Las actividades que desarrolla están determinadas en algún manual. <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo	Entrevista / Guía de la entrevista	

las distintas
actividades
institucionales.

Número de informes
financieros el 2022.

Los procedimientos institucionales
ayudan en la elaboración de
informes financieros.

- Totalmente en desacuerdo
 Parcialmente en desacuerdo
 Neutral
 Parcialmente de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

Número de proyectos
ejecutados de
vinculación con los
socios en el 2022.

La información contable y
financiera es idónea para permitir la
toma decisiones.

- Totalmente en desacuerdo
 Parcialmente en desacuerdo
 Neutral
 Parcialmente de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

Porcentaje de errores en
la información en el
2022.

Los informes financieros se
realizan con transparencia,
exactitud y veracidad.

- Totalmente en desacuerdo
 Parcialmente en desacuerdo
 Neutral
 Parcialmente de acuerdo
 Totalmente de acuerdo

Tabla 2.*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Ítems Básicos	Técnicas/ Instrumentos
Cumplimiento de la gestión	Es el proceso continuo de supervisión y evaluación de los sistemas para garantizar que cumplan con estándares, políticas, requerimientos de tipo regulatorios e institucionales.	Desempeño con estándares institucionales	Número de empleados por área en el año 2022.	<p>La estructura organizativa actual es adecuada para cada área en el que se desempeña.</p> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo	Encuesta / Cuestionario
	Porcentaje de metas alcanzadas en el año 2022.		<p>El control administrativo actual permite la consecución de metas y objetivos.</p> <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo	Entrevista / Guía de la entrevista	

Promedio de servicios realizados en el 2022.	<p>Los servicios institucionales se basan en indicadores de eficiencia administrativa.</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
Promedio de gastos en recursos efectuados en el 2022.	<hr/> <p>El manejo de adquisiciones, materiales y rentas tienen flujos de trabajo definidos.</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>
Porcentaje de empleados con alto rendimiento laboral en el 2022.	<p>Las actividades que desarrolla siguen una normativa legal.</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Neutral</p> <p><input type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo</p>

Nota. Elaboración propia con base al marco teórico, 2023.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel nacional e internacional se han desarrollado un sinnúmero de investigaciones previas con respecto a los manuales de procesos administrativos y financieros, estas se encuentran en los repositorios digitales de las universidades, conteniendo así información relevante que sirven como sustento y apoyo teórico para la temática planteada, entre ellos están los que se mencionan a continuación.

En lo internacional se encontró la investigación de Duran y Angarita (2020) sobre el diseño del manual de procesos del área de Administrativa del Instituto de Seguros Sociales en Bogotá, Colombia con el objetivo de estructurar un manual de procedimientos administrativos y financieros; así, mediante una metodología cuantitativa con la aplicación de una encuesta a los quince funcionarios del área se dilucido hallazgos como: a) los procesos administrativos son fruto de la rutina empírica de los empleados, b) la inexistencia de herramienta que con lineamientos claros de las actividades a efectuarse, c) la desorganización estructural del departamento, y d) ausencia de estandarización de procesos de auditoría interna. En este sentido, determina un manual con rutas, protocolos, actividades y formatos establecidos para optimizar los procesos en la administración y gestión a fin de aprovechar al talento humano y minimizar los gastos innecesarios. Entre las recomendaciones se encuentran: poner en marcha la aplicación del manual de procesos administrativos y financieros para efectuar el control permanente del área administrativa – financiera dentro de la escuela de conducción, y diseñar indicadores de evaluación y seguimiento dentro de los aspectos de análisis, identificación y documentación por parte de las autoridades para incrementar la ventaja competitiva en el mercado de formación vial.

También, la investigación de Benítez, Ramírez y Reyes (2021) acerca de un manual de procedimientos administrativos y financieros aplicada a las iglesias evangélicas con el objetivo de proporcionar a los responsables de la administración

un manual con los aspectos y fases para el desarrollo de actividades diarias; con base a una metodología cuantitativa se obtuvieron como resultado: a) inaplicabilidad de formulación de indicadores de gestión, b) falencias en la determinación del crecimiento de feligreses, c) estandarización de formatos de los hallazgos y recomendaciones, y d) ausencia de medidas de evaluación para el cumplimiento financiero. Por ello, se propone una guía de procedimientos como apoyo para evaluar el cumplimiento de objetivos y metas hacia la mejora del rendimiento de resultados positivos. Las recomendaciones puntuales que realizan son: trabajar arduamente para la aplicación de la certificación de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y continuidad del negocio, y plantear indicadores de registro de las actividades para incrementar la eficiencia y eficacia laboral.

Asimismo, Rodríguez (2019) realiza una investigación denominada diseño de un manual para el área de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la escuela de conducción SolDriver con el objetivo de estandarizar procesos a fin de mejorar la productividad y la rentabilidad institucional, así mediante una metodología con un enfoque cuantitativo y descriptivo se aplicó una encuesta donde se determinó que a) la estructura, los cargos y las funciones no están bien definidas, b) el rendimiento laboral es bajo por la excesiva carga en algunas dependencias, c) la capacitación y la formación profesional no están integrados. Así, propone un manual de procedimientos que permite la optimización de recursos y conocimientos para la mejora continua, evitando trabajar de manera independiente y sin orientación dentro de las dependencias de la escuela de conducción. Recomienda actualizar los estatutos internos especificando claramente las funciones, deberes y derechos de los directivos y los empleados de la institución, y elaborar actualizaciones de los organigramas para especificar las responsabilidades legales al cometer errores administrativos y financieros.

En cambio, en el ámbito nacional, se encontró primero el trabajo investigativo desarrollado por Talabera y Enríquez (2019) manual de procedimientos administrativos para el Sindicato de Choferes Profesionales del

cantón Montufar, ubicado en la ciudad de San Gabriel, cuyo objetivo fue analizar los diferentes impactos que generan la utilización de una manual de procesos en la calidad, eficiencia y eficacia administrativa. La metodología de investigación fue cualitativa y descriptiva que mediante la aplicación de una encuesta a los empleados y directivos se diagnosticó que la institución a) no cuenta con la planificación estratégica, b) no existen objetivos a largo plazo, c) no considera parámetros de medición en la evaluación de respuestas y d) falta de políticas internas a nivel directivo. En este sentido, propone el diseño y desarrollo de un manual de procesos que permita la agilización de las transacciones y los servicios en forma oportuna y confiable. Entre las recomendaciones que realizan los autores están: aplicar un sistema de control interno administrativo y financiero para mitigar los riesgos a fin de que la actividades administrativas y financieras y contables sean controladas, monitoreadas y supervisadas eficientemente, y establecer una base tanto contable como administrativa acorde a la situación actual que garantice la seguridad y transparencia de su gestión.

En tanto que, en la investigación de Durango y Macharé (2021) se realiza un diseño de políticas y procedimientos para el control del área de talento humano del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Milagro a fin de analizar como incide los procedimientos en el funcionamiento del área de talento humano de la institución; así, a través de una metodología tipo cuantitativa dirigida a los socios se detectaron algunas falencias como a) inexperticia de los empleados por direccionamiento familiar, b) desperdicio de materiales al efectuar las actividades diarias, c) desactualización de reglamentos basado en normas jurídicas y de control legal y d) ausencia de controles adecuados en las actividades diarias. Basado en la información resultante, diseñó un manual de políticas y procedimientos para el control adecuado de los procesos bajo las leyes pertinentes para alcanzar ganancias acordes a las cuotas económicas asignadas. Las recomendaciones dadas por los autores son: efectuar lineamientos de control en el área administrativa para mejorar los procesos administrativos, establecer saldos fiables y legales para beneficio institucional e implantar el manual de políticas y procedimientos para un control eficiente que dé solución al problema.

Finalmente, realizó Villao (2022) el trabajo académico titulado manual de control interno para el área contable del sindicato de choferes profesionales, Escuela de Conducción de Santa Elena provincia de Santa Elena, cuyo objetivo fue proponer un manual interno mediante un análisis situacional y aplicación de modelos de control para el mejoramiento de la gestión contable, la metodología de la investigación fue tanto cuantitativa como cualitativa que mediante la entrevista y la encuesta se determinó como resultados a) no se encuentra definido por escrito políticas contables, b) no existe capacitaciones, c) no tienen secuencia lógica las tareas y funciones. En este sentido, propone desarrollar un manual de control interno para guiar las actividades a diario mediante herramientas, flujos y documentos adecuados. Entre las recomendaciones principales que menciona son: aplicar el direccionamiento estratégico para el área contable, cumplir con las políticas institucionales y realizar un plan de capacitación para el personal de la institución que son indispensables para el desarrollo de actividades.

2.2. Científico

2.2.1. Procesos de administración

El término administración es el proceso de planificación, organización, ejecución y control eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos de una institución (Quiroa, 2023); en sí, es un procedimiento social y de responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa para lograr un propósito dado, con base a un conocimiento claro y profundo de la naturaleza humana sobre las actividades que desempeña en una organización donde debe relacionar deberes con funciones en forma coordinada, a la vez que es visto como una técnica con la que se determina, clarifica y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular (Mooney, 2021).

Generalmente, con las actividades desarrolladas de manera efectiva la empresa debe ser capaz de definir, alcanzar y evaluar los propósitos con el uso

adecuado de recursos disponibles, proyectándose estratégicamente a ubicarse un sitio competitivo dentro de un contexto globalizado.

2.2.1.1. Principios

La administración es el pilar fundamental y clave para el correcto funcionamiento de cualquier empresa para conseguir realizar con eficiencia los procesos técnicos, operativos, financieros y contables, por ello Salvatierra (2022) cita cuatro de ellos principios que implican seguridad y confianza administrativa, tales son:

- *Planificación*, establecer metas, objetivos y rumbo a seguir por un período de tiempo para llegar a la consecución estratégica de alcanzar la razón de ser de la empresa.
- *Organización*, lleva a cabo la fuerza de trabajo considerando la contratación de personal adecuado para el puesto en la organización asegurando una capacitación constante.
- *Dirección*, guía la actuación de los miembros para ayudar a ejecutar las actividades y funciones bajo la orientación y motivación en todo nivel jerárquico.
- *Coordinación*, une el esfuerzo y la armonización individual con la consecución colectiva de las metas del grupo como propósito fundamental de la administración.
- *Control*, vigila el desempeño de las actividades acorde a la planificación estratégica para reportar cualquier desviación de los objetivos y aplicar medidas correctivas.

2.2.1.2. *Importancia*

La tarea de la administración supone alcanzar los objetivos trabajando conjuntamente con alguien más, bajo una relación de jerarquía y regidas por normas y leyes que permiten su accionar diario; en este sentido Galarza (2020) menciona algunos factores de importancia dentro de una empresa.

- *Favorece el esfuerzo humano*, debido a que mantiene un equilibrio entre la eficacia (alcanzar los objetivos) y la eficiencia (buscar la menor cantidad de recursos).
- *Permite medir el desempeño de la institución*, debido a que tiene indicadores de gestión para el monitoreo institucional en forma cuantitativa.
- *Genera información y conocimiento importante*, debido a que origina información relevante sobre la utilización de los recursos.
- *Reduce costos*, debido a que maximiza el aprovechamiento, disminuye los gastos y favorece el desempeño de la organización.

2.2.1.3. *Características*

La administración comprende múltiples acciones para desarrollar actividades con los recursos disponibles con enfoque de eficiencia y eficacia que dé prioridad a los procesos para el alcance de objetivos, en este sentido debe contener ciertas características que permitan el mejoramiento continuo, Ramón (2022) cita las siguientes:

- *Universal*, hace referencia a la utilización en cualquier contexto empresarial donde interactúen personas con objetivo y propósitos en común.

- *Jerárquica*, se refiere a la presencia de una unidad estructural entre los empleados y directivos para encadenar los esfuerzos de una meta en común.
- *Temporalidad*, se relaciona con las etapas, fases y elementos que se desarrolla de manera individual y sucesiva en espacio de tiempo para lograr reciprocidad.
- *Flexibilidad*, se relaciona a la adaptación a cada organismo bajo sus propias peculiaridades como objeto principios e intereses diferentes.
- *Interdisciplinaria*, hace referencia a la relación con otras ciencias y la necesidad de complementarse para interactuar y comunicarse entre sí.
- *Valor Instrumental*, se fundamenta en la aplicación en cualquier organismo social para ayudar alcanzar cualquier objetivo trazado.

2.2.1.4. Tipos

La administración persigue el máximo de beneficio posible para una empresa y brinda oportunidades en la gestión financiera, social y empresarial; bajo este percepto Balladares (2021) enfoca una clasificación desde el punto de vista de la tipología de organización, de la manera siguiente:

- *Pública*, es aquella encargada de la administración y la gestión de las instituciones estatales o gubernamentales.
- *Privada*, es aquella encargada de la gestión de las entidades privadas que no dependen del Estado.
- *Mixta*, es aquella enfocada en la gestión de instituciones privadas que reciben el apoyo del gobierno o de organismos autónomos donde el Estado tiene injerencia.

En cambio, Peters (2022) considera el área o departamento que requiere un manual de procedimientos, el cual contiene conocimientos técnicos, habilidades de análisis y variedad de lenguajes de comunicación que son optimizados para la comprensión de un público objetivo; a continuación, se mencionan cuatro de ellos.

- *Administrativos*, dirigidos a los directivos, funcionarios y/o empleados que laboran dentro de una oficina.
- *Financieros*, estructurados para ser destinados los departamentos de contabilidad.
- *Contratación*, diseñados para determinar la funcionalidad centralizada del área de gestión de talento humano.
- *Industriales*, elaborados para la plantilla laboral en una fábrica de producción de productos.

2.2.2. Procesos

En administración un proceso es el conjunto de actividades que se siguen en forma planificada con la utilización de una cantidad de recursos materiales, tecnológicos y humanos con el objetivo identificado previamente (Plúas, 2022). En sí, representan un cúmulo de actividades relacionadas entre sí y que interactúan con individuos dentro y fuera de la empresa para convertir los elementos de entrada en resultados.

Los procesos son tan indispensables en toda organización debido a que son el camino a seguir por parte de los empleados, por ello Tabares (2021) menciona que son importantes por cuanto permiten:

- Coordinar acciones de cómo se logra producir de forma controlada los productos o servicios.

- Guiar la ruta coordinada de acciones en secuencia lógica para transformar y producir algo que da valor.
- Generar resultados confiables dentro de un marco de opciones y expectativas esperadas tanto de autoridades como de clientes.
- Obtener el máximo rendimiento de todos los componentes para beneficiar en gran medida a la organización.

2.2.2.1. Características

Los procesos están organizados en torno a un objeto macro mediante una o varias estrategias empresariales que serán desagregadas en subprocesos y esta a su vez en actividades; acorde a Pepper (2022) menciona que en conjunto se define como proceso siempre y cuando se cumpla con las siguientes características:

- Tiene un propósito muy claro porque puede descomponerse en una finita cantidad de tareas que están conectadas con otros procesos.
- Debe tener tanto entradas como salidas donde se debe identificar clientes proveedores y productos y/o servicios.
- Contiene controles de seguimiento en los aspectos de tiempos, recursos, responsables y avances.
- Posee variabilidad en cada medición concreta que se realiza a miras de satisfacer las necesidades.
- Trabaja con repetitividad a fin de buscar las mejoras con los resultados obtenidos.

2.2.2.2. Tipo de procesos

En una empresa los procesos representan el “*know-know*” fundamental dentro de la calidad del producto o servicio que se entrega al mercado, representando el éxito de permanencia en el largo plazo para alcanzar un fin concreto. En este sentido, según Ramos (2019) los procesos se los puede dividir en:

- *Gobernantes*, son aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos dados por las autoridades para el funcionamiento institucional a fin de cumplir con los objetivos planteados.
- *Operativos*, son aquellos relacionados a la producción y venta del producto o servicio al que se dedica la empresa impulsando los esfuerzos hacia el logro de los objetivos estratégicos.
- *De apoyo*, son aquellos que brindan ayuda al resto dando coherencia al conjunto de procesos con la provisión de recursos para una operatividad eficaz y eficiente.

2.2.2.3. Indicadores de procesos

Son las medidas condicionantes de un proceso en un momento determinado proporcionando la situación actual en que se encuentra una actividad, caracterizados por ser observables y medibles para tener el control adecuado sobre una situación específica que se desarrolle en la empresa, lo cual indicará las tendencias positivas y negativas en el desempeño global. En este sentido, para medir el logro de un proceso menciona Rodríguez (2023) la existencia de los siguientes tipos:

- *De productividad*, evalúa si se está haciendo un uso eficiente y efectivo de la cantidad de recursos.

- *De eficiencia*, comprueba si se está obteniendo los mejores resultados con mínimos recursos en su ejecución.
- *De eficacia*, mide el desempeño del proceso frente a la meta, relacionando los resultados obtenidos con los deseados.
- *De capacidad*, cuantifica la cantidad de procesos cumplidos en un período preestablecido.
- *De calidad*, identifica el nivel de satisfacción en relación al producto o servicio realizado considerando la cobertura y la tasa de retención.
- *De ganancia*, relaciona los valores obtenidos de ganancia generados con el valor de las ventas del producto o servicio en un período.
- *De rentabilidad*, mide la cantidad de inversiones totales frente al beneficio obtenido para comprobar que tan remunerable es.
- *De valor*, establece el nivel de aceptación entre el valor percibido por el cliente y el valor de gasto empresarial.
- *De competitividad*, mide la cuota de participación, relevancia y perspectiva de mejoramiento para estimar metas y objetivos.

2.2.2.4. Gestión por procesos

El conjunto de actividades que nos ayuda a entender el camino a seguir puede estar globalizado para cumplir un objetivo completo; bajo esto, la gestión por procesos es la forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción del cliente (Pires, 2021).

La gestión por procesos según Brull (2019) es una forma de lograr una mejora constante en las actividades de la organización porque busca la optimización del flujo de trabajo para poder realizarlo de manera más eficiente y siempre adaptado a las necesidades de los clientes. El objetivo primordial de la gestión por procesos es incrementar los resultados de la empresa mediante la obtención de altos niveles de satisfacción de los clientes; por ello Fernández (2023) menciona que también aumenta la productividad porque:

- Incorpora actividades adicionales de servicio de información.
- Reduce los costos internos de actividades sin valor agregado.
- Mejora la calidad percibida por parte del suministrador.
- Acorta el plazo de entrega por ciclos.

2.2.2.5. Segmentación de procesos

Las actividades realizadas en una empresa están compuestas por procesos siendo necesario una gestión efectiva para lograr en los clientes al consumir los servicios la mejor experiencia; en este sentido la interacción y operación entre las áreas acorde a Martínez (2021) debe ser segmentada en:

- *Macroproceso*, es una estructura de alto nivel de varios procesos caracterizados por la recursividad, por ello se pueden desagregarse en otros procesos.
- *Proceso operativo*, un proceso de bajo nivel donde aparece en forma detallada el flujo de actividades e información manejada como entrada y como salida, por ello no se desagrega como otro proceso.

Una de las herramientas para mostrar la estructura de la segmentación de procesos es el mapa de procesos, aquí se establece los macroprocesos con su relación para el funcionamiento y los propósitos estratégicos de la empresa debiendo ser concisos y claros porque muestra la visión global de las interrelaciones

de cada bloque -estratégico, operativo y soporte- (Vergara, 2023). Entre los principales beneficios según el mismo autor son:

- Aporta flexibilidad y dinamismo en las interrelaciones sobre el funcionamiento corporativo.
- Promueve el trabajo en equipo y trabajo colaborativo entre todas las personas de la organización.
- Mide los procesos mediante objetivos y métricas de evaluación para conocer la satisfacción del cliente.
- Promueven la mejora continua porque se detectan fácilmente errores para implementar correcciones.

2.2.3. Cumplimiento de la gestión

Es el proceso permanente de supervisión y evaluación de los sistemas dentro de una organización para garantizar que cumplan con los estándares de seguridad, eficiencia y calidad en los procesos del sector (Isaza, 2018); así como con las políticas, los requisitos corporativos, normativas legales que se debe desarrollar para alcanzar los objetivos planificados al inicio de la gestión. Además, Páez (2023) menciona que se encarga de velar por los controles de procesos implantados para minimizar o eliminar el riesgo que estén operativos bajo adhesión de leyes y directrices.

2.2.3.1. Importancia

El cumplimiento de la gestión representa una de las mejores oportunidades para la gestión de riesgos empresariales; por ello, Pardo (2022) sugiere la importancia para maximizar el beneficio de la organización, mencionando una implicación positiva que permite lo siguiente:

- Establecer el apetito de riesgo, la tolerancia y la cultura de cumplir con base a la aprobación de los programas y las políticas.
- Monitorear en forma regular el desempeño de la administración recibiendo comentarios hacia los indicadores logrados y no logrados.
- Asegurar que los empleados sigan determinados procesos administrativos y financieros pegados a las leyes, las regulaciones y los estándares organizacionales.
- Ayudar a la empresa a prevenir y detectar continuamente violaciones de reglas, protegiéndose así de multas y demandas de organismos de control.

2.2.3.2. *Objetivos*

La forma que una organización opera en el mercado brindando los productos y servicios va siempre acompañada del logro del cumplimiento de una gestión para generar confianza en la creación de estrategias administrativas; en este sentido, Bucheli (2022) afirma que el proceder de la empresa debe tener relación eficiente y eficaz para alcanzar objetivos, como:

- Ayudar a las organizaciones a operar de manera responsable y transparente en toda actividad desarrollada.
- Proporcionar herramientas para que las empresas puedan garantizar un funcionamiento óptimo con liderazgo ético y legal.
- Aumentar la reputación efectiva y positiva de la empresa manteniendo relaciones y comunicación fluida en todo sentido.
- Crear confianza e integridad para beneficio personal y empresarial a todos los involucrados en los procesos diarios.

- Mostrar con hechos la estabilidad de las operaciones dentro y fuera de la institución logrando una ubicación óptima.
- Regular actividades, procesos y flujos de trabajo en la administración de la empresa para obtener un crecimiento financiero.

2.2.3. Principios

El cumplimiento de la gestión bien definido permite generar confianza externa sobre las operaciones y decisiones hacia la empresa en forma que pueda mantenerse en el transcurso del tiempo, de allí Montes, Montilla y Mejía (2019) citan siete principios fundamentales que debe contener para generar confianza institucional en el mercado, tales son:

- *Transparencia*, ayudando a promover la transparencia ante los clientes, inversionistas y entidades reguladoras.
- *Seguridad*, garantizando la prudencia en salvaguardar la información personal y corporativa tanto en forma física como digital.
- *Legalidad*, elaborando normas y mecanismos de control, seguimiento y denuncia cuando se infringen los procedimientos y reglas.
- *Responsabilidad*, regulando la definición de perfiles, condiciones y requisitos en los estatutos en los departamentos y sus empleados.
- *Gestión del riesgo*, definiendo la periodicidad de la presentación de informes para la toma de decisiones de alto nivel en forma apropiada.
- *Equidad*, extendiendo políticas y procesos en cada uno de los elementos que interactúan en el sistema, como comunidad, gobierno e institución.

- *Integridad*, construyendo una reputación positiva en el mercado empresarial y ser parte competitiva a nivel global.

2.2.4. Manual de procesos administrativos y financieros

El término manual de procesos es un documento que contiene la descripción de las actividades que debe seguirse en la realización de las funciones de una empresa, unidad administrativa (Gómez, 2022); en este sentido, es la guía fundamental del sistema de control interno por el cual se obtiene una información detallada, ordenada, sistemática e integral que determina las instrucciones, responsabilidades, políticas, funciones y procedimientos de las distintas actividades que ayudan al logro de los objetivos institucionales (Otero, 2021).

Los procedimientos en este documento especifican un conjunto ordenado de operaciones que se efectúan secuencialmente con base al cumplimiento de normas establecidas y controles exhaustivos por parte de los responsables de su ejecución; por ello, los manuales son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias del flujo de información que se produce dentro de la empresa.

2.2.4.1. Objetivos

La estandarización de las actividades requiere de la participación activa y disciplinada de los empleados para obtener resultados esperados acorde a la asignación de funciones y responsabilidades en cada unidad administrativa de la organización; así, Tabares (2021) cita los siguientes principales objetivos de los manuales de procedimientos:

- Contribuir a que las actividades se hagan correctamente en base los lineamientos y estándares registrados.
- Ayudar a la optimización de los recursos, tiempo, esfuerzo evitando la repetición de algunas actividades.

- Reclutar de forma más sencilla para tener más claro los requerimientos de las actividades dentro de la institución.
- Coordinar la elaboración, revisión, aprobación, publicación y aplicación de flujos tanto de procesos como de documentación.

2.2.4.2. Importancia

Los manuales administrativos y financieros son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación para tener la información organizada de la empresa, por ello Palma (2022) menciona que la existencia de ellos es fundamental porque permiten:

- Fundamentar los procesos con base a la normativa jurídica y administrativa establecida por los entes de control.
- Estandarizar los métodos de trabajo, flujo de actividades, diseño de formatos, medios de almacenamiento.
- Contribuir en la unificación de los criterios tanto en la elaboración de las actividades como en la uniformidad del trabajo.
- Delimitar las funciones y responsabilidades del personal basado en los controles administrativos formales y legales.
- Servir de apoyo en la mejora continua de las actividades logrando facilitar la toma de decisiones.
- Eliminar duplicidad de funciones, procedimientos incorrectos e incertidumbre de resultados desconfiables.

- Facilitar la capacitación y el adiestramiento al personal de nuevo ingreso a la empresa evitando confusiones.

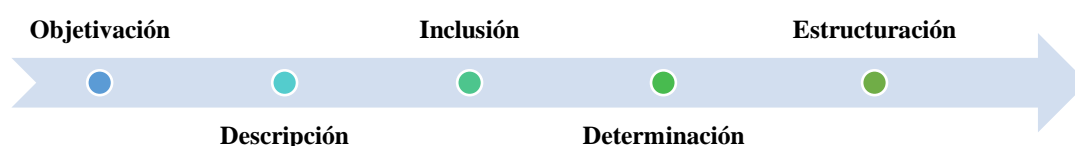
2.2.4.3. Metodologías

Existen una variedad de organismos nacionales e internacionales que han formulado propuestas de metodología para el diseño de un manual de procedimientos administrativos y financieros el cual contiene una serie de fases o etapas que se debe seguir para que no haya dificultades convencionales al realizarlos, se menciona de esta manera las más usuales y conocidas.

- Las Normas ISO 10013 es un método de mejora de procesos centrados en la calidad en la gestión de la cadena de actividades para brindar servicio a los clientes donde las decisiones son consideradas a partir de los datos e información del rendimiento (Bills y Turn, 2021); así mencionan que la metodología sigue el esquema siguiente.

Figura 1.

Metodología ISO para manuales de procedimientos de calidad



Nota. Tomado de ISO Tools, 2023

En la etapa de *Objetivación* se define los objetivos de los procesos relevantes a documentar a fin de que se cumplan de manera continua dentro de una dependencia dando sentido a las tareas.

En la etapa de *Descripción* se detallan los flujos de operatividad de los procesos, la relación entre ellos y la secuencia lógica para asegurar actividades

exitosas en concordancia con los pasos a seguir para dar claridad y facilidad de consulta.

En la etapa de *Inclusión* se agregan especificidades legales y reglamentarias en paralelo con las normas y políticas institucionales regidos por los códigos de conducta, los objetivos empresariales y las normas establecidas.

En la etapa de *Determinación* se especifica el alcance de los roles y las funciones de los empleados en cada uno de los departamentos a través de fichas, organigramas y matrices con su correspondiente interconexión.

En la etapa de *Estructuración* se organiza la redacción de toda la información de los procesos siguientes, un formato flexible que se convertirá en un medio de consulta y capacitación del personal dentro de la empresa.

- La BPM (gestión de procesos por negocios) está destinado a mejorar una institución considerando el producto y servicio del negocio que posee la empresa a medida de su crecimiento permitiendo que los integrantes alcancen su máximo nivel de eficiencia posible (Orellana, 2023).

Esta metodología ayuda a identificar “cuellos de botella” en el equipo de trabajo, automatizar el trabajo manual y revertir ineficiencias estratégicamente. De esta forma el mismo autor manifiesta que esta metodología está esquematizada como sigue a continuación.

Figura 2.

Metodología BPM para manuales de procesos.



Nota. Tomado de Auditoria, 2021.

La primera etapa es el *Diseño* donde se observa los procesos actuales y se determina las correlaciones que existen desde el principio hasta el final, es decir, se efectúa un mapeo.

La segunda etapa es el *Mejoramiento* donde se visualiza como desea que se vea el proyecto en base a la detección de ineficiencias y su forma de resolución.

La tercera etapa es la *Implementación* donde se pone en práctica el modelo propuesto de solución definiendo las métricas de éxito para comprobar los cambios en forma correcta.

La cuarta etapa es la *Supervisión* donde se controla si se están presentado mejoras dentro de las actividades.

La quinta etapa es la *Optimización* donde se confluye al inicio del ciclo para verificar la evolución y/o detectar nuevas ineficiencias para optimizarlo sobre la marcha.

2.3. Conceptual

Calidad. Es el proceso de corregir cualquier desvío de los estándares de calidad en servicios en cada departamento de una organización (Blas, 2022).

Comité Ejecutivo. Es el organismo directivo elegido por votación de los socios de la institución que dura cuatro años en funciones, está integrado por nueve miembros principales con sus respectivos alternos, es el encargado de planificar, supervisar los planes y proyectos para la toma de decisiones a nivel de Asamblea General (Fuertes, 2021).

Cuerpo normativo. Es la existencia de políticas, pautas, rutas, protocolos y procedimientos suficientes para establecer criterios e indicadores en el proceso de auditoría de gestión a un ente organizativo (Mora, 2020).

Cumplimiento de la gestión. Es el proceso continuo de supervisión y evaluación de los sistemas para garantizar que cumplan con estándares, políticas, requerimientos de tipo regulatorios y corporativos (Sanz, 2022).

Desarrollo organizacional. Es la institucionalización de la mejora en el desempeño mediante delegación de facultades, el diseño del trabajo significativo y la cooperación de capital humano para identificar y resolver problemas (Pucheu, 2019).

Eficacia. Es la consecución de los objetivos específicos fijados y la obtención de los resultados previstos a nivel empresarial en el aspecto de la gestión administrativa y financiera (Greco, 2020).

Eficiencia. Es la óptima relación entre los medios empleados y los resultados obtenidos en un proceso o actividad dentro de una empresa por parte del personal (Blas, 2022).

Indicadores de gestión. Son expresiones puntuales o medidas cuantitativas sobre el nivel de rendimiento de un proceso o actividad en una organización en relación a los objetivos estratégicos para determinar el estado de desempeño en relación con los resultados que se desea alcanzar (Uribe, 2023).

Manual de procesos. Es un medio de comunicación especializado que contiene protocolos, funciones y actividades que deben desarrollar los empleados dentro de una organización a través de pasos simples y lógicos (Mora, 2020).

Procedimientos. Es una serie de pasos definidos claramente que permiten trabajar adecuadamente, a la vez disminuyen la probabilidad de error, omisión o accidente al ejecutarse determinadas operaciones (Fuertes, 2021).

Procesos administrativos y financieros. Son la base de la creación de indicadores de gestión para dar a conocer la posición tanto administrativa y económicamente de una empresa cuyos resultados fiables sirven para la toma de decisiones (Robles, 2019).

Procesos. Son procedimientos empleados para elaborar documentos por parte de una persona con el uso de recursos para satisfacer las necesidades de registrar información (Herrero, 2022).

Recursos. Son los medios materiales, financieros y/o humanos que se emplea con responsabilidad para realizar procesos en una intervención administrativa o económica (Domínguez, 2022).

2.4. Legal

El proyecto de integración curricular a desarrollar se fundamenta legalmente en algunas leyes, reglamentos, normativas y acuerdos tanto nacionales como internacionales que le dan relevancia, siendo los siguientes:

Figura 3.*Pirámide de jerarquías para el marco legal**Nota. Adaptación de la pirámide de Kelsen por planos de legalidad, 2023*

En la Constitución de la República del Ecuador (2018) en la sección de la administración pública se menciona que “la administración (...) constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, (...) planificación, transparencia y evaluación” (p. 79) y en la sección tercera de los servidores y servidoras manifiesta ser responsables “por lo actos realizados en el ejercicio de sus funciones y serán responsables administrativa, civil y penalmente del manejo y administración de fondos, bienes y recursos” (p. 81). Además, en los principios generales del régimen de desarrollo para la consecución del buen vivir de las colectividades y sus diversas formas organizativas en el artículo 320 menciona “estimular una gestión participativa, transparente y eficiente” sujetándose a “normas de calidad, sostenibilidad, (...) valoración del trabajo y eficiencia económica y social” (p. 100).

En las Normas de la Administración Pública Internacional (2022) cuyo cuarto principio rector expresa “los funcionarios (...) deben compartir la concepción a la lealtad (...) que garantice los intereses de la organización por encima de los propios y utilicen los recursos de esta de modo responsable” (p. 3) donde los empleados deben “responder y rendir cuentas de todas las actividades, medidas tomadas y decisiones adaptadas (...) por ellos en el cumplimiento de sus funciones” (p. 5).

En la Ley de Compañías del Ecuador (2021) cuya sección de los administradores expresa “cumplir con una administración (...) ordinaria y prudente” (p. 56) para “presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación económica y financiera” (p. 67); a la vez, reportará a la entidad de control “un informe anual sobre la gestión administrativa y financiera de la instituciones, organizaciones o compañías organizadas como personas jurídicas privadas” (p. 73).

En la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial cuyo numeral 10 del artículo 29 de las funciones del director ejecutivo manifiesta “supervisar la gestión administrativa y financiera, operativa técnica y sancionar a las operadoras (...) de servicios de tránsito y seguridad vial” en base a la observación de “los principios del debido proceso y derecho (...) en el ámbito de su competencia” (p. 10).

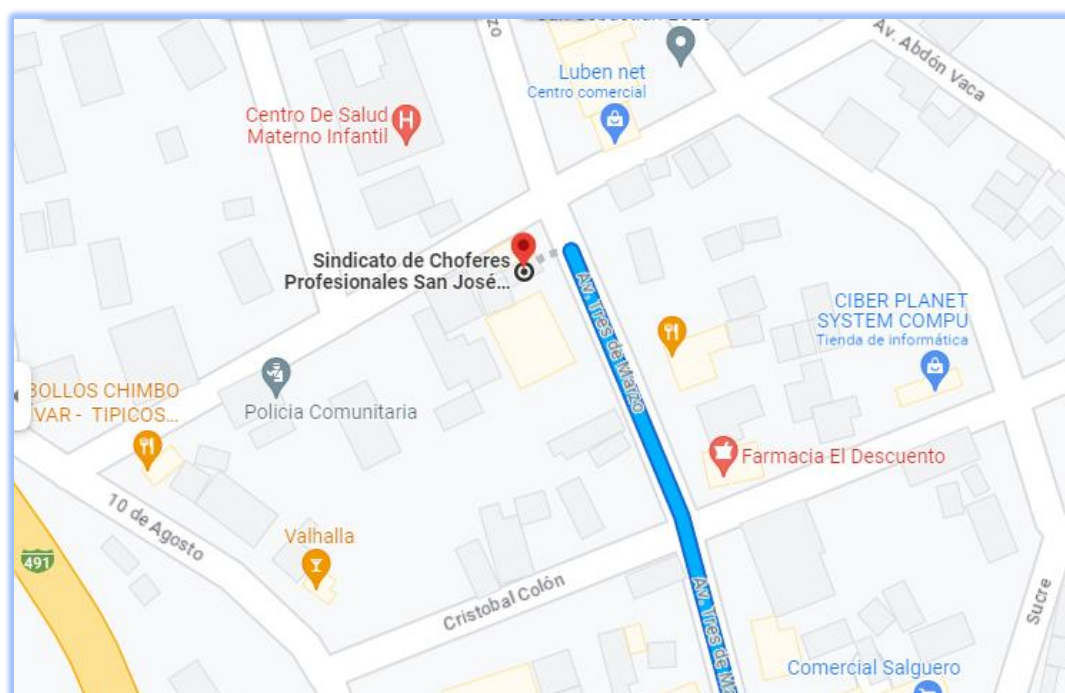
En el Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo (2017) con respecto a sus deberes y atribuciones en el artículo 38 expresa entre “elaborar el reglamento para el control interno y el plan de trabajo del sindicato” (p. 5) en base a los informes de gestión y auditoría luego de “conocer los balances cuatrimestrales y los informes relativos a la marcha de la institución” (p. 6) y en el artículo 65 le corresponde al Comité Ejecutivo “exigir (...) un informe con las novedades encontradas sobre (...) el funcionamiento de la institución cada cuatro meses” (p. 17).

2.5. Georreferencial

El presente trabajo académico se desarrollará en las instalaciones físicas del Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo que se encuentra geográficamente localizada en la cabecera cantonal San José en el barrio San Francisco Bajo entre las calles Tres de Marzo y Lo Ríos esquina con número de domicilio 09-32; además cartográficamente está ubicada a 8X9F+6GX de coordenadas referenciales a una latitud de -1,45664 y longitud de -2,45359.

Figura 4.

Ubicación georreferencial del Sindicato de Choferes Profesionales Bolívar de San José de Chimbo



Nota. Tomado de Google Maps, 2023

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

La determinación del tipo de investigación en el presente trabajo se tomó en cuenta los aspectos de profundidad y ambiente. Con respecto al punto de vista de la profundidad fue **descriptiva** debido a que se documentó en forma exacta y puntal las condiciones encontradas del diagnóstico sobre los procesos administrativos y financieros una vez aplicada la encuesta prevista para el efecto. En relación al punto de vista del ambiente primero fue bibliográfica por cuánto se recabó un conjunto de información teórica, de fuentes tanto primarias como secundarias de corte académico previstas en formato impreso y digital, para construir el marco teórico sobre procesos administrativos y financieros y las metodologías para diseñar manuales; y segundo fue de campo porque se recolectó los datos sobre la temática de investigación a los empleados de los diferentes departamentos del Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo.

3.2. Enfoque de la investigación

Con base a las características particulares de la presente investigación fue de corte **cuantitativa** debido a que fue necesario recolectar y analizar datos usando mediciones numéricas para el establecimiento de patrones en una población finita como lo son los empleados del sindicato; así se mostró en forma numérica y estadística la información que resultó luego de procesados y analizados los datos obtenidos.

3.3. Métodos de Investigación

En este trabajo se aplicó algunos métodos investigativos usuales, han sido agrupados desde el punto teórico y el empírico. Con relación al primero se aplicó el método histórico – lógico para redactar una caracterización teórica retrospectiva sobre los procesos administrativos y financieros y la metodología para diseñar

manuales de procesos en forma eficiente y estandarizada; también, se aplicó el método inductivo – deductivo en la detección de las causas y consecuencias que generalizan la presencia de una situación problemática con respecto a los procesos administrativos y financieros; asimismo, se utilizó el método analítico para determinar el nivel de aplicación de manuales de procesos dentro de la institución usando los instrumentos de recolección de datos elaborados en la investigación.

En cambio, con respecto al segundo punto de vista se aplicó el método de la observación en la caracterización visual y en primer plano de la presencia de una problemática en referencia a los procesos administrativos y financieros y su aplicación en el contexto del sindicato de choferes, así se pudo registrar algunas falencias que están descritas pormenorizadamente en el primer capítulo de este trabajo investigativo.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En el presente trabajo de integración curricular se utilizó dos técnicas, la primera es la **encuesta** porque que ayudó en gran medida a recabar datos en la aplicación presencial dentro de la institución sujeta de investigación y es la más utilizada por su costo, rapidez y confiabilidad; y la segunda es la **entrevista** porque fue indispensable indagar en forma personal al secretario general del sindicato de choferes acerca del cumplimiento de la gestión institucional.

En este sentido, al usar la encuesta es necesario elaborar el instrumento correspondiente como lo es el **cuestionario**, el cual permitió recoger de manera organizada la información que realizan los empleados; el mismo estuvo compuesto de diez preguntas para diagnosticar sobre los procesos administrativos y financieros por dimensiones dentro del Sindicato de Choferes de San José de Chimbo; estas interrogantes fueron de tipo cerrado para evitar la tergiversación intencional de las respuestas y las opiniones mal fundamentadas. En cambio, al usar la entrevista se diseñó como instrumento la **guía de la entrevista** la cual estuvo estructurada por siete preguntas de tipo abierto para recabar la opinión sobre la gestión institucional

y su cumplimiento efectivo. Por ello, se aplicó el instrumento de la encuesta a los empleados, en cambio la entrevista se aplicó al secretario general cómo máxima autoridad del sindicato.

3.5. Universo, Población y Muestra

Este trabajo investigativo se tomó en cuenta a las personas que fungen como directivos y empleados en los diferentes departamentos que se encuentran en las subdependencias de la institución tales como el sindicato de choferes, la escuela de conducción y la estación de servicio, resultando un total de catorce personas como se está detallado en la tabla siguiente.

Tabla 3.

Detalle de la población

Unidades de Observación	Cantidad
Secretario General	1
Departamento Administrativo	6
Departamento Financiero	7
Total	14

Nota. Basado en roles de pago de la institución, 2023

En relación a la muestra que se consideró en esta investigación fue la cantidad total determinada en la población es decir los mismos catorce individuos debido a que la población descrita es sumamente pequeña y no requiere efectuar cálculos estadísticos en base a fórmulas muestrales.

Tabla 4.

Detalle de la muestra

Unidades de Observación	Cantidad		Instrumento
	Varones	Mujeres	
Secretario General	1	0	Guía de entrevista
Departamento Administrativo	3	3	Cuestionario de encuesta
Departamento Financiero	3	4	Cuestionario de encuesta
Total	14		

Nota. Basado en roles de pago de la institución, 2023

3.6. Procesamiento de la Información

Una vez que se recolectó los datos a través de la encuesta que se aplicó a las personas determinadas en la muestra, se empezó a realizar un conjunto de actividades para el procesamiento que permitió comprobar la presencia de un hecho o situación problemática dentro del Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo; entre estas actividades estuvieron:

- Se eliminó los cuestionarios de aquellos empleados que no estuvieron presentes el día de la aplicación para poder dar mayor confiabilidad a los datos que se recolectarán.
- Se codificó cada pregunta y respuesta del cuestionario usando nomenclatura clara y precisa para crear los campos en la vista de datos en el programa informático Microsoft Excel.
- Se registró las respuestas dadas el día de aplicación por cada uno de los empleados a las preguntas propuestas en el cuestionario en la vista de datos en el programa Microsoft Excel.
- Se generó la información estadística de tipo descriptiva en forma automática como son las tablas de distribución de frecuencias y las gráficas circulares correspondientes para una mejor visualización y comprensión de los resultados.
- Se analizó e interpretó los resultados obtenidos tanto en las tablas como en las gráficas agrupadas por nivel de significación con base al marco teórico y las investigaciones efectuada con respecto a la misma temática.
- Se redactó los hallazgos encontrados, las conclusiones y las recomendaciones correspondiente en forma clara, precisa y exacta para evitar las desviaciones y malas interpretaciones de la información procesada.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tabulación de la encuesta a empleados

1. En el proceso de inducción conoció las funciones y responsabilidades a desempeñar.

Tabla 5.

Resultados proceso de inducción

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	54%
Parcialmente en desacuerdo	3	23%
Neutral	2	15%
Parcialmente de acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de empleados manifiestan que no existió un proceso de capacitación inductivo sobre las funciones y actividades que iban a desempeñar puesto que en el proceso de transición los ex funcionarios demuestran mucho resentimiento profesional. Los procesos de inducción son indispensables porque facilitan la adaptación e integración de los nuevos empleados en una organización y ayudan en gran medida a relacionarse con el puesto de trabajo que va a desempeñar.

2. Las actividades y tareas que desarrolla están determinadas en algún manual.

Tabla 6.

Resultados actividades en manuales

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	46%
Parcialmente en desacuerdo	2	15%
Neutral	3	23%
Parcialmente de acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

En base a los resultados mostrados la gran mayoría de los empleados afirman la inexistencia de algún manual de procedimientos administrativos o financieros donde se establezca las tarea y actividades que se debe desarrollar en el puesto de trabajo designado, puesto que en ninguna administración de las autoridades anteriores se ha considerado esta particularidad. Los manuales de procesos en una institución representan una guía que orienta de manera clara, comprensiva y estructurada los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y los resultados a obtener sobre las actividades diarias de una organización.

3. Los procedimientos institucionales ayudan en la elaboración de informes financieros.

Tabla 7. Resultados elaboración de informes

Resultados elaboración de informes

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	31%
Parcialmente en desacuerdo	5	38%
Neutral	2	15%
Parcialmente de acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

Con la información mostrada se evidencia que parte significativa de los empleados manifiestan que al momento de la elaboración financieros se presentan algunas dificultades por cuánto los procedimientos institucionales carecen de normatividad por la inexistencia de manuales de procesos. El conjunto de procedimientos realizados en una empresa debe generar información financiera y estructurada que sirva de base efectiva en la elaboración de informes para ser entregados a las autoridades.

4. La información contable y financiera es idónea para permitir la toma decisiones.

Tabla 8.

Resultados información permite decisiones

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	38%
Parcialmente en desacuerdo	1	8%
Neutral	1	8%
Parcialmente de acuerdo	1	8%
Totalmente de acuerdo	5	38%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

En base a los resultados mostrados una parte equitativa de los empleados afirman que la información contable generada en los informes y estados financieros promueven la toma de decisiones en el mando de las autoridades, sin embargo, se evidencia algunas cuentas no controladas y saldadas. Los informes financieros ayudan en el análisis de la situación económica de una empresa y en la reinversión de fondos luego de evaluar el riesgo y la ganancia al finalizar un período.

5. Los informes financieros se realizan con transparencia, exactitud y veracidad.

Tabla 9.

Resultados informes financieros veraces

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	23%
Parcialmente en desacuerdo	2	16%
Neutral	2	15%
Parcialmente de acuerdo	3	23%
Totalmente de acuerdo	3	23%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

Con la información mostrada se evidencia que una parte equitativa de los empleados afirman que la información financiera esta generada con transparencia y exactitud, sin embargo, en las auditorías realizadas sugieren un mejor control en el manejo de los procesos económicos. El análisis de la veracidad de los informes debe realizarse teniendo en cuenta la información financiera presentada puesto que allí se puede medir el rendimiento de la entidad y la calificar el nivel de gestión del valor de los servicios, para tomar las correctas decisiones a nivel gerencial.

6. La estructura organizativa actual es adecuada para cada área en el que se desempeña.

Tabla 10.

Resultados estructura organizativa adecuada

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	8%
Parcialmente en desacuerdo	3	23%
Neutral	0	0%
Parcialmente de acuerdo	4	31%
Totalmente de acuerdo	5	38%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que la mayoría de los empleados manifiestan contar con una correcta estructura organizativa que sirve de fundamento sobre el área en que se desempeña; sin embargo, se evidenció la inexistencia de un organigrama estructural en la institución revelando fallos en la coordinación de las áreas. El organigrama estructural en una empresa es el documento de suma importancia que permite estructurar de manera jerárquica la organización y delimitar los roles de cada empleado, conllevando al ahorro de tiempo, la efectividad en la comunicación y el cumplimiento de metas y objetivos en trabajo en equipo.

7. El control administrativo actual permite la consecución de metas y objetivos.

Tabla 11.

Resultados consecución de metas y objetivos

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	23%
Parcialmente en desacuerdo	4	31%
Neutral	1	7%
Parcialmente de acuerdo	4	38%
Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

En base a los resultados mostrados una parte equitativa de los empleados aducen que la administración actual ayuda a la consecución de metas y objetivos; sin embargo, se evidencia en el informe de auditoría la carencia de un plan operativo anual por parte de las autoridades donde se plantee dichas metas. El control administrativo debe ser el mecanismo de comprobación de las acciones y programas planificados a nivel gerencial para determinar si se cumple con los objetivos fijados a fin de plantear medidas de corrección y de mejora continua.

8. Los servicios institucionales se basan en indicadores de eficiencia administrativa.

Tabla 12.

Resultados indicadores de eficiencia administrativa

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	46%
Parcialmente en desacuerdo	4	31%
Neutral	1	8%
Parcialmente de acuerdo	2	15%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	13	

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

Con la información mostrada se evidencia que la gran mayoría de los empleados manifiestan una ausencia de indicadores de eficiencia en el control administrativo por cuanto no existe procesos ni mecanismo de evaluación permanente sobre las tareas, las actividades y los procedimientos que efectúan el personal dentro de la institución. Los indicadores de gestión evalúan el éxito de los procesos en un momento específico que revelan la situación general de la empresa sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales e individuales a fin de predecir tendencias, evaluar impactos y tomar acciones correctivas o preventivas.

9. El manejo de adquisiciones, materiales y rentas tienen flujos de trabajo definidos.

Tabla 13.

Resultados flujos de trabajo definidos

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	31%
Parcialmente en desacuerdo	3	23%
Neutral	2	15%
Parcialmente de acuerdo	3	23%
Totalmente de acuerdo	1	8%
Total	13	

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

Los resultados muestran que la gran mayoría de los empleados afirman la inexistencia de un documento que defina flujos de trabajo a seguir para el manejo de adquisiciones, materiales y rentas. La gestión de adquisiciones en una empresa constituye el proceso efectivo de obtener bienes o servicios a proveedores externos mediante una compra, un alquiler o una contratación para desarrollar las tareas y actividades diarias; teniendo en consideración las políticas y necesidades de operaciones comerciales y económicas.

10. Las actividades que desarrolla dentro de la institución siguen una normativa legal.

Tabla 14.

Resultados actividades con normativa

Indicador	Frecuencia	Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Parcialmente En desacuerdo	1	8%
Neutral	4	31%
Parcialmente de acuerdo	3	23%
Totalmente de acuerdo	5	38%
Total	13	100%

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Análisis e interpretación:

La tabla muestra que la gran mayoría de los empleados aducen la legalidad de las actividades que efectúan la institución por cuánto se basan en las directrices siguen una normativa emanada por las entidades de control como lo son la agencia Nacional de Tránsito y la Federación Nacional de Choferes; a pesar de ello, no se ha elaborado un manual de dichos procesos. Las normas jurídicas ayudan a controlar la conducta de los empleados sobre las actividades que realizan en una organización para que en el mediano y largo plazo evitar inconvenientes económicos, administrativos y penales.

4.2. Tabulación de la entrevista al secretario general

1. Explique, ¿cómo considera la situación administrativa actual del sindicato de choferes?

La situación administrativa actual es estable con todos los recursos internos (talento humano, medios tecnológicos, capital financiero) y normativas que está en proceso de actualización acorde a las necesidades con el fin de alcanzar los objetivos de la institución.

2. Comente, ¿cuáles son los principales indicadores aplicados para el cumplimiento de la gestión?

Entre estos indicadores están: productividad que es un indicador de gestión y operaciones, actividades y recursos con el fin de obtener ganancias, reducción del tiempo y satisfacción del cliente.

3. Explique, ¿cuáles son las fortalezas de la institución que regenta en la actualidad?

Primero, reconocimiento de la comunidad chimbeña y del gremio de choferes; segundo, solidez y confianza, con arduo trabajo en equipo que prioriza la eficacia; tercero, decisión administrativa del comité ejecutivo para lograr el apropiado funcionamiento, integrando servicios y dinamizando los ya existentes.

4. Comente, ¿cómo motiva a los empleados de la institución para lograr los objetivos?

Empoderamiento de las funciones de todos los empleados con el conocimiento de metas claras y viables; trabajo en equipo basado en las actividades para cumplir con los clientes en tiempo de respuesta.

5. Comente, ¿cuáles son los referentes legales cuando se detecta actividades fraudulentas en el ámbito financiero?

En la institución se aplica en lo que estipula la normativa interna como el estatuto y el reglamento interno, siguiendo lo necesario en que actividad necesaria en busca de soluciones.

6. Explique, ¿cómo son determinados los manuales de procesos tanto en lo administrativo como financiero?

Actualmente no contamos con un manual de procesos, sólo contamos con un Estatuto y Reglamento Interno de acuerdo a las necesidades que actualmente se están implementando.

Basado en las respuestas dadas a las interrogantes en la aplicación de la encuesta al secretario general se puede determinar que: El desarrollo de las actividades en el sindicato se efectúa en concordancia con el estatuto de la institución debido a que no existe manuales documentados donde se describa las funciones, tareas y procedimientos tanto administrativos como financieros; por ello, la información generada muchas de las veces es desorganizada es decir carece de una estandarización para elaborar los informes contables y económicos.

4.3. Comprobación de hipótesis

El chi-cuadrado según Higuera (2021) es un estadístico “usado para comprobar hipótesis sobre ciertos datos, en base a la idea clave de comparar los valores observados con los valores esperados para un planteamiento nulo y alternativo” (p. 45); es una de las pruebas más conocidas y utilizadas para analizar variables nominales o cualitativas donde se determinan la existencia de independencia o dependencia entre dos variables (Magallanes, 2022).

Mediante el planteamiento de la hipótesis general de este trabajo investigativo: “La elaboración de un manual de procesos administrativos y financieros **si** promoverá permanentemente el cumplimiento eficiente de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022”, se puede definir los tres escenarios de trabajo, tales como:

Escenario lógico

H_0 = La elaboración de un manual de procesos administrativos y financieros no promoverá permanentemente el cumplimiento eficiente de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.

H_1 = La elaboración de un manual de procesos administrativos y financieros **si** promoverá permanentemente el cumplimiento eficiente de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.

Escenario matemático

$H_0 \leftrightarrow P > \alpha$, si el valor P del chi cuadrado calculado es menor que el valor de significancia, se acepta la hipótesis nula y no existe relación entre las dos variables.

$H_1 \leftrightarrow P < \alpha$, si el valor P del chi cuadrado calculado es mayor que el valor de significancia, se acepta la hipótesis alternativa y existe relación entre las dos variables.

Escenario estadístico

Se consideró como estadística de prueba el Chi-cuadrado por su facilidad y confiabilidad en verificar la correlación de las dos variables, tomando un valor de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$), se calcula las tablas de contingencia con la pregunta 1 (variable independiente) y la pregunta 7 (variable dependiente).

Tabla 15.*Tabla de contingencia de frecuencias observadas*

		Las actividades y tareas que desarrolla están determinadas en algún manual					Total
		Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El control administrativo actual permite la consecución de metas y objetivos.	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	1
	Parcialmente acuerdo	0	2	1	1	0	4
	Neutral	0	0	1	0	0	1
	Parcialmente en desacuerdo	3	0	1	0	0	4
	Totalmente en desacuerdo	3	0	0	0	0	3
Total		8	2	1	1	1	13

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

Tabla 16.*Tabla de contingencia de frecuencias esperadas*

		Las actividades y tareas que desarrolla están determinadas en algún manual					Total
		Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	
El control administrativo actual permite la consecución de metas y objetivos.	Totalmente de acuerdo	0,5	0,2	0,2	0,1	0,1	1
	Parcialmente de acuerdo	1,8	0,6	0,9	0,3	0,3	4
	Neutral	0,5	0,2	0,2	0,1	0,1	1
	Parcialmente en desacuerdo	1,8	0,6	0,9	0,3	0,3	4
	Totalmente en desacuerdo	1,4	0,5	0,7	0,2	0,2	3
Total		6	2	3	1	1	13

Nota. Elaboración propia basado en datos de las encuestas, 2023

En el programa Microsoft Excel se calculó tanto las tablas de contingencia como el valor numérico del Chi-cuadrado donde se aplicó la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum_n^1 \frac{(f_o - f_e)^2}{f_o}$$

Finalmente, acorde al valor de significancia asignado de $\alpha = 0,05$ y el valor calculado del Chi – Cuadrado $P = 0,03501$, y considerando el escenario matemático que $P\text{-valor} < \alpha$, es decir, $0,03501 < 0,05$ se puede deducir que existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; así se concluye que: *La elaboración de un manual de procesos administrativos y financieros si promoverá permanentemente el cumplimiento eficiente de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.*

4.4. Discusión de resultados

En esta investigación se evidenció que en las interrogantes “*Los procedimientos institucionales ayudan en la elaboración de informes financieros*” afirmaron 69% dificultades latentes al elaborar por falta de normas, en “*los informes financieros se realizan con transparencia, exactitud y veracidad*” un 39% afirman debilidades detectadas cuando se realizó la auditoria, y en “*la información contable y financiera es idónea para permitir la toma de decisiones*” el 46% manifiestan cuentas no saldadas con efectividad; este escenario, puede conllevar a la aparición de casos de fraude por evasión de valores reales en las cuentas contables debilitando la información al final del período, esto repercute en la mala imagen del sindicato proyectada a los socios y la sociedad.

Los resultados mostrados en las interrogantes “*En el proceso de inducción conoció las funciones y responsabilidades a desempeñar*” dijeron un 77% la inexistencia de un proceso capacitante al inicio de la gestión, en “*el manejo de adquisiciones, materiales y rentas tienen flujos de trabajo definidos*” afirmaron el

54% no contar con un documento que guía las tareas y protocolos a seguir para desarrollar actividades y en *“las actividades y tareas que desarrolla están determinados en algún manual, las actividades que desarrolla siguen una normativa legal”* un 83% manifestaron basarse en las líneas de acción de terceras instituciones de control.

En el cumplimiento efectivo de una gestión se ha mostrado una débil planificación estratégica puesta de manifiesto con los resultados de las interrogantes *“La estructura organizativa actual es adecuada para cada área en el que se desempeña”* el 31% aduce una comunicación descoordinada sobre canales no oficiales, en *“el control administrativo actual permite la consecución de metas y objetivos”* el 39% manifiesta la inaplicabilidad de un plan operativo anual, y en *“los servicios institucionales se basan en indicadores de eficiencia administrativa”* el 77% afirma la carencia de proceso de evaluación del servicio y el desempeño. Esta problemática detectada, repercute en la interferencia comunicativa interna, el incumplimiento de procesos administrativos y financieros, el rendimiento laboral deficiente y desventaja competitiva con los sindicatos de choferes existentes en la proximidad.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

5.1. Título

Manual de procesos administrativos y financieros para el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.

5.2. Objetivos

5.2.1. General

Estructurar un manual de procesos administrativos y financieros con rutas, actividades y procedimientos para la optimización del cumplimiento de la gestión en el Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo, año 2022.

5.2.2. Específicos

- Establecer el flujo procesos idóneos y eficaces que deben desarrollar los empleados dentro del sindicato para el mejoramiento del desempeño laboral.
- Determinar un conjunto de indicadores de cumplimiento de eficiencia y de calidad en forma estandarizada para la consecución de los logros institucionales.
- Proporcionar un documento normado legalmente para la erradicación oportuna de errores y falencias tanto administrativas como económicas.


5.3. Diseño del manual



**SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES
BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO**


**MANUAL DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS**

2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Índice de contenidos


Carátula	1
Índice de contenidos	2
Introducción	3
Filosofía institucional	4
Organigrama estructural	5
Control de versiones	6
Mapa de procesos	7
Esquema de subprocesos	8
Detalle de subprocesos	9
Afiliación de socio al sindicato	10
Pago mensualidades del socio	10
Realización de Asamblea General	14
Adquisición de bienes y/o servicios	17
Pago de facturas	20
Acreditación de roles de pago	24
Elaboración de estados financieros	28
Autorización de cursos de conducción	32
Aprobación estudiantil del curso de conducción	36
Ejecución de examen psicosenométrico	40
Obtención del permiso de operación	44
Abastecimiento de combustible a clientes	48
Glosario de términos	52

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Introducción

El presente manual de procesos administrativos y financieros servirá de guía fundamental de capacitación de empleados y directivos que ingresen a la institución. El mismo proporcionará los lineamientos necesarios y apropiados para desarrollar cada una de las actividades, tareas y acciones que involucran para brindar servicios eficientes, efectivos y de calidad a los clientes del sector del volante a nivel cantonal y provincial.

El manual determina el flujo de trabajo correcto que deben seguir los empleados en cada uno de los procesos diarios dentro de la institución en cualquiera de sus subdependencias como son: a) el sindicato de socios, b) la escuela de conducción y c) la estación de servicio, a fin de salvaguardar los recursos humanos, materiales, y económicos, evitando el apareamiento de errores cuantitativos y cualitativos.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Filosofía Institucional

Misión


Formar conductores conscientes de su identidad en gran sentido de respeto, responsabilidad y solidaridad; de formación humanística con capacidad de liderazgo pensamiento crítico y alta condición ciudadana para tomar conciencia de la clase del volante, capaces de proporcionar seguridad en los problemas de movilidad de la colectividad para promover el desarrollo integral del Ecuador.

Visión

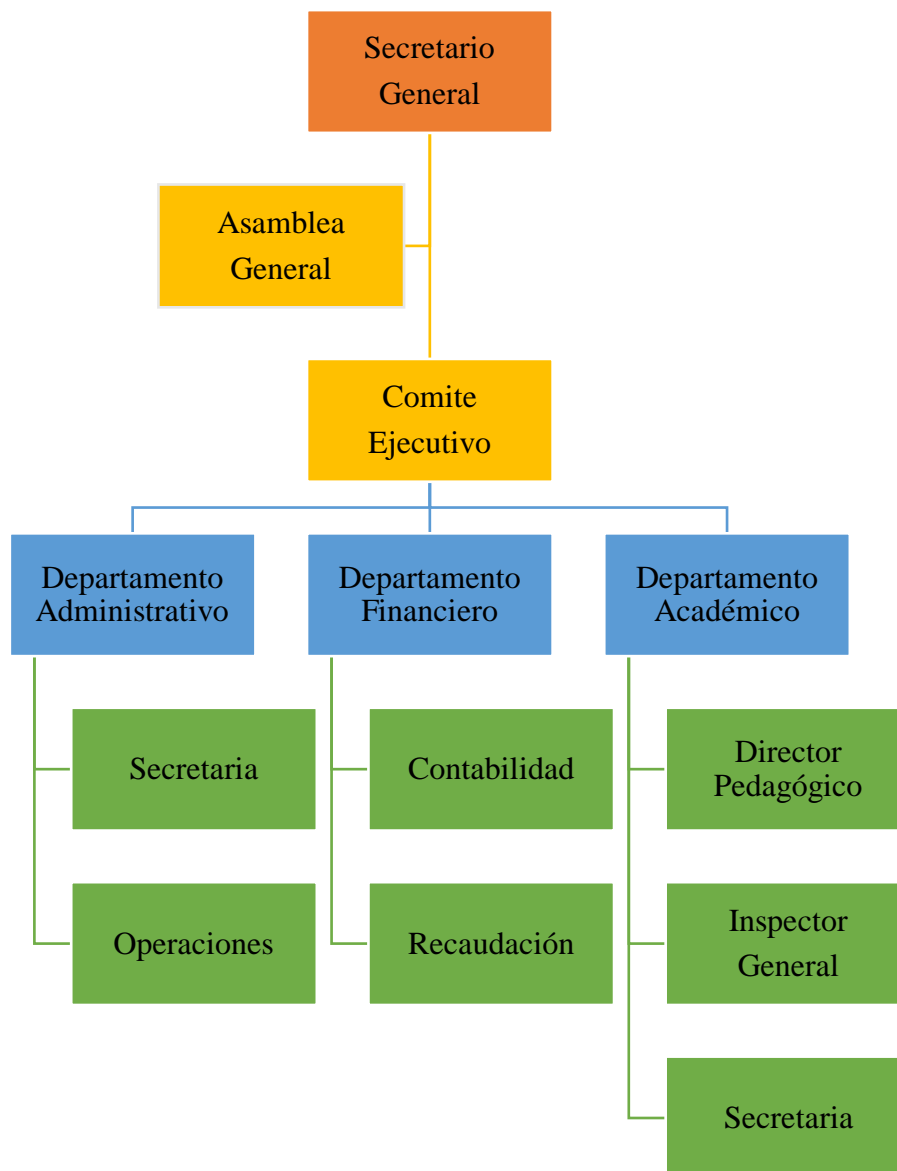
El sindicato de chóferes profesionales y sus instancias propenden alcanzar una verdadera excelencia en el servicio a los conductores profesionales con valores y ética moral, en concordancia con el avance de la técnica y la ciencia con la aplicación reglamento, exigencias modernas y la participación directa de todos los organismos involucrados en el tránsito y transporte terrestre del país.

Valores


- Integridad, es la congruencia entre los que decimos y los que hacemos.
- Sinergia, es la unión de conocimientos y habilidades para brindar servicios.
- Responsabilidad social, es la entrega de servicios legales a la sociedad.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Organigrama estructural




Nota: Elaboración propia, 2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Código: SCPCHMP01
		Fecha: 27/08/2023


Control de versiones

Versión	Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Responsables	Observaciones
1.0	27/08/2023	04/09/2023	Jhoel Gavilanes	

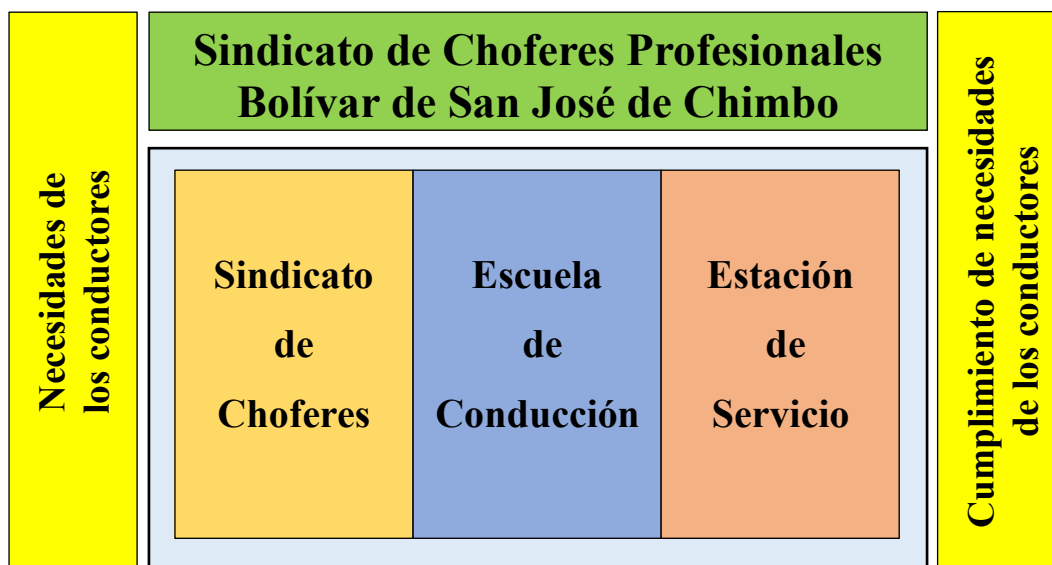
	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Base legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Norma de la Administración Pública Internacional
- Ley de Compañías del Ecuador
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales “Bolívar” de San José de Chimbo

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Mapa de procesos




Nota: Elaboración propia, 2023

El proceso Sindicato de Choferes incluye las acciones necesarias para promover el sindicalismo de los socios en coordinación con la Federación Ecuatoriana de Choferes Profesionales, cumpliendo con las aportaciones económicas y vínculos de solidaridad a favor de la lucha clasista.

El proceso Escuela de Conducción incluye la gestión necesaria para brindar capacitación permanente a estudiantes para obtener títulos de conductores profesionales en todos sus tipos y modalidades.

El proceso Estación de servicio incluye las acciones para ofrecer el abastecimiento de combustibles y servicio de lavado para los vehículos de los conductores con limpieza y seguridad.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Esquema de subprocesos

Sindicato de Choferes


- Afiliación de socio al sindicato
- Pago mensualidades del socio
- Realización de Asamblea General
- Adquisición de bienes y/o servicios
- Realización de pago de facturas
- Acreditación de roles de pago
- Elaboración de estados financieros

Escuela de Conducción

- Autorización de cursos de conducción
- Inscripción, registro y aprobación estudiantil del curso de conducción
- Ejecución de examen psicosenométrico

Estación de Servicio

- Obtención del permiso de operación
- Abastecimiento y venta de combustible a clientes

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Detalle de subprocesos

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-SINDP01
Nombre del subproceso	:	Afiliación de socio al sindicato
Unidad administrativa	:	Sindicato
Área responsable	:	Secretaría
Tiempo requerido	:	1 mes


Objetivo:

Afiliar a una persona natural que posee los requisitos legales como socio de la institución para beneficiarse de los servicios institucionales.

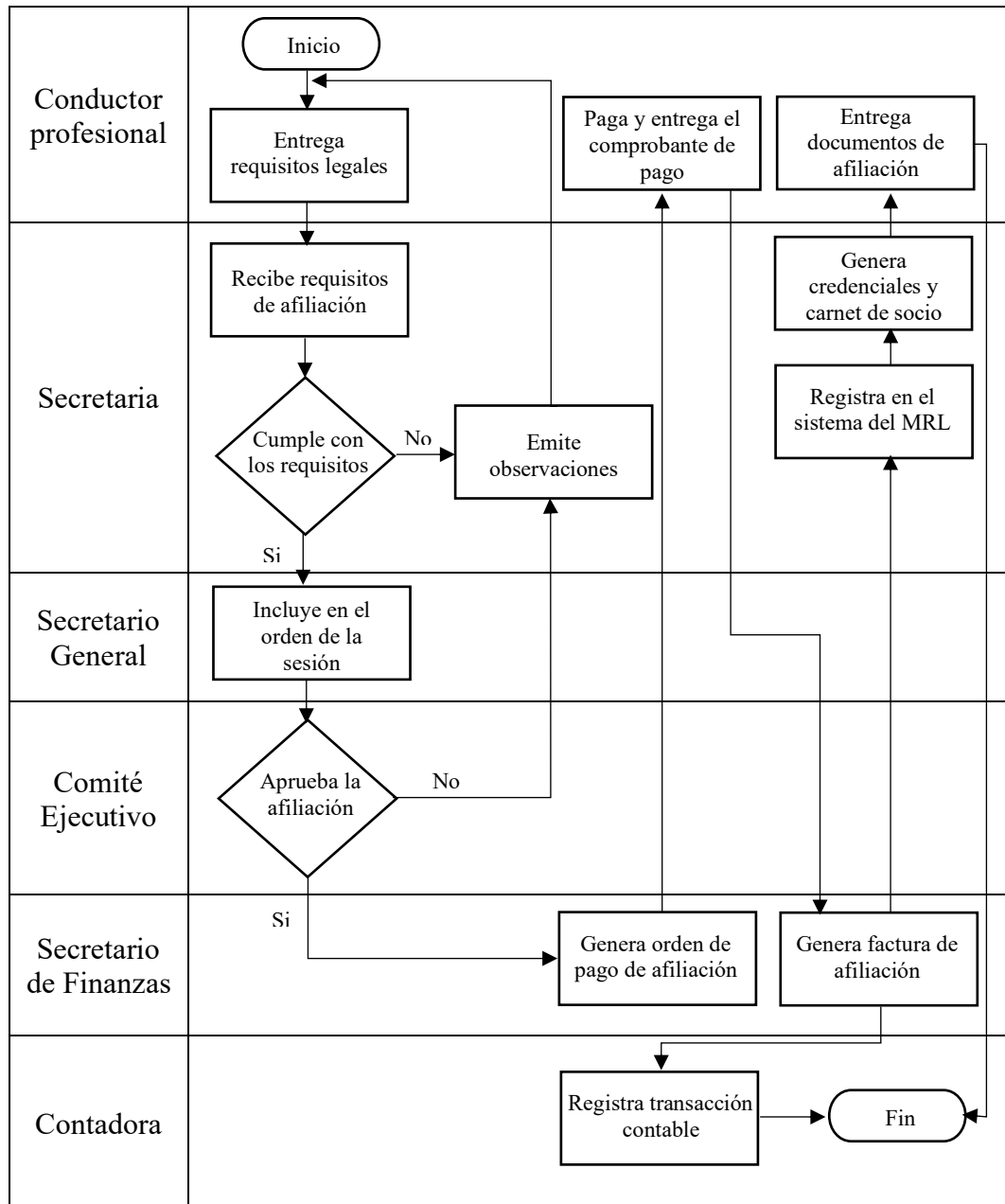
Explicación de procedimiento:


Este proceso inicia una vez que un conductor profesional desea adherirse como socio del Sindicato de Choferes Profesionales Bolívar de Chimbo, quién deberá presentar una solicitud de afiliación dirigida al secretario general, adjuntando los requisitos principales: a) copia de cédula de identidad, b) certificación de no ser socio en otro sindicato, c) certificado de honorabilidad de dos socios activos de la institución y d) copia de la licencia de conducir. Esta documentación entregará en secretaría para pasar a sesión del Comité Ejecutivo, quienes aceptarán o rechazarán la petición; si es aceptada se generará la orden de pago para el nuevo socio que deberá cancelar en la cuenta bancaria el valor correspondiente de afiliación, se entrega las credenciales de socio.

Actores intervinientes: Socio, Secretario general, Comité Ejecutivo,
Secretario de Finanzas, Contadora, Secretaria.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Solicitud de afiliación
- Copia documentos personales
- Copia licencia de conducir
- Certificados de honorabilidad

Documentos de salida

- Credencial de afiliación
- Carnet de afiliación
- Orden de pago afiliación

4. Indicadores


$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- La edad del conductor postulante no debe pasar de 30 años
- El tipo de licencia de conducir debe ser tipo E

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-SINDP02
Nombre del subproceso	:	Pago mensualidades del socio
Unidad administrativa	:	Sindicato
Área responsable	:	Recaudación
Tiempo requerido	:	15 minutos


Objetivo:

Registrar el pago de un socio del sindicato para beneficiarse de los servicios, agasajos y obsequios institucionales.

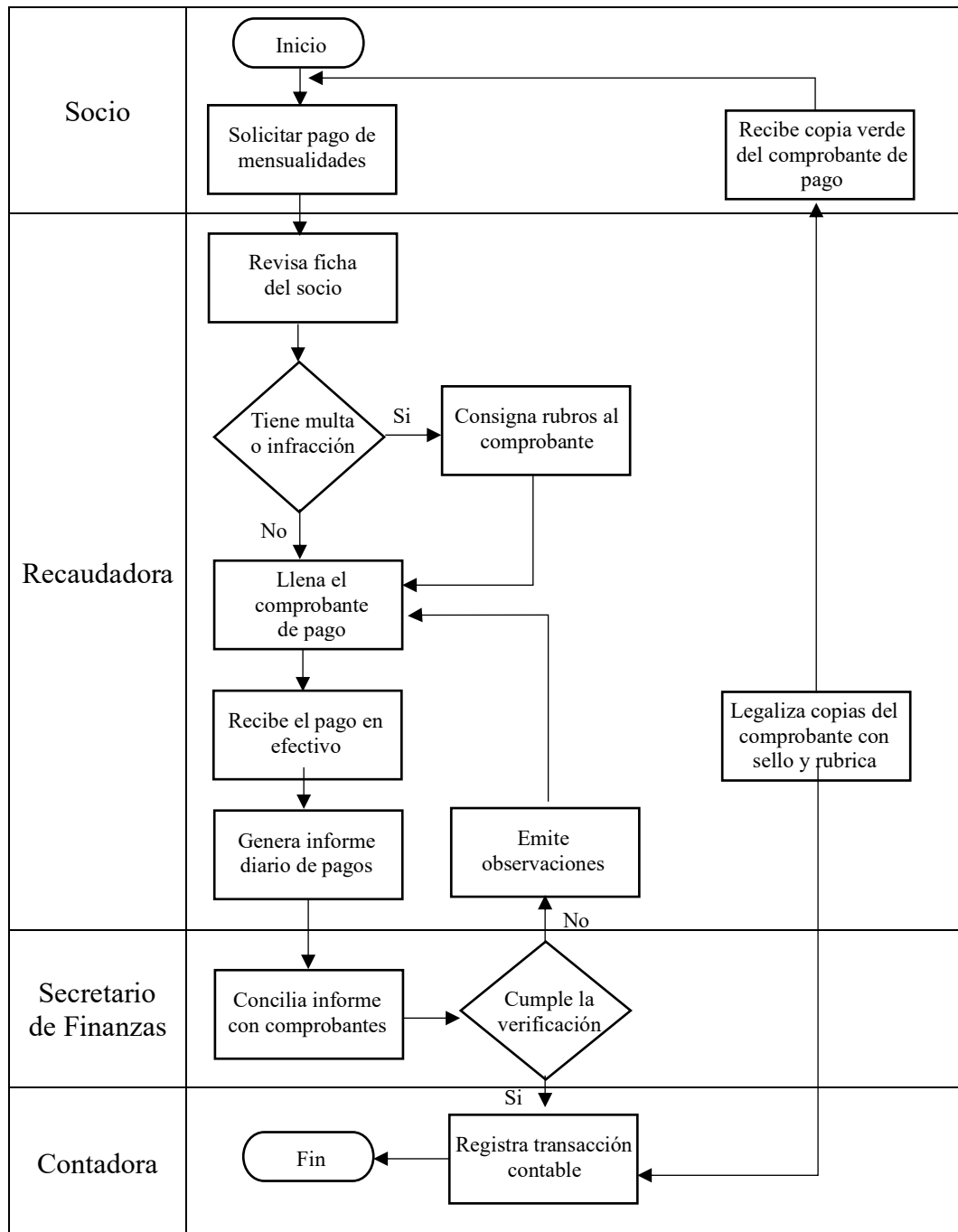
Explicación de procedimiento:


Este proceso inicia cuando el socio activo o pasivo se acerca a las instalaciones para realizar el pago de las cuotas mensuales por motivo de permanencia o infracciones generadas por inasistencias a una asamblea general del sindicato; la recaudadora verifica el listado de pensiones realizada y procede a llenar el comprobante de pago (con tres copias) de los meses adeudados (de ser el caso se consiga el valor de mora) y el pago se realiza en efectivo; una copia del comprobante es entregada al socio, otra copia se entrega a la contadora para el registro contable y tercera copia reposa en los archivos de recaudación; al final se actualiza la lista de pagos realizados por y se envía un informe de pagos al Secretario de Finanzas.

Actores intervinientes: Socio, Secretario de Finanzas, Contadora,
Recaudadora

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Ficha del socio

Documentos de salida

- Comprobante de pago de mensualidades
- Informe diario de pagos

4. Indicadores

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- Las mensualidades se pagarán hasta el 10 de cada mes
- Las multas e infracciones serán consignadas en el comprobante de pago.

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

Versión: 1.0	Página: 16 de 56
---------------------	-------------------------

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-SINDP03
Nombre del subproceso	:	Realización de Asamblea General
Unidad administrativa	:	Sindicato
Área responsable	:	Secretario General
Tiempo requerido	:	7 días


Objetivo:

Aprobar la gestión de las autoridades institucionales con respecto a los servicios, obras, ayudas y procesos tanto administrativos como financieros.

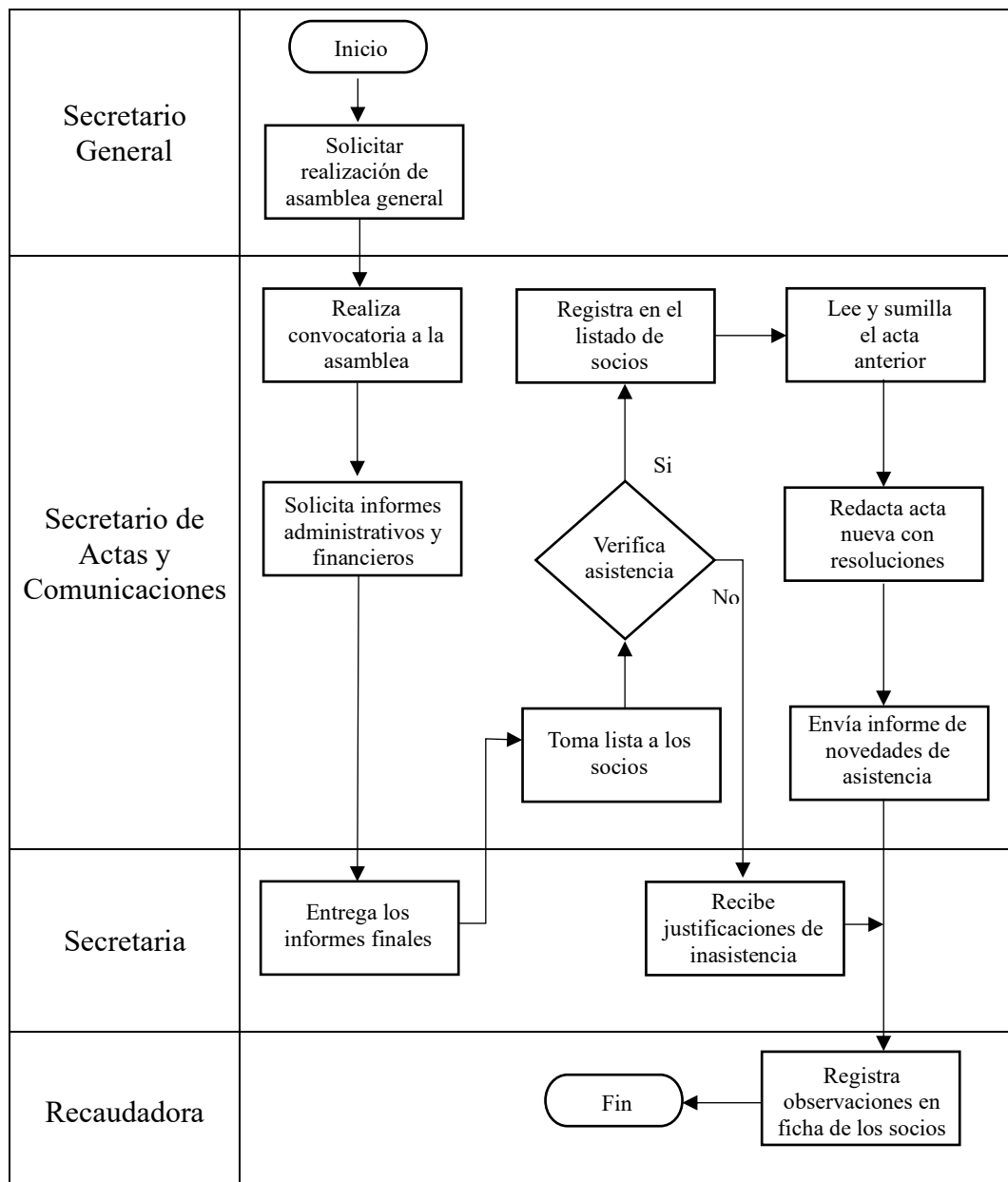
Explicación de procedimiento:


Este proceso empieza con la autorización de la publicación de la convocatoria en los medios de comunicación haciendo conocer la fecha y la hora de desarrollo de la asamblea general de socios; la secretaria entrega al secretario de actas y comunicaciones los listados para el registro de asistencia, el libro de actas y el orden del día; al inicio de la reunión los asistentes firman la asistencia y la secretaria recibe las justificaciones de los socios ausentes entregados por los familiares; si es necesario se realizará la modificación del orden del día, se da lectura y aprobación del acta anterior; se trata los puntos propuestos y se toma resoluciones; el secretario de actas redacta lo tratado en la asamblea para revisión y entrega a la recaudadora el registro de asistencia para la actualización de novedades de fichas de los socios.

Actores intervinientes: Asamblea General, Secretario General, Secretario de Actas y Comunicaciones, Secretaria y Recaudadora

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Justificaciones socios ausentes
- Informes administrativos y financieros

Documentos de salida

- Registro de asistencia
- Acta de la asamblea

4. Indicadores

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- Las asambleas se realizarán 3 veces por año

Elaborador por: Jhoel Gavilanes	Revisado por: Silvia Gavilánez	Aprobado por: Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

Versión: 1.0	Página: 19 de 56
---------------------	-------------------------

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-SINDP04
Nombre del subproceso	:	Adquisición de bienes y/o servicios
Unidad administrativa	:	Sindicato
Área responsable	:	Contabilidad
Tiempo requerido	:	2 semanas


Objetivo:

Adquirir bienes materiales o servicios para solventar las necesidades en el desarrollo de las actividades diarias por parte del personal.

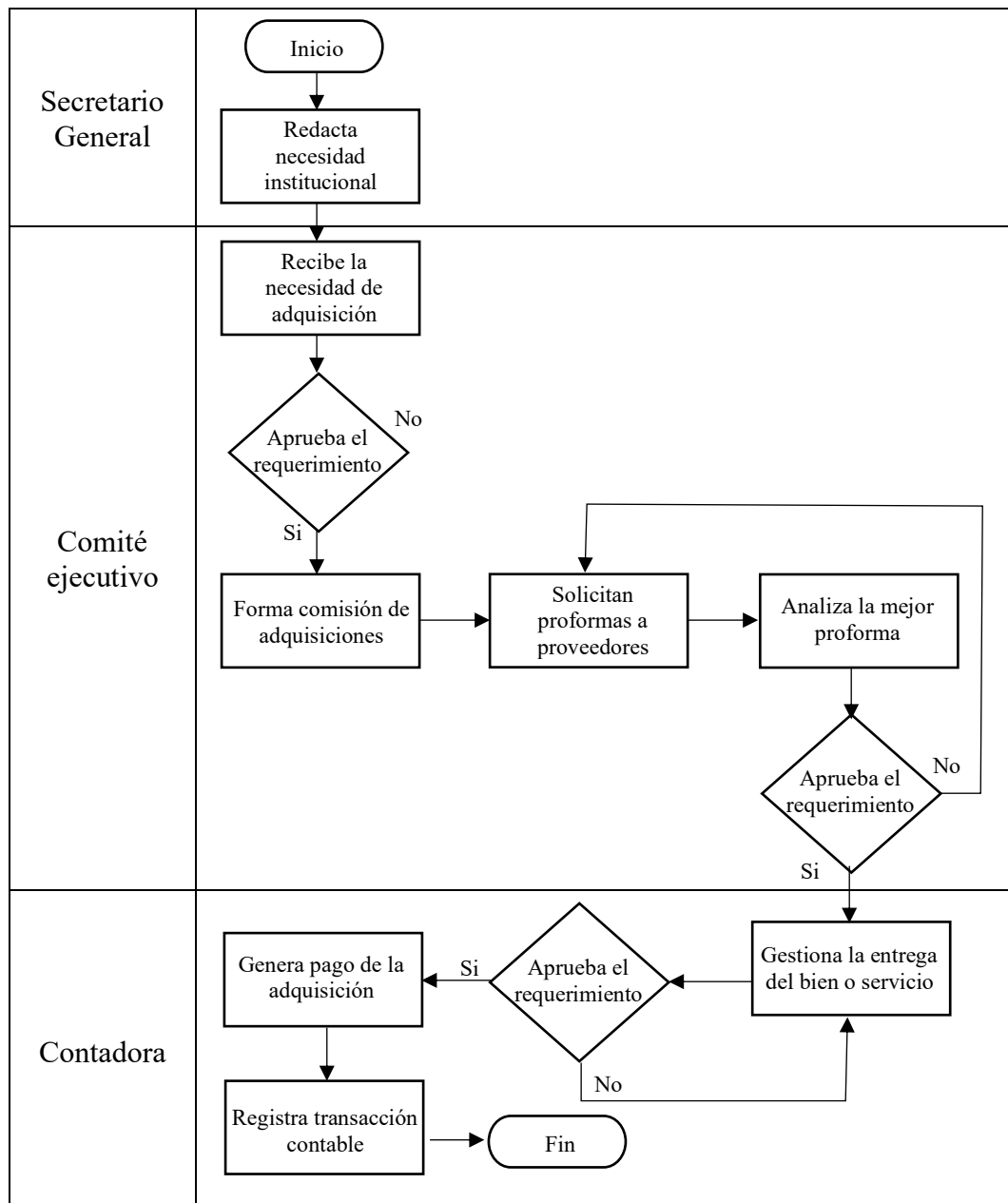
Explicación de procedimiento:


Este proceso comienza con la entrega de la necesidad de un bien, productos o servicio requerido al Comité Ejecutivo para el buen funcionamiento de la institución; ellos, tomarán una resolución de aprobación del requerimiento y designarán un comité de adquisiciones; así se encargarán de buscar proformas a empresas proveedoras y seleccionarán la mejor acorde al precio, calidad y factibilidad económica; la contadora recibirá y revisará el estado de la adquisición y deberá gestionar el pago correspondiente.

Actores intervinientes:	Secretario General
	Comité Ejecutivo
	Comité de Adquisiciones
	Contadora

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Oficio de necesidad de adquisición
- Proforma de proveedores
- Factura de la adquisición

Documentos de salida

- Acta de entrega recepción
- Pago de adquisición

4. Indicadores


$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- Las proformas deben ser de 3 proveedores diferentes.
- El RUC del proveedor debe estar activo.
- La facturación debe ser en formato digital.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Código: SCPCHMP01
		Fecha: 27/08/2023

Elaborador por: Jhoel Gavilanes	Revisado por: Silvia Gavilánez	Aprobado por: Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-SINDP05
Nombre del subproceso	:	Pago de facturas
Unidad administrativa	:	Sindicato
Área responsable	:	Contabilidad
Tiempo requerido	:	1 semana


Objetivo:

Cancelar a un proveedor por la adquisición de servicios profesionales o de venta de productos para el desarrollo de actividades de los empleados y directivos.

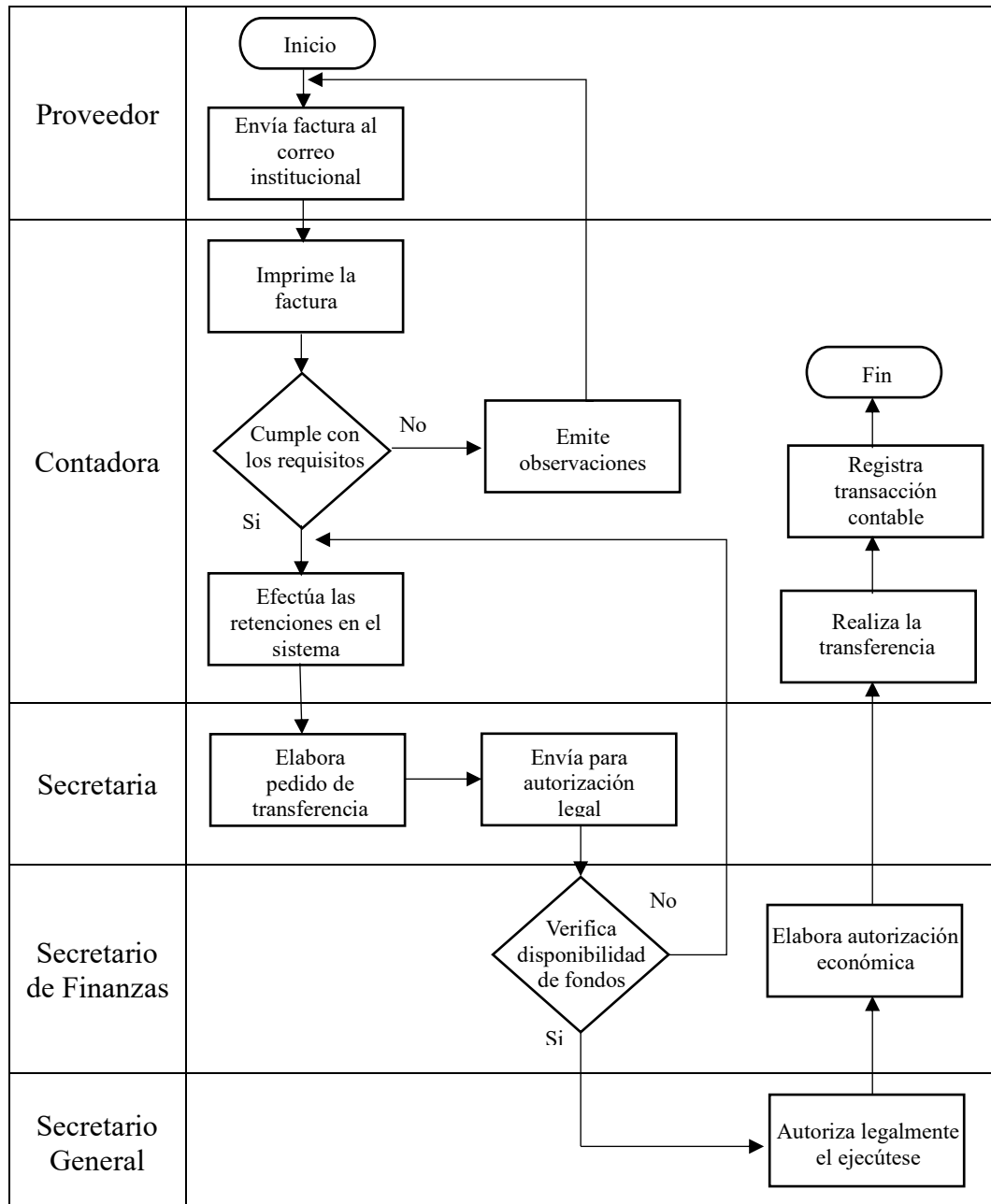
Explicación de procedimiento:


Este proceso inicia con la remisión de la factura generada y autorizada a nombre de la institución por parte del proveedor del producto o servicio al correo electrónico institucional adjuntando el RUC respectivo; la contadora ingresa al sistema del SRI para imprimir la factura; registra las transacciones de retenciones hacia la factura dependiendo del caso sea este tanto de la fuente como del (IVA) al proveedor; la secretaria elabora el oficio de transferencia; el secretario de finanzas verifica si existe fondos económicos y autoriza; el secretario general legaliza toda la documentación para que la contadora realice el pago por transferencia de la institución bancaria; la contadora elabora los registros contables en el sistema.

Actores intervinientes: Proveedor, Secretario General, Secretario de Finanzas, Contadora, Secretaria.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Factura de pago
- Certificación de RUC

Documentos de salida

- Comprobante de retención
- Pedido de transferencia
- Oficios de autorización

4. Indicadores


$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- La actividad del RUC debe coincidir con el servicio que está facturando.
- El RUC debe estar en estado activo.
- La cuenta bancaria debe ser de la COAC San José o Banco Pichincha.
- La factura solo debe ser electrónica.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Código: SCPCHMP01
		Fecha: 27/08/2023

Elaborador por: Jhoel Gavilanes	Revisado por: Silvia Gavilánez	Aprobado por: Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-SINDP06
Nombre del subproceso	:	Acreditación de roles de pago
Unidad administrativa	:	Sindicato
Área responsable	:	Contabilidad
Tiempo requerido	:	3 días


Objetivo:

Acreditar la nómina mensual de trabajadores con el valor de remuneraciones por el desarrollo de actividades y funciones dentro de la institución

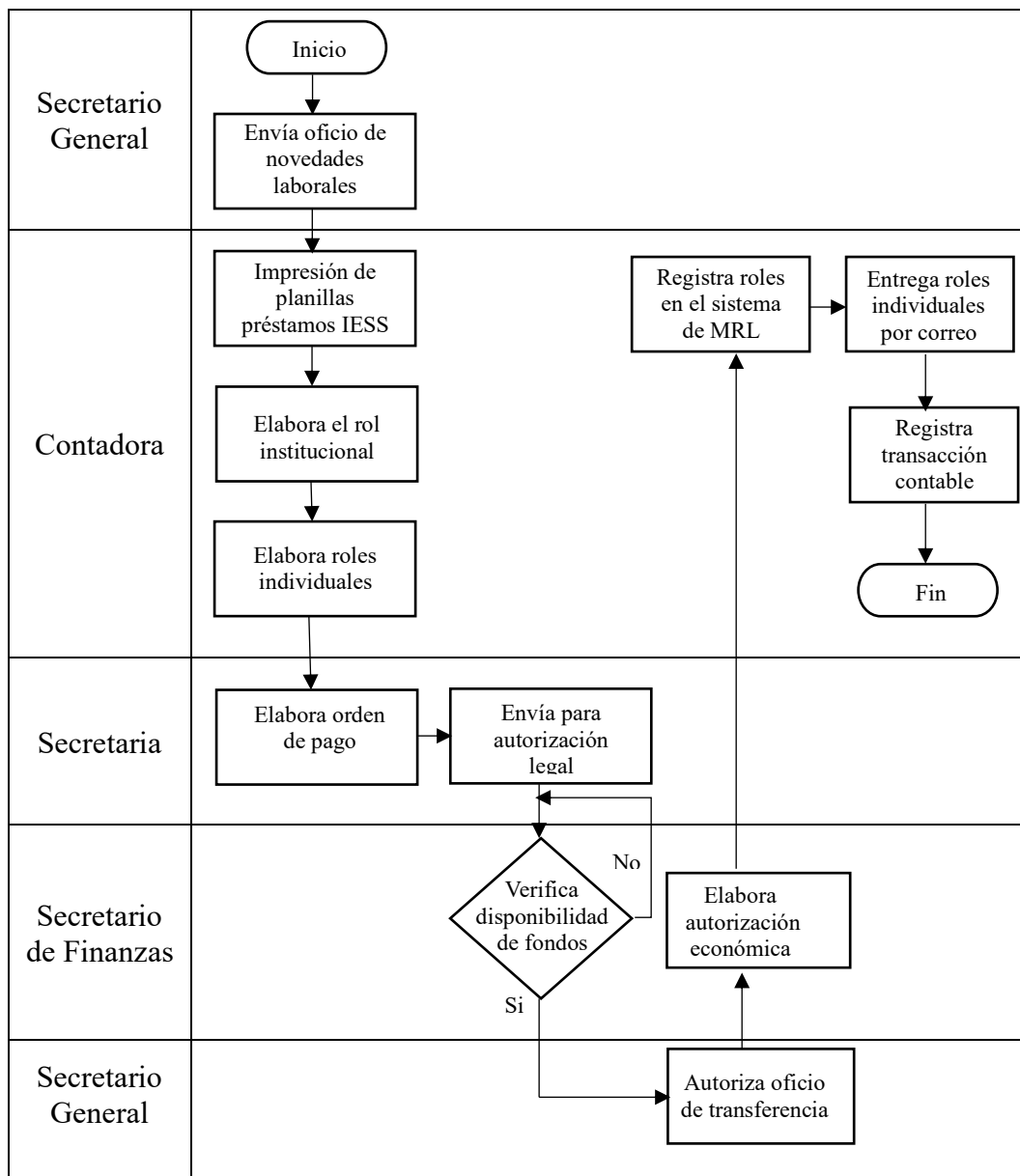
Explicación de procedimiento:


Este proceso comienza con el pedido escrito de la elaboración del rol con las novedades del personal dado por el secretario general; la contadora ingresa al sistema del IESS para descargar el informe de pagos de créditos; elabora el rol de pago en el programa Excel registrando ingresos y egresos acorde a la tabla salarial; el secretario general y el secretario de finanzas autorizan mediante oficio la disponibilidad de fondos y la legalidad del proceso; la secretaria redacta y adjunta la orden de pedido sumillado por las autoridades y envía a la institución financiera para que proceda con la acreditación, a la vez la contadora envía los roles individuales a cada empleado para finalmente registrar el rol en el sistema de MRL.

Actores intervinientes: Secretario General, Secretario de Finanzas,
Contadora, Secretaria.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Oficio de novedades laborales
- Planilla de créditos IESS

Documentos de salida

- Planillas de rol institucional e individual
- Orden de pago de roles
- Oficios de autorizaciones
- Ficha de registro mensual del Ministerio de Relaciones Laborales

4. Indicadores


$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

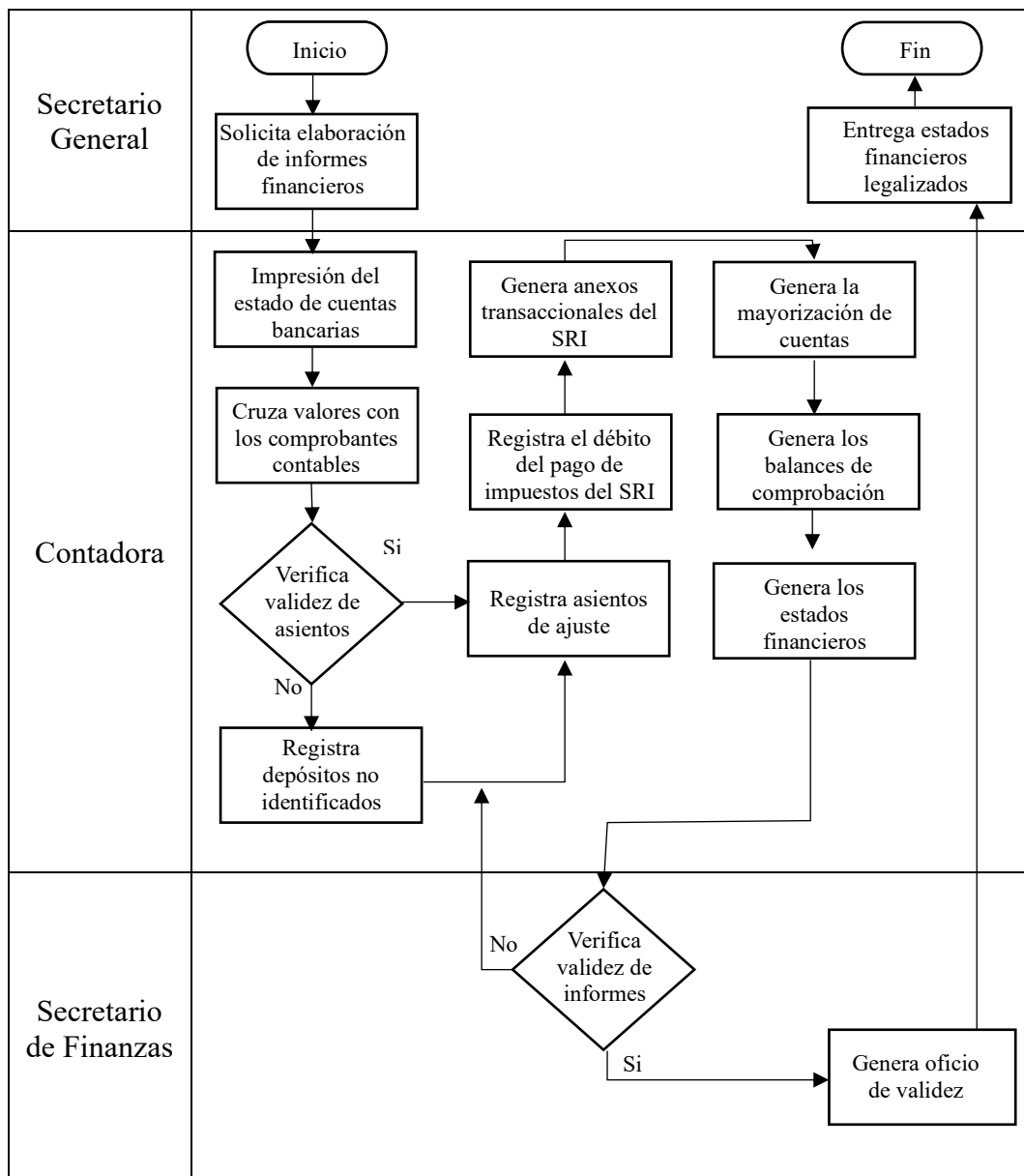
- La cuenta bancaria debe ser de la COAC San José o Banco Pichincha.
- Los pagos de remuneraciones se realizarán hasta el 31 de cada mes.
- Las infracciones laborales serán calculadas acorde a la tabla salarial vigente.


	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Código: SCPCHMP01
		Fecha: 27/08/2023

Elaborador por: Jhoel Gavilanes	Revisado por: Silvia Gavilánez	Aprobado por: Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Oficio de pedido de informes financieros
- Estado de cuenta bancario
- Comprobantes contables

Documentos de salida


- Matriz de depósitos no identificados
- Comprobante de pago impuestos
- Mayor General
- Balance de Comprobación
- Estados Financieros

4. Indicadores

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

5. Políticas

- Los estados financieros serán elaborados cada fin de año y se presentarán a la Asamblea General de Socios.
- Los ajustes contables se realizarán con los cálculos de amortizaciones de los bienes que posee la institución.

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-ESCONP01
Nombre del subproceso	:	Autorización de cursos de conducción
Unidad administrativa	:	Escuela
Área responsable	:	Dirección administrativa
Tiempo requerido	:	15 días


Objetivo:

Obtener el permiso necesario para aperturar nuevos cursos para la matriculación académica de estudiantes que aspiran el título de conductor profesional.

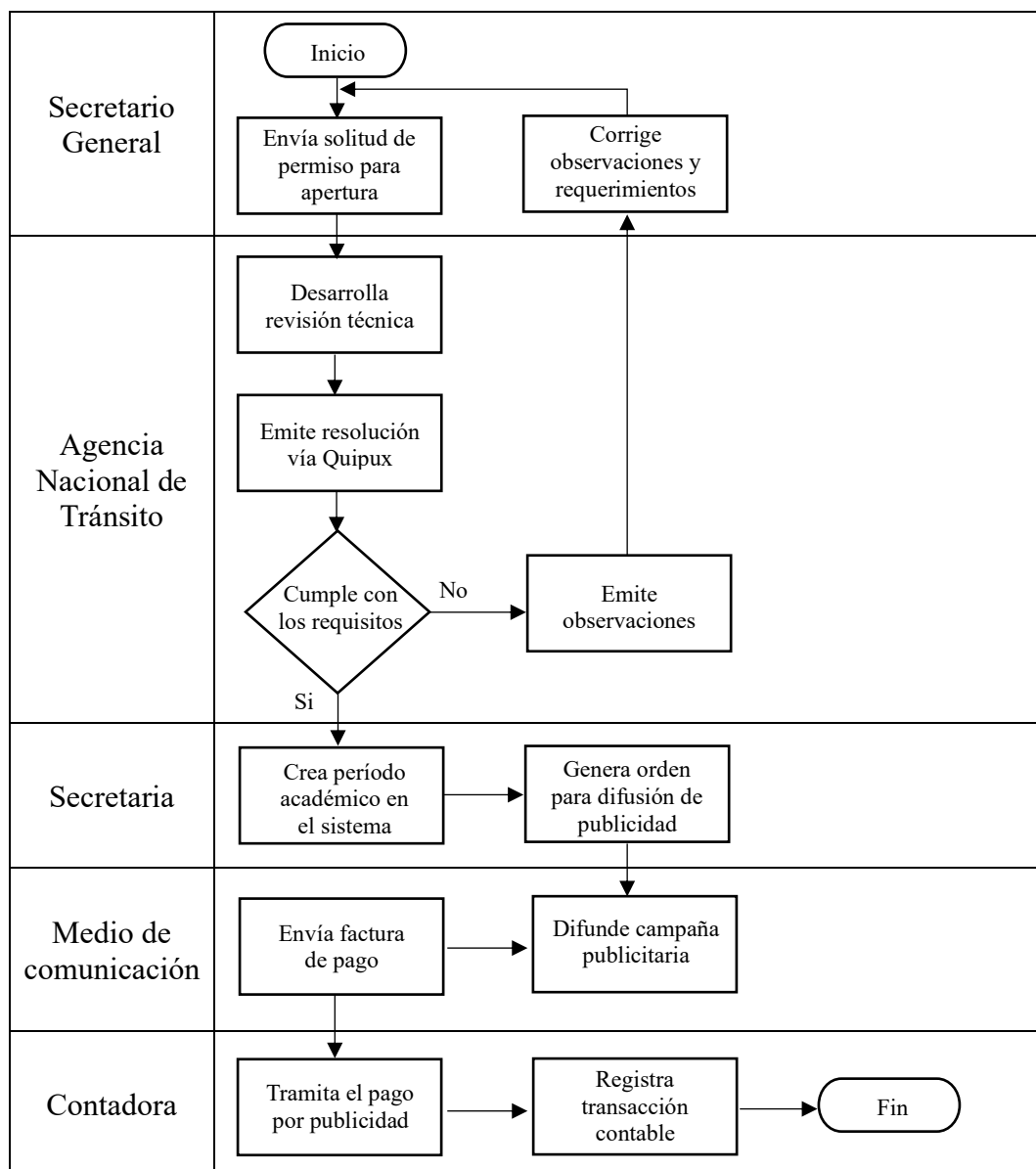
Explicación de procedimiento:


Este proceso inicia con el pedido formal de permiso de nuevo curso de conducción del secretario general a la Agencia Nacional de Tránsito Bolívar, adjuntando el permiso de funcionamiento y las credenciales de autoridades; el departamento de revisión técnica de la agencia comprueba validez infraestructura y parque automotor, emitiendo un informe; si el informe es favorable la secretaria agrega información institucional y académica para crear el curso en el sistema, a la vez envía la comunicación legal de inicio de matrículas para la difusión en la prensa local; el medio de comunicación entrega la factura de servicios para que la contadora tramite el pago y el registro contable correspondiente bajo la autorización legal del secretario general y secretario de finanzas.

Actores intervinientes: Secretario General, Secretario de Finanzas,
Contadora, Secretaria, Medios de comunicación

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Permiso de funcionamiento Bomberos
- Credenciales de autoridades
- Factura de pago
- Certificación de RUC

Documentos de salida


- Oficio de permiso ANT
- Informe técnico
- Resolución ANT
- Orden de publicidad

4. Indicadores

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

5. Políticas

- Los cursos deben aperturar uno por año.
- La extensión de período de matrículas se efectúa con una semana de anterioridad del inicio de clases.

Elaborador por: Jhoel Gavilanes	Revisado por: Silvia Gavilánez	Aprobado por: Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-ESCON02
Nombre del subproceso	:	Inscripción, registro y aprobación estudiantil del curso de conducción
Unidad administrativa	:	Escuela
Área responsable	:	Dirección académica
Tiempo requerido	:	6 meses


Objetivo:

Entregar el título de conductor profesional al estudiante que forma parte de las personas matriculadas en el curso de conducción aperturado.

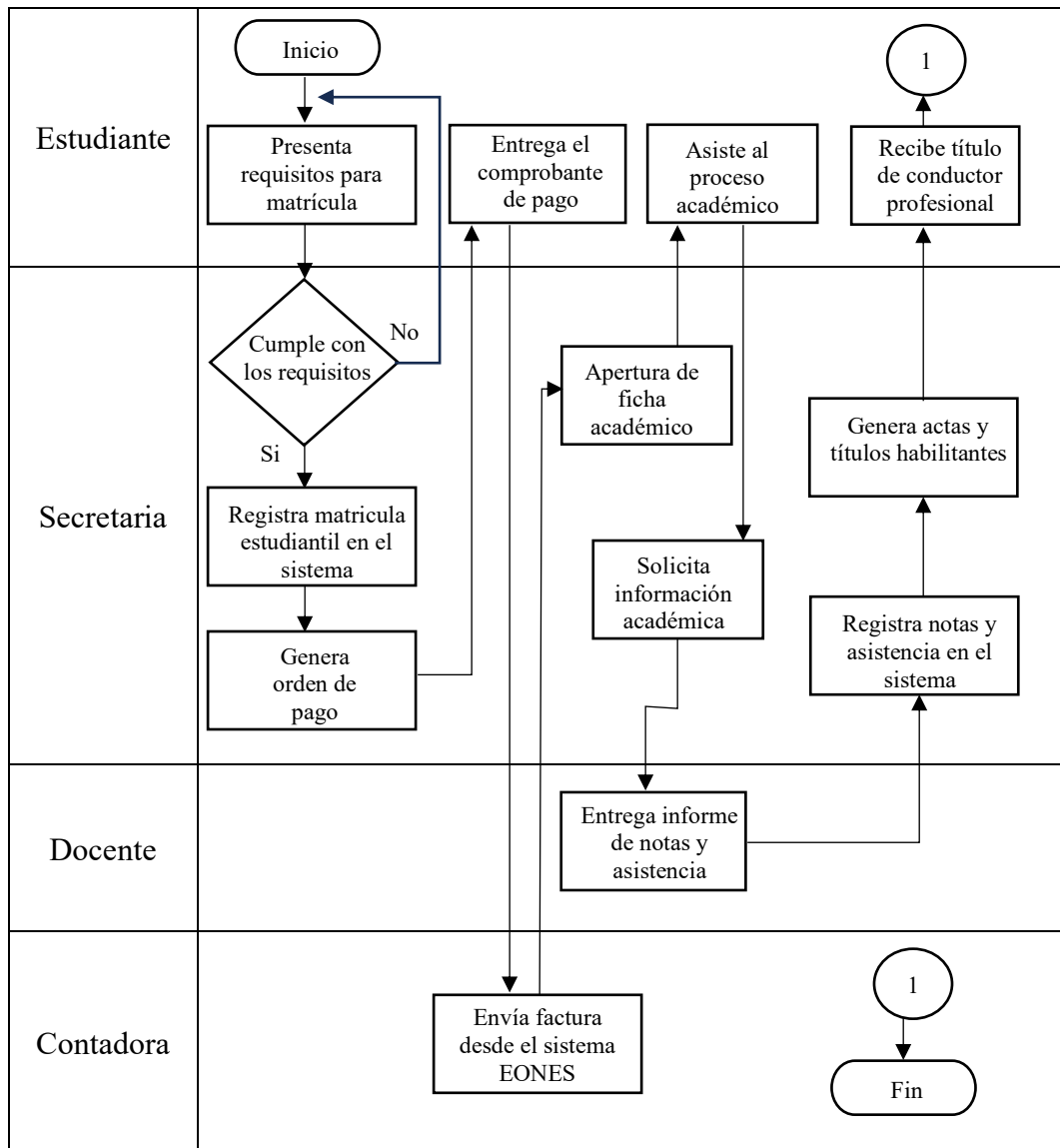
Explicación de procedimiento:


Este proceso se da a partir de la solicitud de una persona para matricularse al curso de conducción; una vez que la secretaria comprueba los requisitos (cédula, título de bachiller, certificados, tipo de sangre) solicita realizarse el examen psicosenométrico para proceder a legalizar la matrícula generando la orden de pago; con el comprobante la contadora elabora la factura electrónica; el estudiante asiste a clases en la modalidad seleccionada y deberá aprobar uno por uno los módulos formativos; la secretaria solicita al docente el acta de notas y asistencia para registrar en la ficha académica, si aprueba todo la secretaria genera los documentos habilitantes como conductor profesional y los entrega al estudiante para su brevetación .

Actores intervinientes: Estudiante, Contadora, Docente, Secretaria

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada


- Solicitud de ingreso
- Copia de cédula de identidad
- Certificado de votación
- Carnet de tipo de sangre
- Certificado médico
- Certificado evaluación psicológica
- Fotos tamaño carnet
- Copia de título de bachiller
- Examen psicosenométrico
- Actas de calefacciones y asistencia

Documentos de salida

- Acuerdo de compromiso
- Hoja de matrícula
- Ficha académica
- Acta de grado
- Título de conductor profesional
- Factura de pago

4. Indicadores

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Código: SCPCHMP01
		Fecha: 27/08/2023


$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- El postulante debe tener una edad comprendida de 18 años a 60 al momento de matricularse.
- Los certificados tanto médico como psicológico deben ser emitidos por el MSP o el IESS.
- El acuerdo de compromiso debe ser notariado.
- El valor de la matrícula debe ser mínimo de 15% del valor total del curso.

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-ESCON03
Nombre del subproceso	:	Ejecución de examen psicosenométrico
Unidad administrativa	:	Escuela
Área responsable	:	Secretaria
Tiempo requerido	:	6 meses


Objetivo:

Examinar la aptitud física, mental y coordinación motriz del conductor profesional y/o estudiante como requisito previo de renovación, brevetación o matriculación.

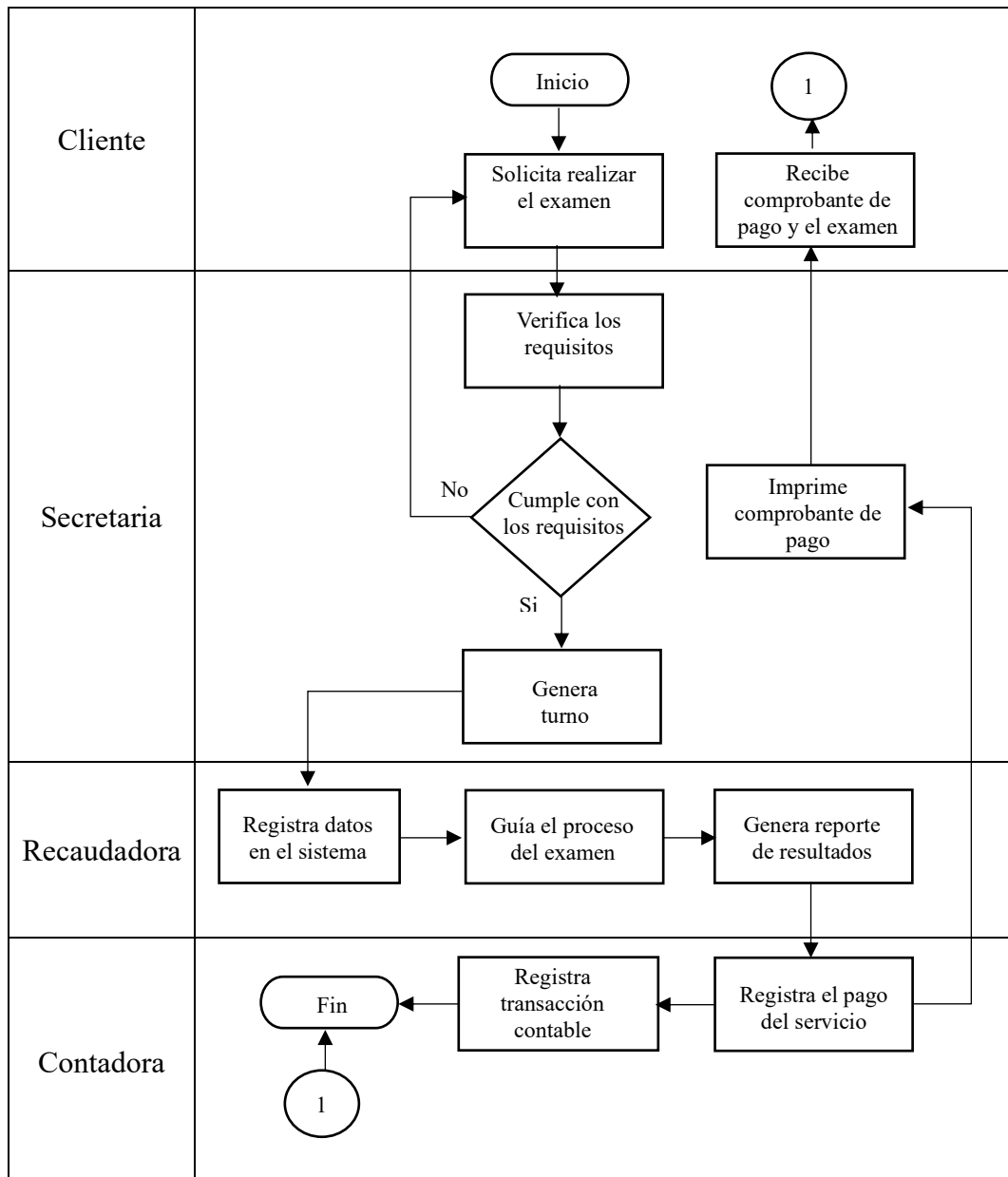
Explicación de procedimiento:


Este proceso empieza cuando el cliente acude a la institución a solicitar un examen psicosenométrico; la secretaria solicita y verifica la legalidad de los documentos habilitantes: cédula de identidad y licencia de conducir (de ser el caso); luego genera y entrega un ticket de turno; la recaudadora llama al cliente a la sala de pruebas y registra los datos informativos y procede a realizar los tres componentes de la prueba (visión, audición y motricidad); la contadora recibe el informe de resultados del examen y registra los valores a cancelar en la orden de pago; la secretaria imprime el comprobante de pago y entrega al cliente tanto una copia como el examen realizado legalmente firmado.

Actores intervinientes: Cliente, contadora, recaudadora, secretaria

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Copia de cédula de identidad
- Copia de la licencia de conducir (si dispone)

Documentos de salida

- Ticket de turno
- Factura de pago
- Examen psicosenométrico

4. Indicadores


$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- Los socios del sindicato no pagan del examen, sólo de la legalización de la firma psicológica.

	<p align="center">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO</p> <p align="center">MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS</p>	<p>Código: SCPCHMP01</p>
		<p>Fecha: 27/08/2023</p>

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-ESTSERP01
Nombre del subproceso	:	Obtención del permiso de operación
Unidad administrativa	:	Estación de servicio (Gasolinera)
Área responsable	:	Operaciones
Tiempo requerido	:	15 días


Objetivo:

Desarrollar actividades comerciales de venta de combustibles petrolíferos como diesel y gasolina a granel para los vehículos que manejan los conductores.

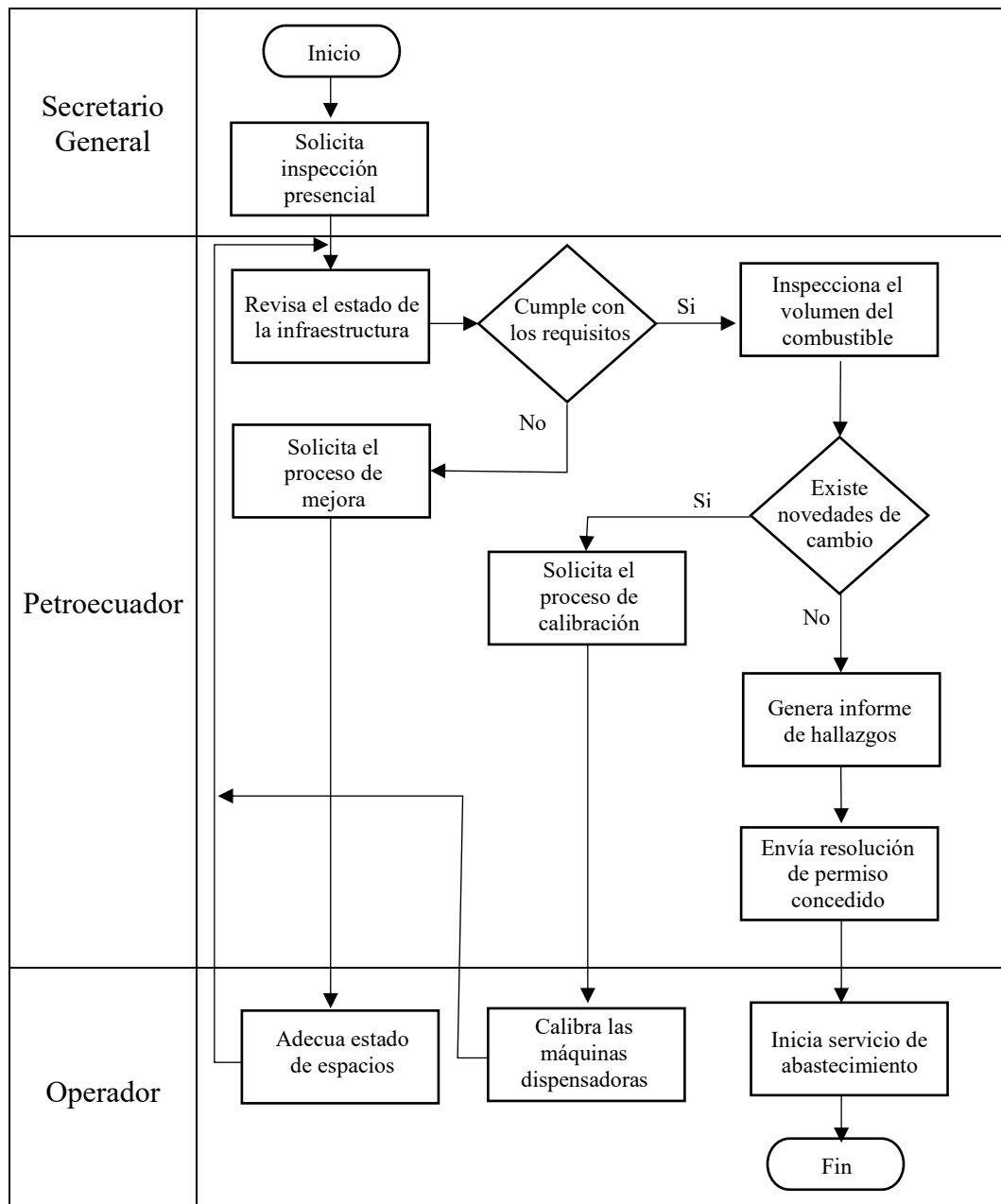
Explicación de procedimiento:


Este proceso inicia cuando el secretario general envía un oficio de inspección a Petroecuador; el cual es respondido vía Quipux determinando la fecha y la hora a desarrollarse dicha actividad; los revisores acuden a la estación de servicio y verifican la idoneidad de la infraestructura (bienes, muebles, señalética, servicios básicos), la hermetización, la calibración de los dispensadores de combustible; una vez que todo esté en óptimas condiciones y en buen funcionamiento genera el informe de los hallazgos que servirán para emitir la resolución de permiso de operación de la estación de servicio la cual enviarán por Quipux; el secretario general informa del inicio de las operaciones con normalidad a los operadores.

Actores intervinientes: Secretario General, Petroecuador, Operador.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Oficio de pedido de inspección
- Oficio de inicio de revisión

Documentos de salida

- Informe de hallazgos
- Resolución Petroecuador.

4. Indicadores


$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$

$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$


5. Políticas

- La autorización se solicita después de transcurrido el primer trimestre del año en curso.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

- Las novedades emitidas en el informe de hallazgos deben ser subsanadas en 15 días hábiles.
- El rango del proceso de calibración aceptable debe ser mayor que 5, caso contrario deberán pagar rubro económico por mora.
- La cantidad de gasolina para medir el volumen de combustible en la inspección es de 5 galones.

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

1. Datos informativos

Código del subproceso	:	MP01-ESTSERP02
Nombre del subproceso	:	Abastecimiento y venta de combustible a clientes
Unidad administrativa	:	Estación de servicio (Gasolinera)
Área responsable	:	Operaciones
Tiempo requerido	:	10 minutos


Objetivo:

Abastecer de combustible sea gasolina o diesel en los vehículos para generar las ventas a los clientes que requieren del servicio.

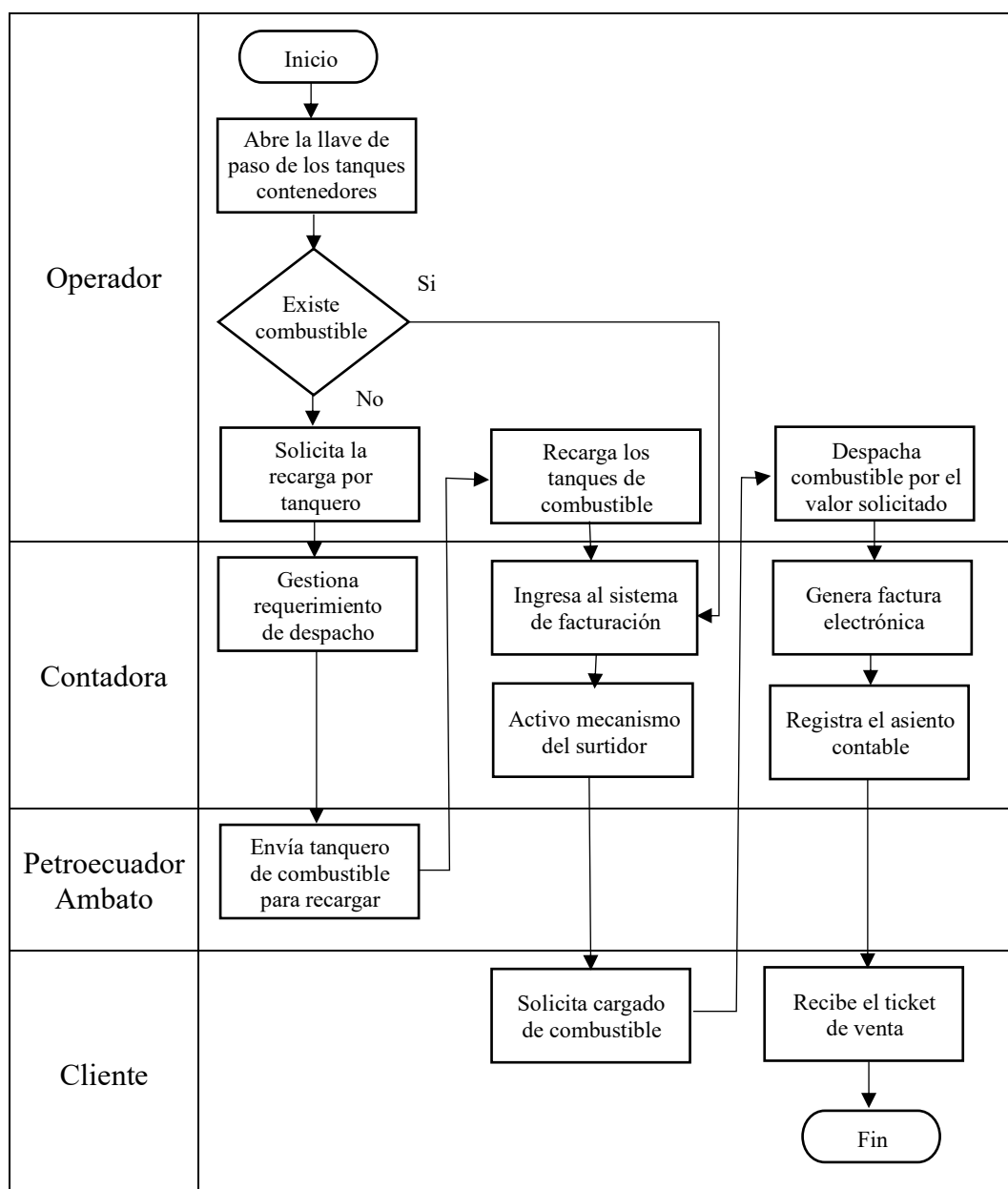
Explicación de procedimiento:


Este proceso inicia cuando el operador abre la llave de paso de combustible para la activación de los surtidores en cualquiera de sus tres opciones: a) gasolina, b) diesel y c) extra, en caso de inexistencia el abastecimiento es por parte de Petroecuador; luego, el conductor solicita al operador que gestione la carga del combustible; este último acciona la pistola del surtidor y programa el valor de combustible requerido por el cliente; una vez culminado, si el cliente solicita la elaboración de una factura electrónica, el operador ingresa al sistema, registra los datos de nombre, cédula de identidad o RUC, la dirección y el correo electrónico; genera la factura, envía por correo e imprime el ticket de venta para comprobación y entrega copia al cliente; la otra copia entrega a la contadora para que realice el registro contable.

Actores intervinientes: Contadora, Cliente, Operador, Petroecuador Ambato

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

2. Diagrama de flujo



	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

3. Documentación relacionada

Documentos de entrada

- Clave de acceso al sistema

Documentos de salida

- Ticket de venta
- Factura electrónica

4. Indicadores

$$\% \text{ de eficiencia} = \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades del proceso}} \times 100$$

$$\text{Nivel de cumplimiento} = \frac{\# \text{ de documentos entregados}}{\# \text{ de documentos de salida}}$$


$$\text{Tiempo de repuesta} = \frac{\text{Tiempo de ejecución del proceso}}{\text{Tiempo planificado para el proceso}}$$

5. Políticas

- El envío de la factura se realizará mediante el sistema web de facturación electrónica.

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jhoel Gavilanes	Silvia Gavilánez	Milton Gavilánez
Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023	Fecha: 27/08/2023

Versión: 1.0	Página: 54 de 56
---------------------	-------------------------

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Glosario de términos

Comité ejecutivo, es el órgano rector encargado de supervisar la ejecución de las decisiones administrativas, financieras y de gestión realizado por el secretario general.


Comprobante de pago, es el documento que se extiende a los socios y clientes cuando realizan el pago de las mensualidades y el servicio del examen psicosenométrico respectivamente.

Credencial, es el documento legal que el sindicato entrega a las nuevas dignidades del comité ejecutivo posesionado luego de resultar ganadores de un proceso electoral.

Examen psicosenométrico, es la prueba que desarrolla un cliente en una máquina sobre los aspectos físicos y psicológicos con respecto a la medición de la visión, la audición y la motricidad.

Indicador, es una característica específica, observable, medible que se usa para mostrar cambios y progresos en algún proceso que contiene actividades y tareas.

Mapa de procesos, es la representación gráfica centralizada que muestra a nivel general de los procesos que se realiza en el sindicato y que serán desagregados en los subprocesos.

	SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES BOLÍVAR DE SAN JOSÉ DE CHIMBO	Código: SCPCHMP01
	MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	Fecha: 27/08/2023

Política, es el conjunto de normas internas que determinan el sindicato para regular y delimitar las reglas de comportamiento, control y accionar de los empleados y directivos.

Quipux, es la plataforma digital de gestión documental oficial del Ecuador que permite el registro, control, flujo, organización y trazabilidad de los documentos digitales y/o físicos que se envían y reciben en una institución.

CONCLUSIONES

Un manual de procesos administrativos y financieros es la guía fundamental en la realización de las actividades diarias de un equipo de personas en la empresa para llegar alcanzar resultados, metas y objetivos de manera efectiva; por ello es necesario una estandarización tanto de información como de documentación que evite irregularidades contables y económicas; en este sentido, la metodología BPM es la más apropiada para estructurar manuales de procesos debido a que implica una serie de acciones para mejorar la calidad del servicio a los clientes, la toma de decisiones y el cumplimiento eficiente de la gestión.

Los hallazgos principales encontrados son la inexistencia de un manual de procesos normado en el Sindicato de Choferes Profesionales Bolívar de San José de Chimbo limitando actividades de capacitación previa al personal al asumir sus funciones y la carencia de una estructura organizacional que evita un control y seguimiento adecuado de los procedimientos, comunicaciones y estrategias con base a indicadores del cumplimiento de la gestión; conllevando a una débil estandarización de actividades, flujos e informes tanto contables como financieros que repercuten en errores cuantitativos y cualitativos de la información.

El manual de procesos construido en forma sistemática y jerarquizada ayudará en gran medida en el desarrollo de las actividades institucionales cotidianas puesto que considera las políticas y las normas regulatorias y de control más eficientes en las operaciones administrativas y financieras; las mismas que puestas en marcha en conjunto conllevarán a una ventaja competitiva y al posicionamiento de la marca dentro del segmento de servicios de calidad a los conductores profesionales a fin de satisfacer sus necesidades en forma oportuna.

RECOMENDACIONES

Los directivos deben crear alianzas estratégicas con empresas públicas o privadas tanto internas como externas para desarrollar procesos de capacitación permanente sobre temáticas de gestión de procesos administrativos y financieros, a fin de garantizar tanto la optimización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos institucionales como las disposiciones legales emanadas por parte de las entidades de control de transporte y tránsito terrestre.

El manual de procesos administrativos y financieros diseñado debe ser implantado en la institución para que los empleados y directivos del Sindicato de Choferes Profesionales Bolívar de San José de Chimbo puedan efectuar los procedimientos, tareas y acciones diarias en forma eficiente y eficaz, a fin de lograr satisfacer las necesidades de los conductores profesionales y a la vez alcanzar las metas y objetivos institucionales para el eficiente cumplimiento de la gestión.

Los empleados deben guiar su accionar con las rutas, protocolos y flujos de trabajo, políticas y documentación propuesta en el manual de procesos para garantizar la obtención de resultados, estados e informes financieros con transparencia, exactitud y veracidad, ayudando en la correcta toma de decisiones a nivel directivo tanto en el aspecto administrativo como financiero para desarrollar una mejora continua en la imagen corporativa y en la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicix4_ecu_const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial*. https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2022). *Ley de Compañías del Ecuador*. https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf
- Balladares, O. (2021). *Manual de procedimientos administrativos y financieros en empresas y sociedades del estado*. Ediciones Auditorías Nación.
- Benítez, H., Ramírez, J., y Reyes, S. (2021). Manual de procedimientos administrativos y financieros aplicada a las iglesias evangélicas en San Salvador. *Revista Educación y Saber*. 4(12), 25-42. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-870520100002000002&lng=es
- Bills, G., y Turns W. (2021). *Metodología para el desarrollo de normas ISO 10013*. Editorial Pearson Education.
- Blas, P. (2022). *Diccionario de administración y finanzas*. Editorial Palibrio.
- Brull, E. (2019). *La gestión por procesos en las organizaciones gubernamentales*. Editorial Arola.

- Bucheli, W. (2022). *La gestión empresarial, enfoque de procesos por cumplimiento laboral*. Editorial Anaya.
- Caldas, M., Gregorio, A., e Hidalgo M. (2021). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial*. <https://books.google.com.ec/books?id=K8-UDwAAQBAJ>
- Castrellón, X., Cuevas, G., y Calderón, R. (2021). La importancia de los estados financieros en la toma de decisiones financieras y contables. *Revista FAECO sapiens*. 4(2). 1-15. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240006/index.html>
- Comité Ejecutivo del Sindicato de Choferes Bolívar. (2017). *Estatuto Reformado del sindicato de choferes profesionales Bolívar de San José de Chimbo*. Editorial Gutenberg.
- Delgado, J. (2023). *Conoce por qué el manual de funciones es importante y trae beneficios empresariales*. Editorial Editexpa.
- Domínguez, D. (2022). *Diccionario de contabilidad y economía*. Ediciones El Mensajero de Contabilidad.
- Durán, H., y Angarita D. (2020). Diseño del Manual de Procesos del área de Auditoría Interna del Instituto de Seguros Sociales en Bogotá, Colombia. *Educación y Economía*. 2(3), 45-65 Bogotá, Colombia. <http://ciencia.com/art?id=707>
- Durango, J., y Macharé, G. (2021). *Diseño de políticas y procedimientos para el control del área de talento humano del sindicato de choferes profesionales del cantón Milagro*. Tesis de Ingeniería. Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2815>

- Galarza, T. (2020). *Compendio universal de la administración de pequeñas y medianas empresas*. Ediciones Publicate
- Gómez, V. (2022). *Fundamentos de los manuales de procedimientos administrativos y financieros en empresas privadas, gestión paso a paso*. <https://books.google.com.ec/books?id=30z2zgEACAAJ>
- Greco, O. (2020). *Diccionario contable y comercial*. <https://books.google.com.ec/books?id=mx7NtAECAAJ>
- Hernández, C. (2019). *Análisis administrativo, técnicas y métodos*. Editorial Universidad Estatal A Distancia.
- Herrera, L. (2023). La importancia de los organigramas en las empresas de servicios y comercialización. *Ciencia Latina*. 2(4), 24-32.
- Herrero, G. (2022). *Procedimiento y proceso administrativo práctico, procedimientos generales*. https://books.google.com.ec/books?id=fCU_Oy1bLOUC
- Iturralde, R. (2019). *Manual de procesos para el centro radiológico dental CRD S.A.* Tesis de Ingeniería. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/4400/2274>
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad, guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. <https://books.google.com.ec/books?id=BTSjDwAAQBAJ>
- Fernández, A. (2023). *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. <https://books.google.com.ec/books?id=PwZuv94SpMkC>

- Fuertes, P. (2021). *Diccionario de contabilidad inglés – español*. Ediciones Aranzadi.
- Loayan, S. (2022). *¿Qué es la gestión de adquisiciones y por qué es tan importante?* Editorial Asana.
- Martín, F. (2022). *Comunicación en empresas e instituciones, de la consultora a la dirección de comunicación*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Martínez, A., y Cegarra, J. (2021). *Gestión por procesos de negocio, organización horizontal*. <https://books.google.com.ec/books?id=Y7rxAwAAQBAJ>
- Mendoza, T. (2021). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco*. Tesis de Licenciatura. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, Quito, Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5618>
- Mera, C. (2020). *La planificación estratégica y el cumplimiento de las metas y objetivos en la empresa ACCPAA S.A. de la ciudad de Ambato*. Tesis de Ingeniería. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/16670>
- Money, T. (2021). *Origen y desarrollo de la administración*. Ediciones Perspectivas.
- Montes, C., Montilla, O., y Mejía, E. (2019). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. <https://books.google.com.ec/books?id=d7F1EAAAQBAJ>
- Mora, A. (2020). *Diccionario de contabilidad y auditoría y control de gestión*. Editorial El Economista.

- Navarrete, K. (2022). *El control interno dentro del proceso administrativo: objetivos, proceso, importancia y tipos*. Editorial Gestadm.
- Orellana, L. (2023). *La gestión de procesos por negocios, metodologías innovadoras en la administración de procedimientos*. Editorial Verde.
- Otero, A. (2021). *Las presiones externas de los procesos de administración en la gestión, reestructuración y reingeniería*.
<https://books.google.com.ec/books?id=QuzdoQEACAAJ>
- Pucheu, A. (2019). *Desarrollo y eficacia organizacional, como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y personas*.
<https://books.google.com.ec/books?id=6dS1BwAAQBAJ>
- Páez, L. (2023). *Cómo medir el cumplimiento de la gestión social en las empresas públicas y privadas*. Ediciones Editensa.
- Palma, Z. (2022). *Organización de procesos en la administración financiera en pequeñas empresas*. Ediciones El Clarín.
- Pardo, C. (2022). *Los sistemas y las auditoría de gestión integral: una herramienta para las empresas*. Ediciones La Salle.
- Peña, A., y Bastidas, M. (2020). *La ética: fundamento de la adopción de las normas internacionales de contabilidad*. Ediciones Universidad de los Andes.
- Pires, C. (2021). *Gestión por procesos en la práctica*. Ediciones Publicaciones Independientes.
- Plúas, K. (2022). *Los procesos empresariales y de auditoría en la gestión de instituciones a nivel global: esquemas y referencias*. Ediciones Pirámide.

- Pepper, S. (2022). Definición de gestión por procesos. *Series Medware. 11(2)*, 15-18. <http://doi.org/10.5867/medware.2011.05.5032>
- Quimiz, G., y Palacios, P. (2020). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas. *Innovación y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas. 2(2)*, 1-9.
- Quiroa, U. (2023). *Fundamento de la administración y el marketing empresarial*. Ediciones Milenio.
- Ramón, L. (2022). *¿Qué son los manuales en la administración y cuáles son sus técnicas dentro de la solidez de una empresa?* Ediciones IQS Digital.
- Ramos, L. (2019). *Administración de empresas, tendencias de planificación de la eficiencia*. Editorial Economía y finanzas.
- Robles, F. (2019). *El proceso administrativo como base para el establecimiento de una empresa*. Ediciones UNITEC.
- Rodríguez, M. (2019). *Diseño de un manual para el área de recursos humanos para mejorar la gestión administrativa de la escuela de conducción SolDriver, periodo 2018*. Tesis de Ingeniería. Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13720>
- Ripoll, V. (2021). *Información de costes para la toma de decisiones empresariales*. <https://books.google.com.ec/books?id=YLXuUmC8iJIC>
- Rodríguez, J. (2023). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno*. Editorial Negocios Empresariales.
- Rodríguez, N. (2023). *Los 5 indicadores de procesos más relevantes para las empresas*. Ediciones Lideres y Negocios.

- Rueda, G. (2022). *Los sistemas de información contable en la administración de los estados financieros en las organizaciones*. Ediciones Javerianas.
- Salvatierra, M. (2022). *Organización y planificación de las empresas en contextos económicos*. Ediciones Económicas.
- Sanz, J. (2022). *Diccionario económico, contable, comercial y financiero*. Editorial Romanya.
- Tabares, C. (2021). *La administración de la gestión, origen y evolución: tendencias contemporáneas en contabilidad*.
<https://www.unilibre.edu.ec/bogota/2016/4sin/B20.pdf>
- Talavera, L., y Enríquez, E. (2019). *Manual de procedimientos administrativos para el sindicato de choferes profesionales del cantón Montufar, ubicado en la ciudad de San Gabriel*. Tesis de Ingeniería. Universidad Técnica del Norte. Tulcán, Ecuador.
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3845>
- Uribe, M. (2023). *Sistema de indicadores de gestión para pequeñas y medianas empresas*. Editorial Ediciones de la U.
- Vergara, J. (2023). *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Editorial Universidad de Málaga.
- Villao, G. (2022). *Manual de control interno para el área contable del sindicato de choferes profesionales, escuela de conducción de Santa Elena, provincia de Santa Elena*. Tesis de Licenciatura. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Santa Elena, Ecuador.
<http://repositorio.upes.edu.ec/handle/46000/2681>

- Vivanco, M. (2019). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*. 9(3), 247-252.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-3620201700030003&lng=es&tlng=es
- Yaucan, P. (2019). *Análisis a los estados financieros de la estación de servicios ESPOCH Gasolinera Politécnica EP, período 2019*. Tesis de Ingeniería. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/16403>
- Zapata, R. (2020). *Los indicadores de gestión administrativa para líderes*.
<https://books.google.com.ec/books?id=dlwyDwAAQBAJ>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Gantt

Descripción	Inicio	Fin	Días	Mayo		Junio		Julio				Agosto				Septiembre			
				3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Entrega de temas	15/05/2023	20/05/2023	5	■															
Elaboración del anteproyecto	22/05/2023	23/06/2023	10		■	■													
Correcciones del anteproyecto	26/06/2023	15/07/2023	10				■	■											
Aprobación del anteproyecto	18/07/2023	18/07/2023	1						■										
Inicio del proyecto de titulación	19/07/2023	19/05/2023	1							■									
Capítulo I. Formulación del proyecto	20/07/2023	29/07/2023	7							■									
Capítulo II. Marco teórico	30/07/2023	05/08/2023	7								■	■							
Capítulo III. Metodología	06/08/2023	13/08/2023	7									■	■						
Capítulo IV. Resultados y discusión	14/08/2023	20/08/2023	7										■	■					
Capítulo V. Propuesta	21/08/2023	30/08/2023	7											■	■				
Conclusiones y Recomendaciones	31/08/2023	15/09/2023	7												■	■			
Entrega del proyecto	16/09/2023	16/09/2023	1																■
Aprobación del proyecto	17/09/2023	28/09/2023	10																■
Defensa del proyecto	29/09/2023	29/09/2023	1																■

Nota: elaboración propia, 2023

Anexo 2. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio
Oficios de autorización instituciones	4	0,40
Cuestionarios para las encuestas	82	8,20
Servicio mensual de Internet	6	24,00
Suministros de oficina		30,00
Servicios de alimentación		30,00
Servicio de transporte		40,00
	Total	132,6

Nota: elaboración propia, 2023

Anexo 3. Carta de Aplicación del Trabajo de Integración Curricular



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES SAN JOSÉ DE CHIMBO

Fundado el 6 de Febrero de 1958. Aprobado por Decreto Ministerial No 2940 del 8 de Julio de 1950
Estatutos Reformados por Decreto Ministerial No 000206 del 11 de Julio del 2005

San José de Chimbo, 26 de Junio de 2023
Oficio No. 035-2023 SCHSJCH


Doctora
ELSITA MARGOTH CHAVEZ GARCIA PHD
Coordinadora de la Unidad de Integración Curricular
Carrera Contabilidad y Auditoria
Presente

De mi consideración:

Luego de expresar un cordial y atento saludo, dando contestación al oficio presentado por el Sr. **JHOEL GAVILANES VELOZ**, estudiante de la Universidad Estatal de Bolívar, con fecha 16 de junio de 2023, en el que hace referencia a la Autorización para la realización de su Tesis de Grado con el tema **"MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES "BOLIVAR" DE SAN JOSE DE CHIMBO**, indicando que nuestra institución brindará la apertura y colaboración necesaria para que cumpla con este objetivo.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente,


Lic. **MILTON GAVILANEZ CRUZ**
Secretario General

Silvia G.
2023-06-26
14H40



Anexo 4. Instrumento de la encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



ENCUESTA PARA EMPLEADOS Y DIRECTIVOS

Objetivo: Obtener datos de los procedimientos administrativos y financieros que realizan los empleados para la construcción de un esquema de deficiencias institucionales.

Instrucciones: Marque con un visto (✓) la casilla que da respuesta a cada afirmación

1. En el proceso de inducción conoció las funciones y responsabilidades a desempeñar.
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

2. Las actividades y tareas que desarrolla están determinadas en algún manual.
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

3. Los procedimientos institucionales ayudan en la elaboración de informes financieros.
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

4. La información contable y financiera es idónea para permitir la toma de decisiones.
 - Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

5. Los informes financieros se realizan con transparencia, exactitud y veracidad.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
6. La estructura organizativa actual es adecuada para cada área en el que se desempeña.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
7. El control administrativo actual permite la consecución de metas y objetivos.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
8. Los servicios institucionales se basan en indicadores de eficiencia administrativa.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
9. El manejo de adquisiciones, materiales y rentas tienen flujos de trabajo definidos.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo
10. Las actividades que desarrolla dentro de la institución siguen una normativa legal.
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Gracias por su colaboración...

Anexo 5. Instrumento para la entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



ENTREVISTA PARA EL SECRETARIO GENERAL

Objetivo: Obtener datos de los procedimientos administrativos y financieros que realizan los directivos para la construcción de un esquema de deficiencias institucionales.

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas con la mayor sinceridad del caso.

1. Explique, ¿cómo considera la situación administrativa actual del sindicato de choferes?

2. Expliqué, ¿cuáles son los principales indicadores aplicados para el cumplimiento de la gestión?

3. Comente, ¿cuáles son las fortalezas de la institución que regenta en la actualidad?

4. Explique, ¿cómo motiva a los empleados de la institución para lograr los objetivos?

5. Comente, ¿cuáles son los referentes legales cuando se detecta actividades fraudulentas en el ámbito financiero?

6. Explique, ¿cómo son determinados los manuales de procesos tanto en lo administrativo como financiero?

Gracias por su colaboración...

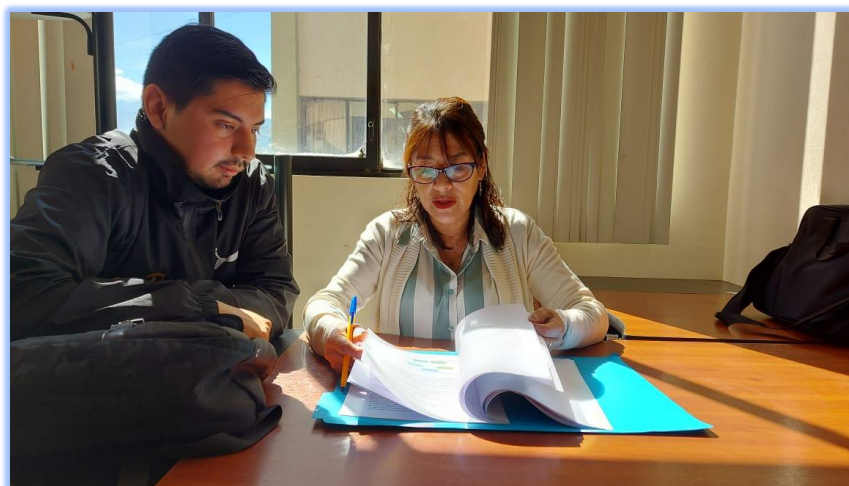
Anexo 6. Evidencias fotográficas

Aplicación de encuesta y obtención de información de los procesos a empleados





Revisiones del trabajo investigativo tutor y pares académicos



Anexo 7. Certificado antiplagio

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO PIC 09 Joel Gavilanez	AUTOR Joel Gavilanez
RECUESTO DE PALABRAS 21849 Words	RECUESTO DE CARACTERES 129125 Characters
RECUESTO DE PÁGINAS 145 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 1.2MB
FECHA DE ENTREGA Nov 1, 2023 11:42 AM GMT-5	FECHA DEL INFORME Nov 1, 2023 11:47 AM GMT-5
<p>● 4% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 3% Base de datos de trabajos entregados • 0% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref 	
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Material citado • Fuentes excluidas manualmente • Material citado • Coincidencia baja (menos de 15 palabras) • Bloques de texto excluidos manualmente 	
Resumen	

Anexo 8. Enlace repositorio digital