

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024"

AUTORES:

JAIRO MIGUEL VACA COBOS
GISSELA ELIZABETH GALORA CHICAIZA.

DIRECTOR

Ing. EDDY STALIN ALVARADO PACHECO

PARES ACADÉMICOS

Ing. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS

Ing. LUIS RICARDO VILLACIS MONAR

GUARANDA – ECUADOR
2025

TEMA

“GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024”

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada momento de mi vida. Por darme la sabiduría, paciencia y perseverancia necesarias para superar los desafíos presentados en este proceso de crecimiento personal y profesional.

A mis padres y a mis hermanos, por su amor incondicional, su apoyo constante y su confianza depositada en mí. Gracias por ser mi motor y mi mayor inspiración para seguir adelante con determinación y esfuerzo.

Al director y a los pares académicos, por su tiempo, orientación y valiosos aportes, que han enriquecido este trabajo y han sido fundamentales para su desarrollo.

Gissela Elizabeth Galora Chicaiza

Primeramente, agradezco a Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, por guiarme en cada paso de este camino, darme la perseverancia necesaria para superar los desafíos y brindarme la oportunidad de alcanzar esta meta que estoy seguro es el inicio de muchas más.

A mis padres y a mi hermano, quienes con su amor y apoyo incondicional han sido mi mayor inspiración. Gracias por creer en mí, por sus palabras de aliento y por estar siempre a mi lado.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y por su dedicación en mi formación académica. Su guía ha sido fundamental para mi crecimiento intelectual y profesional.

Al director y a los pares académicos, por su compromiso y exigencia, que han sido clave en la construcción de este trabajo. Gracias por su tiempo, orientación y valiosos aportes que han enriquecido este proyecto.

Jairo Miguel Vaca Cobos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, a mis padres y hermanos, por su amor incondicional, su apoyo en los momentos difíciles y por ser mi mayor inspiración. Gracias por creer en mí, por motivarme y por acompañarme en este recorrido con palabras de aliento y sacrificio.

A mis amigos, quienes con su compañía, consejos y risas hicieron que este proceso fuera más llevadero y a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron a este logro: profesores, compañeros con sus enseñanzas y guía fueron clave para alcanzar esta meta.

A todos, ¡gracias de corazón!

Gissela Elizabeth Galora Chicaiza

Con inmensa gratitud y cariño, dedico este trabajo de investigación a quienes han sido mi mayor apoyo en este arduo camino.

A mis padres, por su amor incondicional, por sus sacrificios y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia. Sin su guía y aliento, este logro no habría sido posible. A mi hermano, por ser mi compañero de vida, por su apoyo constante y por motivarme a seguir adelante en cada desafío.

A mis tíos, quienes con su cariño, consejos y confianza en mí han sido un pilar fundamental en mi crecimiento personal y académico.

Y a mis amigos, en especial mi compañera de tesis, por su compañía, por los momentos de alegría y por estar siempre ahí, brindándome su apoyo en los momentos difíciles. Gracias por ser parte de este viaje y por hacer de cada paso una experiencia inolvidable.

Jairo Miguel Vaca Cobos

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. **"Alvarado Pacheco Eddy Stalin"**, Dr. **"García Saltos Marlon Alberto"** y Dr. "**Villacis Monar Luis Ricardo"** en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación "GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024" desarrollado por el señor Jairo Miguel Vaca Cobos y la señorita Gissela Elizabeth Galora Chicaiza.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa,** por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 12 de febrero del 2025

Alvarado Pacheco Eddy Stalin
Nombre del Profesor
Director

García Saltos Marlon Alberto
Par Académico

Villacis Monar Luis Ricardo
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB | UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Gissela Elizabeth Galora Chicaiza y Jairo Miguel Vaca Cobos portadores de la Cédula de Identidad No 1850686823 y 0250263787 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024, modalidad presencial de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos 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. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Asi mismo, autorizo/autorizamos 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 (los) autor (es) declara (n) 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.

Gissela Elizabeth Galora Chicaiza

Jairo Miguel Vaca Cobos

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
DERECHOS DE AUTOR vi
CAPÍTULO 1 4
FORMULACIÓN GENERAL DEL ANTEPROYECTO 4
1.1.Descripción del Problema 4
1.2. Formulación del Problema 6
1.3. Preguntas de Investigación 6
1.4 Justificación 7
1.5. Objetivos 8
1.5.1. Objetivo General 8
1.5.2. Objetivos Específicos 8
1.6. Idea a Defender 8
1.7. Variables 8
CAPÍTULO II 10
MARCO TEÓRICO 10
2.1. Antecedentes 10
2.2. Marco científico 14
2.2.1. Procesos 14
2.2.1.1 Elementos de procesos 16
2.2.1.2. La gestión por procesos 16
2.2.1.3. Usos de la Gestión por Procesos 17
2.2.1.4. Ventajas de la gestión por procesos 18
2.2.1.5. Importancia de la implementación de la Gestión por Procesos 18
2.2.2. La gestión administrativa 19
2.2.2.1. Factores que influyen en la gestión administrativa 20
2.2.2.2. Razones para necesitar una buena gestión administrativa 21
2.3. Marco conceptual 22
2.4. Marco Legal 23
2.5. Marco Georreferencial 35
CAPITULO III 36
METODOLOGÍA 36
3.1. Tipo de Investigación 36
3.2. Enfoque de la investigación 36
3.3. Métodos de Investigación 37
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 37
3.5. Universo 38
3.6. Procesamiento de la Información 39
CAPITULO IV 40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 40
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 40

4.2. Ficha de Observación 54
4.3. Entrevista 55
CAPÍTULO V 56
PROPUESTA 56
ANEXOS 113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables 9
Tabla 2: Universo 39
Tabla 3: Laboran bajo procesos 40
Tabla 4: Nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos 42
Tabla 5: Capacitación bajo la temática de gestión por procesos 43
Tabla 6: Calificación de los procesos en el área de trabajo 44
Tabla 7: La gestión por procesos permite una mejor organización 45
Tabla 8: Los procesos del sindicato son claros y comprensibles 46
Tabla 9: La gestión por procesos puede mejorar la acción administrativa y financiera 47
Tabla 10: Una gestión por procesos mejorara el desempeño 48
Tabla 11: La implementación de gestión por procesos mejorará los servicios 49
Tabla 12: La gestión por procesos mejoraría la comunicación dentro den sindicato 50
Tabla 13: La gestión por procesos puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias 51
Tabla 14: La gestión por procesos permite resolver problemas de forma más rápida52
Tabla 15: Matriz foda 61
Tabla 16: Matriz de estrategias FODA 62
Tabla 17: Procesos estratégicos 66
Tabla 18: Indicador del Procedimiento de la comunicación y formación sindical 69
Tabla 19: Procesos estrategicos de la Gestión financiera 71
Tabla 20: Indicador de Gestión Financiera 74
Tabla 21: Procesos estratégicos Comité Ejecutivo 76
Tabla 22: Indicador 79
Tabla 23: Procesos estratégicos Asamblea General 81
Tabla 24: Indicador 84
Tabla 25: Procesos Operativos Gestión de despacho del combustible 87
Tabla 26: Indicador 89
Tabla 27: Procesos de apoyo Logística y transporte 91
Tabla 28: Indicador 93
Tabla 29: Procesos estratégicos Investigación de mercados 95
Tabla 30: Indicador 97
Tabla 31: Procesos de apoyo Gestión del Desempeño 99
Tabla 32: Indicador 101
Tabla 33: Procesos de apoyo Mantenimiento 103
Tabla 34: Indicador 106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ventajas de la gestion por procesos 18
Figura 2: Importancia de la gestión por procesos 19
Figura 3: Mapa de ubicación del Sindicato de choferes profesionales de Bolívar 35
Figura 4: Laboran bajo procesos 40
Figura 5: Nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos 42
Figura 6: Capacitación bajo la temática de gestión por procesos 43
Figura 7: Calificación de los procesos en el área de trabajo 44
Figura 8: La gestión por procesos permite una mejor organización 45
Figura 9: Los procesos del sindicato son claros y comprensibles 46
Figura 10: La gestión por procesos puede mejorar la acción administrativa y financiera 47
Figura 11: La gestión por procesos mejorará el desempeño del personal 48
Figura 12: La implementación de gestión por procesos mejorará los servicios 49
Figura 13: La gestión por procesos mejoraría la comunicación dentro den sindicato 50
Figura 14: La gestión por procesos puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias 51
Figura 15: La gestión por procesos permite resolver problemas de forma más rápida 52
Figura 16. Organigrama empresarial 60
Figura 17: Mapa de procesos 64
Figura 18: Secretaría General 65
Figura 19: Procedimiento de la gestión de afilacion y atención a miembros 67
Figura 20: Procedimiento de la comunicación y formación sindical 68
Figura 21: Gestión Financiera 70
Figura 22: Procedimiento de administración de ingresos 72
Figura 23: Procedimiento del control y ejecución de gastos 73
Figura 24: Comité Ejecutivo 75
Figura 25: Procedimiento de la toma de decisiones y planificación estratégica 77
Figura 26: Procedimiento de gestión financiera y representación 78
Figura 27: Asamblea General 80
Figura 28: Procedimiento de organización y convocatoria de la asamblea 82
Figura 29: Procedimiento de desarrollo y seguimiento de resoluciones 83
Figura 30: Atención y seguridad en la estación de servicio 85
Figura 31: Mantenimietno de infraestructura y equipos 86
Figura 32: Procedimiento de recepción y descarga de combustible 88
Figura 33: Logística y Transporte 90
Figura 34: Procedimiento de despacho de combustible al cliente 92
Figura 35: Invetigación de mercados 94
Figura 36: Procedimiento de identificación de necesidades y objetivos de investigación 96
Figura 37: Gestión del Desempeño 98
Figura 38: Procedimiento de evaluación del desempeño 100
Figura 39: Mantenimiento 102

Figura 40: Procedimiento de gestión de mantenimiento correctivo..... 104
Figura 41: Procedimiento de mantenimiento preventivo y mejora continua 105

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: *Cronograma* 114
Anexo 2: *Presupuesto* 115
Anexo 3: *Formato de la encuesta* 116
Anexo 4: *Entrevista* 119
Anexo 5: *Ficha de Observación, despachos* 121
Anexo 6: *Ficha de observación, recepción de combustible* 123
Anexo 7: *Fotografía de la institución* 125
Anexo 8: *Fotografía de la Gasolinera del sindicato* 125
Anexo 9: *Fotografía entrevista al secretario general* 126
Anexo 10: *Fotografía de la encuesta* 126
Anexo 11: *Carta de aceptación* 127
Anexo 12: *Certificado de turnitin* 128

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos ha emergido como una metodología crucial en el ámbito de la administración moderna, permitiendo a las organizaciones adaptarse de manera más efectiva a los constantes cambios del mercado y a las expectativas de sus clientes. En este contexto, la presente investigación se centra en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, ubicado en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, donde se busca implementar un enfoque de gestión por procesos que contribuya a mejorar significativamente su eficiencia y efectividad administrativa para el año 2024.

El Sindicato, fundado en 1960, ha desempeñado un papel fundamental en la defensa de los intereses de sus miembros y en la promoción de un servicio de transporte seguro y confiable. Sin embargo, a pesar de su trayectoria, se ha identificado la necesidad de revisar y optimizar sus procesos internos para cumplir con las demandas contemporáneas tanto de los choferes como de la comunidad en general. La falta de estandarización y una débil comunicación interdepartamental son algunas de las problemáticas que se abordarán en esta investigación.

A través de un diagnóstico exhaustivo del estado actual de los procesos administrativos, esta propuesta se enfoca en identificar áreas críticas y proponer estrategias de mejora que fomenten una mayor colaboración entre las distintas áreas del sindicato. Se busca no solo optimizar los recursos disponibles, sino también elevar la calidad del servicio prestado, asegurando que el sindicato se mantenga como un referente en el sector del transporte en la región.

De este modo, la introducción de la gestión por procesos no solo es vista como una necesidad, sino como una oportunidad para transformar la operatividad del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, fortaleciendo su capacidad de respuesta a las necesidades de sus miembros y su rol en el desarrollo económico de la comunidad.

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión por procesos para el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2024” analiza la necesidad de mejorar la gestión administrativa del sindicato mediante la implementación de una metodología basada en la gestión por procesos. A pesar de los avances en la organización sindical, persisten ineficiencias que afectan la calidad del servicio a sus miembros. Se argumenta que una gestión por procesos adecuada facilita la organización de actividades, optimiza recursos, mejora la comunicación interna y define roles y responsabilidades. En un entorno de creciente competencia sindical, esto resulta clave.

El estudio incluye un diagnóstico del estado actual de los procesos y la identificación de áreas críticas que requieren atención. Con base en estos hallazgos, se proponen estrategias de mejora continua, como la capacitación del personal en gestión por procesos, dado que algunos miembros no están familiarizados con esta metodología.

En conclusión, la gestión por procesos es una oportunidad para mejorar la efectividad del sindicato, fomentar una cultura organizacional colaborativa y responder mejor a las necesidades de los choferes. Su implementación contribuirá a la sostenibilidad y crecimiento del sindicato, garantizando un mejor servicio y fortaleciendo su posición en un entorno cada vez más competitivo.

PALABRAS CLAVE: Calidad del servicio, Desarrollo organizacional, Gestión por procesos, Mejora continua, Optimización de recursos, Sostenibilidad.

ABSTRACT

The research entitled “Process management for the Bolívar Professional Drivers Union in the city of Guaranda, Bolívar province, year 2024” analyzes the need to improve the administrative management of the union by implementing a methodology based on process management. Despite the advances in union organization, inefficiencies persist that affect the quality of service to its members. It is argued that adequate process management facilitates the organization of activities, optimizes resources, improves internal communication and defines roles and responsibilities. In an environment of increasing union competition, this is key.

The study includes a diagnosis of the current state of the processes and the identification of critical areas that require attention. Based on these findings, continuous improvement strategies are proposed, such as training staff in process management, given that some members are not familiar with this methodology.

In conclusion, process management is an opportunity to improve the effectiveness of the union, foster a collaborative organizational culture and better respond to the needs of drivers. Its implementation will contribute to the sustainability and growth of the union, ensuring better service and strengthening its position in an increasingly competitive environment.

KEY WORDS: Service quality, Organizational development, Process management, Continuous improvement, Resource optimization, Sustainability.

CAPÍTULO 1

FORMULACIÓN GENERAL DEL ANTEPROYECTO

1.1. Descripción del Problema

Las organizaciones sindicales surgen de la necesidad de los conductores profesionales de unirse en una organización con el fin de generar un intercambio social, técnico y profesional que promueva nuevas experiencias y mejoras en sus condiciones laborales, es importante señalar que la evolución de los sindicatos de choferes en Ecuador ha crecido notablemente, lo que ha incrementado la competencia entre estos colectivos en el mercado laboral.

Pocos sindicatos como el "Sindicato de Choferes Profesionales de Paltas", " Sindicato de Choferes Profesionales de Chimborazo", " Sindicato de Choferes del cantón El Guabo", " Sindicato de Choferes Profesionales de Otavalo", son de los pocos sindicatos que tienen una gestión por procesos en el Ecuador.

Debido a que, en la provincia Bolívar, el crecimiento de los sindicatos de choferes ha sido notorio, lo que ha incrementado la competencia en este sector, este fenómeno exige que la organización se fortalezca y se consolide como un referente en la interacción social y económica, contribuyendo tanto al desarrollo local como al progreso de las actividades profesionales.

El modelo de gestión por procesos proporciona una estructura organizada para gestionar y mejorar las operaciones internas de una organización permitiendo mejorar la eficiencia operativa y reduciendo esfuerzos, minimizando errores y asegurando que lo recursos se utilicen eficientemente, permitiendo una mejora continua y una adaptabilidad frente a los cambios del entorno permitiéndonos una mejor toma de decisiones.

Es importante señalar que, para lograr los objetivos, el Sindicato de Choferes de Bolívar "Unión y Progreso" necesita mantener un fuerte control y realmente dominar las cosas que tienen que hacer para organizar sus actividades, esto ayudará a la ciudad de Guaranda, la provincia de Bolívar y sus alrededores, cabe destacar que la principal competencia es el Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar " Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de San Miguel de Bolívar".

En definitiva en el sindicato de choferes profesionales de Bolívar ¨Unión y Progreso¨ en la actualidad no tienen correctamente identificado la gestión por procesos que se maneja en la institución, esto es de gran ayuda para un mejor funcionamiento administrativo del mismo, lo que puede causar dificultades e ineficiencia en la coordinación de las actividades; la ausencia de este modelo hace que las actividades y responsabilidades dentro del sindicato no estén claramente definidas, lo que puede llevar a una insatisfacción tanto entre los choferes como los usuarios de los servicios.

Asimismo, esto requiere que el sindicato se posicione y se consolide como un referente de interés social, laboral y económico, que contribuya al crecimiento del sector del transporte y al bienestar de sus miembros. Para lograrlo, es fundamental que el sindicato tenga un control y conocimiento claros sobre los procesos que deben implementarse, con el objetivo de evitar riesgos y asegurar un funcionamiento eficiente dentro de la organización.

Es decir, el proceso de gestión de permisos debe llevarse a cabo de manera eficiente y organizada, para evitar riesgos administrativos y asegurar que cada socio reciba un servicio de calidad. A través de estas reuniones, sin embargo, no solo se otorga los permisos de conducir, sino que también se crea oportunidades para que los socios se integren en actividades y programas que fortalezcan su desarrollo profesional y bienestar, beneficiando a cada miembro del sindicato y fortaleciendo la unidad de nuestra organización en la ciudad de Guaranda y en toda la provincia de Bolívar.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión por procesos en la gestión administrativa del sindicato de choferes profesionales de Bolívar en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2024?

1.3. Preguntas de Investigación

- ✓ ¿De qué manera la gestión de procesos contribuye al mejoramiento administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar "Unión y Progreso" según fundamentos teóricos?
- ✓ ¿Cuál es el estado actual de los procesos del sindicato de choferes profesionales de Bolívar "Unión y Progreso”?
- ✓ ¿Qué estrategias de mejora de procesos pueden implementarse para optimizar la coordinación entre distintas áreas dentro de organizaciones profesionales?

1.4 Justificación

La gestión por procesos es importante para mejorar la eficiencia y efectividad de las organizaciones modernas lo que permite poder centrarse en mejorar y optimizar sus recursos a su vez actuar rápidamente a los cambios y a las necesidades de sus miembros, además al tener la organización faltas de procesos y procedimientos generan ineficiencias y malentendidos que afectan el desempeño y la satisfacción del usuario.

También mejorará la comunicación y coordinación entre los diferentes miembros del sindicato, estableciendo diferentes roles y responsabilidades que ayudara a la colaboración y la toma de decisiones, que son cruciales para abordar cuestiones operativas y organizativas no sólo se mejorará la calidad del servicio del gremio, sino que también se obtendrá una mayor satisfacción de conductores y usuarios.

Muchas organizaciones reconocen los beneficios de la gestión por procesos: las decisiones se toman con más información, las operaciones son más claras y la comunicación dentro de la organización ha mejorado. por lo que han adaptado sus estructuras para incorporar este enfoque ya que han visto grandes mejoras en su eficiencia y en la satisfacción de sus clientes, lo que les ayuda a seguir siendo competitivas en un entorno cambiante.

Las organizaciones que han implementado la gestión por procesos pueden adaptarse más rápidamente a los cambios del mercado y a las demandas de los clientes, optimizando recursos y reduciendo costos innecesarios, también promueve una mayor colaboración entre los equipos ya que todos comprenden mejor cómo sus roles impactan en el proceso global.

Es por eso que es importante que el sindicato de Choferes Profesionales De Bolívar “Unión y Progreso” adapte una gestión por procesos que le ayudara a mejorar la utilización de recursos y a eliminar tareas redundantes para brindar un servicio ágil y eficaz donde atienda a sus miembros y gestione varios servicios, además identificara áreas críticas en las que se pueden hacer mejoras continúas contribuyendo al bienestar de los choferes y a la sostenibilidad del sindicato.

Por lo tanto, esta investigación es pertinente porque los sindicatos al ser una organización que representa los intereses de sus empleados están presionados a que satisfaga las necesidades y gestione adecuadamente sus procesos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Realizar un análisis de los procesos y su incidencia en la gestión administrativa del sindicato de choferes profesionales de Bolívar "Unión y progreso" en la ciudad de Guaranda en el año 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Justificar teóricamente como la gestión de procesos incide en el mejoramiento administrativo del sindicato de choferes profesionales de Bolívar "Unión y progreso"
- ✓ Realizar un diagnóstico sobre el estado actual de los procesos del sindicato de choferes profesionales de Bolívar "Unión y progreso"
- ✓ Proponer estrategias de mejora a los procesos del sindicato de choferes profesionales de Bolívar "Unión y progreso" que facilita una mejor coordinación entre las distintas áreas.

1.6. Idea a Defender

La implementación de una gestión por procesos estructurada y eficiente es fundamental para el mejoramiento administrativo de organizaciones sindicales.

1.7. Variables

Variable independiente: Gestión por procesos

Variable dependiente: Gestión administrativa

Tabla 1:
Operacionalización de las variables

VARIBALES	TIPOS DE VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORSE	INSTRUMENTO
Gestión por procesos	Variable independiente	La gestión por procesos es un modelo operativo mediante el cual se coordina a todas las áreas de una empresa u organización para que todas trabajen en conjunto para cumplir un mismo objetivo.	Optimización	- Eficiencia - Eficacia	Entrevista Ficha de observación
			Mejora continua	- Estandarización - Control de Calidad	
Gestión administrativa	Variable dependiente	Es un conjunto de procesos que nos ayuda a manejar los recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) para planificar organizar y dirigir y controlar de forma más eficiente con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.	Eficiencia operativa	-Tiempo de respuesta -Tasa de cumplimiento	Encuesta
			Utilización de recursos	-Uso de materiales -Control de productividad	
			Calidad de los servicios	Calidad percibida de los servicios ofrecidos	

Nota: Elaborado por Galora Gissela & Vaca Miguel

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según autor (Sisalema Coloma, 2023) en su tesis "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023." Con su objetivo general ¨Analizar la gestión administrativa en los procesos de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar año 2023¨ (Sisalema Coloma, 2023, pág. 9). Concluye:

> Se definen los procesos de gestión con respecto a las actividades que se desarrollan de forma permanente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas; para que se pueda llevar a cambio una adecuada gestión administrativa que favorezca las mejores relaciones dentro de la organización, al igual que un buen clima laboral para alcanzar un eficiente desempeño en el personal.
>
> Se propone un modelo de gestión administrativo basado en procesos de acuerdo con las responsabilidades que tiene el GAD parroquial, con el fin de lograr el mejoramiento del entorno y tomando en cuenta los factores internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural San Pablo de Atenas; para brindar una atención eficiente y eficaz a la población del sector para lograr su pleno desarrollo (Sisalema Coloma, 2023, pág. 79).

En definitiva, para una buena gestión administrativa se debe identificar tanto los procesos internos de la institución sobre su gestión como los que le corresponde a cada uno de sus miembros, lo que mejora las relaciones dentro de la organización y de esta manera aumenta el desempeño laboral y por ende los resultados.

Para (Torres Guananga y otros, 2019) en su artículo denominado "La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas" cuyo objetivo se centró en determinar si la gestión por procesos es un sistema de control eficiente en las empresas.

> Nos afirma que según la percepción de los ejecutivos, el 89% confirma que la gestión por procesos es un sistema de control eficiente en las empresas, ya que están entrelazadas las etapas de planificación, ejecución y control, lo que facilita el seguimiento y la evaluación, por lo tanto este sistema permite administrar los recursos de una empresa de manera eficiente ya que disminuye el despilfarro y mejora los tiempos de operación, es decir aumenta la productividad y competitividad, mejora de la calidad y mejora el posicionamiento en el mercado, lo que coadyuva al incremento de los ingresos y de la rentabilidad.
>
> Es primordial que todas las personas que forman parte de la organización tengan como parte de sus objetivos la mejora continua de cada uno de los procesos que ejecutan y de los cuales forman parte, los colaboradores forman parte esencial del éxito en la mejora de los procesos pues ellos diariamente con la ejecución de los procesos, con la recepción de reclamos, con el comportamiento de los indicadores pueden identificar que procesos requieren mejora y proponer los cambios a realizar o ejecutarlos si esto se encuentra dentro de su alcance.

El trabajo de titulación realizado por (Fereño Gallo, 2022) denominado "MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINÚA APLICADO AL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA DIGU B&C" con el propósito de obtener una identificación y definición de procesos según su jerarquía. Se concluye que la empresa tenía muchas falencias en su proceso productivo, específicamente en la producción de jabón líquido, los movimientos y desperdicios eran muy grandes, motivo por el cual la empresa no se enfocaba en mejorar los mismos.

Esto da lugar a la elaboración de un modelo exitoso de gestión que aplicado al área de producción dio lugar al mejoramiento de una propuesta enfocada a la innovación y perfeccionamiento de sus productos, con la ayuda de fichas y diagramas logrará resultados exitosos para el beneficio de su núcleo empresarial lo cual conllevaría a perfeccionar su producción.

En general se puede concluir que la empresa necesita un monitoreo constante en sus procesos de producción para poder implementar mejoras y poder ser más competitivos, además de una mejor comunicación dentro de la organización se identificó junto con gerencia que mediante sencillas herramientas aplicadas se pueden obtener grandes cambios sin necesidad de una gran inversión de recursos económicos.

(Muñoz Veloz , 2018) en su tesis denominada "Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A" tuvo por objetivo diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria. Para dar respuesta a la pregunta de investigación se efectuó un estudio de campo, y, de acuerdo con los instrumentos de investigación aplicados, se pudo comprobar que la entidad ha experimentado un crecimiento importante desde sus inicios pero que en este momento requiere una nueva manera de organización interna que le permita gestionar con agilidad su servicio valorado en el mercado.

Mediante la investigación a través de entrevistas y encuestas, se realizó el diagnóstico de la empresa, observando que, desde sus inicios, ha manejado su gestión de manera empírica, o según se iba requiriendo, lo cual pudo haber funcionado de manera adecuada en sus primeros años; sin embargo, al crecer su cartera de clientes, personal y servicios ofertados, se evidenció la necesidad de implementar un modelo que permita delimitar funciones de los colaboradores, estandarizar procesos y garantizar la calidad en la que se ha concentrado la empresa como ventaja competitiva.

(Mullo Hidalgo, 2022) realizo una investigación denominada "LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA FÁBRICA DE MANGUERAS ICOPLAST". Su objetivo fue determinar cómo la correcta aplicación de la gestión

por procesos contribuye en la productividad de la Fábrica de mangueras ICOPLAST.

> Se demuestra que la gestión por procesos si contribuye en la productividad de la Fábrica de mangueras ICOPLAST ya que gracias a la información recolectada a partir de las encuestas se conoció la situación actual de la fábrica misma que no maneja de forma adecuada su gestión por procesos y se evidencia en su productividad.
>
> Se identifico de qué manera la gestión por procesos interviene en la productividad de la fábrica y se concluye que al contar con una gestión por procesos mal definida se corre el riesgo de disminuir su producción incrementando los clientes insatisfechos y disminuyendo sus ingresos.

Según Para (Gaibor, 2022) en su tesis denominada "LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SEGUVID AMBATO – ECUADOR". Con su objetivo: Identificar en qué medida la gestión por procesos influye en la productividad dentro de la empresa SEGUVID de la ciudad de Ambato (Gaibor, 2022, pág. 16).

Concluye:

> Por medio de la investigación realizada se muestra que para que la productividad de una empresa sea mejor y más productiva, la gestión por procesos cumple un papel muy importante para dicho desarrollo, por lo cual todos los empleados deben mejorar sus competencias laborales en cuanto a dichos temas importantes como la gestión por procesos y la productividad.
>
> Por medio de la observación he logrado identificar las líneas de productos que
>
> actualmente maneja la empresa, como son las líneas: automotriz, curvo, panorámicos; y que son los que se vienen desarrollando desde los inicios de la empresa.
>
> Se ha propuesto estrategias a la empresa conforme a los problemas que presenta la misma y que a través de ellas soluciones las dificultades y llegue a mejorar la producción mediante un mejor entendimiento de la gestión por procesos.

Según (Peralta Farfán, 2018) con su trabajo de titulación "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CICLO DE NOTIFICACIÓN EN UNA
INSTITUCIÓN PÚBLICA – LAMBAYEQUE 2017". Teniendo como objetivo principal el de implementar estrategias de optimización para el proceso de notificación dentro del área de correspondencia (Peralta Farfán, 2018, pág. 12).
Concluye:

> De acuerdo a la hipótesis planteada en la investigación, "La implementación de la mejora del proceso de notificación en el área de correspondencia, permite disminuir el tiempo de registro de documentos clasificados en una institución pública", se comprueba su afirmación, a causa que, en el proceso de notificación, el responsable del registro de documentos clasificados realizaba tareas que debían ser asignadas por los responsables de la emisión de los expedientes, lo que hacía que el proceso demande más tiempo de lo debido. Posterior al análisis las áreas usuarias procedieron por realizar las actividades de sellado y clasificación de sus documentos entregados para su respectiva notificación, teniendo como consecuencia la reducción de tareas y tiempo del proceso de notificación.
>
> Se optaron medidas que permitan un mejor control de la notificación de los documentos, como capacitaciones tanto para la empresa Courier como en la institución, reportes respecto a los involucrados del proceso e informe de gestión sobre las áreas que incrementaron su demanda de envío en el mes anterior, los cuales permitieron afianzar la operatividad del servicio que brinda correspondencia en los meses posteriores.

2.2. Marco científico

2.2.1. Procesos

Los autores (Martínez Martínez & Cegarra Navarro, 2014) nos explica que un proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y cuya característica es que consumen materias y tareas particulares que dan lugar a la creación de valor añadido en esas materias iniciales (input), con el objetivo de conseguir unos resultados (output). Existen diversos modos de denominarlo,

también podemos definir a un proceso considerándolo como la gestión de todas las actividades de la organización que generan un valor añadido, o también lo podemos denominar, como conjunto de actividades que interactúan, y de este modo transforman las entradas en los resultados.

También encontramos que hay subprocesos organizativos. Para establecer si una actividad que realiza una organización es un proceso o subproceso, podemos fijarnos en algunas características en primera instancia de las actividades:

- ✓ Estas tienen una misión claramente definida.
- ✓ Se pueden descomponer en tareas u operaciones.
- ✓ Conllevan unas entradas y unas salidas (input y output), además se pueden identificar a los proveedores, a los clientes y el producto.

Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos:

Procesos estratégicos: son los que se establecen para dar dirección y gestión a la organización. Definen y controlan las metas de la organización, sus políticas y estrategias, estando en relación muy directa con la misión/visión de la organización. En este sentido, de ellos depende la configuración y gestión de los procesos operativos y de los de apoyo o soporte.

Procesos operativos: son los procesos que tienen relación directa con el cliente externo. Necesarios para realizar el producto y/o servicio, a partir de ellos, el cliente percibirá y valorará la calidad. Se les puede denominar también como clave ya que operan directamente sobre la demanda del cliente. Son una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que logre cumplir con los objetivos, las estrategias marcadas por la organización y las necesidades del cliente. Una de las características principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son interfuncionales, siendo capaces de cruzar de forma vertical y horizontal la organización.

Procesos de apoyo o de soporte: son los procesos que se ocupan de suministrar a la empresa todos los recursos necesarios en lo relativo a personas, materia prima y maquinaria, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes. (Martínez Martínez & Cegarra Navarro, 2014, pág. 50)

2.2.1.1 Elementos de procesos

(Pardo Áïvarez, 2017) dice que para definir la gestión de procesos es necesario delimitar lo que vamos a considerar gestión y cómo articularla, y una vez determinado esto se tratará simplemente de trasladar ese concepto al elemento procesos.

Un mecanismo mediante el cual podemos gestionar de una manera efectiva es el ciclo PHVA, también conocido como ciclo de mejora continua o ciclo de Deming, por ser Edwards Deming quien lo popularizó. Se trata de una manera sencilla de estructurar el pensamiento lógico. PHVA responde a Planificar — Hacer — Verificar — Actuar Para muchos son más reconocibles sus siglas en inglés, PDCA (Plan —Do — Check —A5t).

Este modo de proceder es realmente interesante, pues implica lo siguiente:

- ✓ Antes de actuar, piensa: nuestros actos, personales o profesionales, deberíamos platicarlos. Planificar es pensar, pensar cómo queremos hacer las cosas.
- ✓ Tenemos que hacer aquello que hemos planificado siguiendo las directrices marcadas: esto nos llevará a unos resultados predecibles y contrastables.
- ✓ A medida que vamos ejecutando lo planificado, e incluso al final de la ejecución, deberíamos comprobar los resultados obtenidos para saber si se producen.
- ✓ Para mejorar. Esta fase conlleva el análisis de la situación y la introducción de algún tipo de modificación (por ejemplo, cambio de responsabilidades, incremento de recursos, variación en la manera de funcionar ") (Pardo Áïvarez, 2017, págs. 43-44).

2.2.1.2. La gestión por procesos

La implantación de la gestión por procesos se ha revelado como la herramienta de gestión empresarial más efectiva para todo tipo de organización. Muchos ejemplos confirman la validez de esta disciplina de gestión. Así, las empresas consiguen reducir los tiempos de diseño de productos en un 50% mejorando el "time-to-market", con productos más competitivos y de mayor rentabilidad; mejoran la eficiencia de los Call Centers en un 60%, reduciendo costes, aumentando la satisfacción y mejorando la gestión de los recursos; reducen los tiempos de gestión de pedidos en un 80% con ahorros de costes, aumentando la satisfacción del cliente

y obteniendo mayor rentabilidad; reducen del 50-60% los costes administrativos en casi cualquier proceso, obteniendo un importante ahorro financiero (Robledo, 2011).

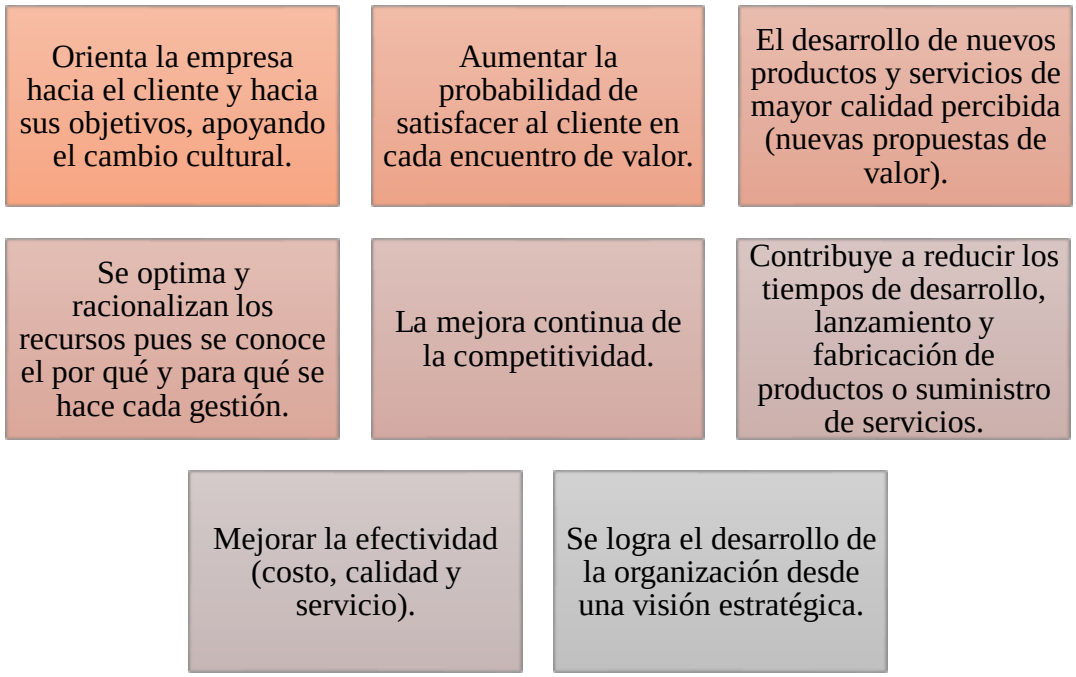
2.2.1.3. Usos de la Gestión por Procesos

El uso de la Gestión por Procesos en la empresa nos va a permitir fundamentalmente a:

- ✓ Aumentar los niveles de productividad y competitividad a través de la automatización y gestión de sus procesos de negocio.
- ✓ Proporcionar agilidad para adaptarse a los cambios del mercado y el entorno.
- ✓ Facilitar la adopción y el cumplimiento de una estrategia, permitiendo tomar acciones preventivas o correctivas en el momento oportuno.
- ✓ Mejorar la eficiencia y la efectividad.
- ✓ Disponer de la agilidad y la flexibilidad adecuadas para la innovación y adaptación al cambio.
- ✓ Disponer de una trazabilidad completa de las actividades ofreciendo un control absoluto de lo que ocurre en cada proceso.
- ✓ Aumentar la productividad al detectar y corregir el uso ineficiente de los recursos (tiempos muertos, cuellos de botella…
- ✓ Satisfacer al cliente interno y externo al mejorar la atención y resolviendo de forma proactiva las incidencias.
- ✓ Tomar decisiones más rápidas con información de cada proceso en tiempo real
- ✓ Cumplir con las nuevas regulaciones (leyes y normativas) (Robledo, 2011, pág. 80).

2.2.1.4. Ventajas de la gestión por procesos

Figura 1:
Ventajas de la Gestión por Procesos

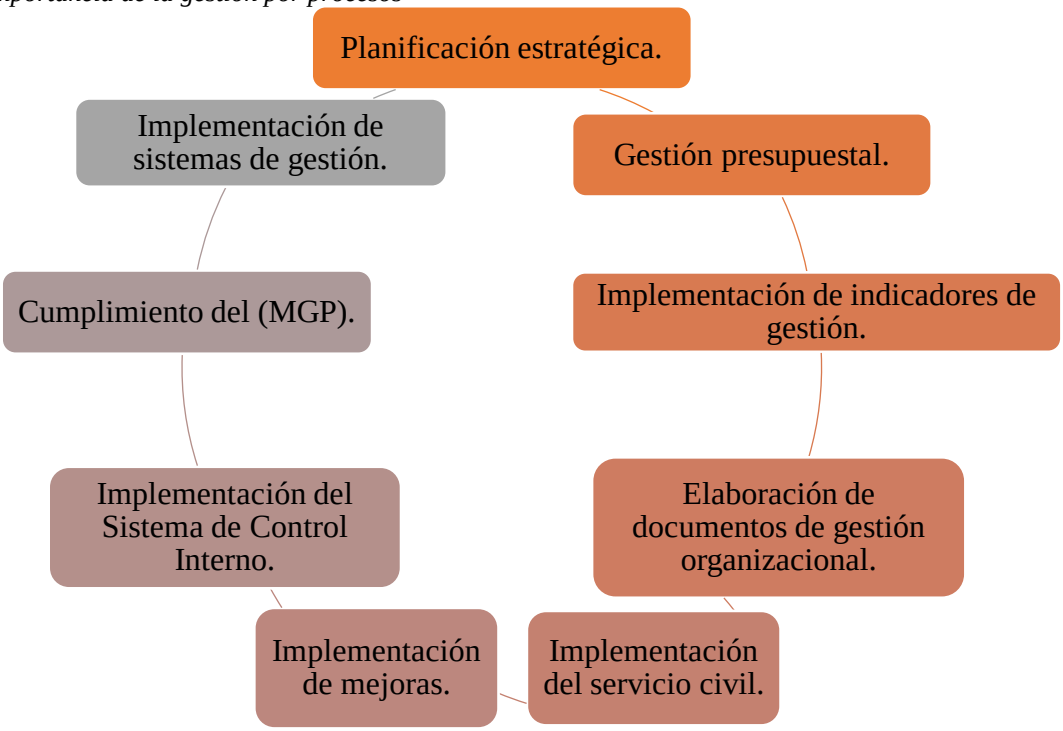


Nota: (Antolinez, 2017, pág. 146)

2.2.1.5. Importancia de la implementación de la Gestión por Procesos

La implementación de la gestión por procesos es importante porque contribuye al cumplimiento de la misión de la entidad, al logro de sus objetivos, a proporcionar bienes y servicio públicos de calidad, así como a la toma de decisiones en diferentes aspectos de la gestión institucional, tales como:

Figura 2:
Importancia de la gestión por procesos



Nota: (SERVIR, 2011, pág. 191)

2.2.2. La gestión administrativa

Para (Mendoza Briones, 2017) la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.

Para (Rodríguez Tóala & Peñafiel Loor , 2022) la gestión administrativa permite mediante un manejo racional de las tareas, esfuerzo y recursos prevenir problemas en un futuro y dar cumplimiento a los objetivos planificados siempre con la obtención de buenos resultados, el aumento de la productividad, debido a la optimización de tareas y procesos generando un incremento en la producción, seguido por el cumplimiento de los objetivos, ya que permite planificar y ejecutar

estrategias a corto, mediano y largo plazo y por último la maximización del uso de los recursos.

La gestión administrativa es el elemento fundamental para cualquier tipo de empresa, sea esta pública o privada. Esta ayuda a coordinar todas las actividades con la finalidad de optimizar los recursos y obtener resultados propicios. En las empresas la gestión administrativa es la base para poder ejecutar y potenciar de mejor manera las actividades internas, con el propósito de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas en los plazos y tiempos establecidos.

Necesariamente deben de existir dentro de una organización o empresa ciertos pasos para desarrollar cualquier tipo de trabajo, entre las cuales se puede indicar las siguientes:

Planificación: Visualizar el futuro

Organización: Establecer su estructura

Dirección: Hacer cumplir los planes establecidos

Control: Constatar los resultados

2.2.2.1. Factores que influyen en la gestión administrativa

Según (Gavilánez y otros, 2018) los factores que definen el nivel de gestión en las empresas pueden ser clasificados en factores internos y externos. Los factores internos son aquellos que dependen concisamente de la organización y sobre los cuales la información puede actuar; entretanto los factores externos no dependen de la investigación o información previa. Los factores Internos pueden ser agrupados en tres áreas: calidad, eficiencia e innovación. Se entiende por calidad a productos y servicios que atienden a determinados patrones de bienestar al cliente.

Para las autoras, lograr innovación en las pymes constituye un trabajo arduo de investigación y desarrollo de procesos que solo será posible a través de asociaciones estratégicas, en donde se involucran varios recursos desde el recurso humano hasta el tecnológico teniendo en cuenta que nuevas tecnologías y productos están actualmente en perfeccionamiento, y dentro de algunos años serán parte del mercado para darse a conocer. Un producto será competitivo si es innovador, si presenta un precio accesible y razonable, y si este posee calidad aceptable hacia los clientes basándose en la satisfacción de sus necesidades y además la aplicación de una eficiente gestión administrativa.

2.2.2.2. Razones para necesitar una buena gestión administrativa

Según (Peña Ponce y otros, 2022) en primer lugar, se ocupa de mantener en buen estado de salud las ganancias de la compañía. Y es que, si no existiera un control de gastos ni una intención de reducir las pérdidas, el negocio probablemente se iría a pique. Eso no es así con la labor de la gestión administrativa, encargada de organizar todas las áreas de la empresa, incluso el departamento financiero, donde es más fácil manejar el flujo de caja. Evitar duplicidades del mismo modo se centraliza la información importante a nivel administrativo y se evita la existencia de duplicidades y, por ende, de que haya un cierto descontrol empresarial.

Esto supone también que se disminuya el número de errores que pudieran producirse al tener que enviar la información a otro departamento. Para que esto sea posible es preciso utilizar un buen sistema de gestión al que solo unos pocos tengan acceso y posibilidad de editarlo. A por los objetivos de la empresa Cuando uno empieza un negocio siempre persigue una serie de objetivos. En general, suelen ir enfocados a captar más fondos empresariales y obtener ejercicio a ejercicio mejores resultados. Esto se puede conseguir con una buena gestión administrativa, puesto que ésta pretende implantar cada vez más procesos eficientes en la compañía enfocados, principalmente, a la consecución de dichos objetivos.

Clientes y empleados más satisfechos a través de la gestión administrativa es posible obtener procesos más eficientes que redunden en la calidad y en los tiempos, lo que permite que los clientes tengan sus necesidades atendidas y superadas. La relación con ellos también puede volverse más próxima para comprender mejor sus necesidades y tener productos y servicios que puedan suplirlas. Y en cuanto a los trabajadores, si se consigue lo anterior, también estarán más satisfechos al percibir que ya no hay un desgaste tan grande y una pérdida de energía en tareas irrelevantes. Se sentirán más valorados dentro de la organización.

2.2.2.3. Funciones de la Gestión Administrativa

(González Rodríguez y otros, 2020) la gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas.

Planificación: es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.

Organización: consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.

Dirección: Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Control: Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

2.3. Marco conceptual

Automatización: se pueden implementar herramientas tecnológicas para respaldar la gestión de procesos, como sistemas de información de miembros, gestión de reclamos y gestión de trámites, mejorando la eficiencia y reduciendo el error humano.

Competitividad: La competitividad empresarial puede ser comprendida de distintas maneras; pero, en general, hace referencia a un conjunto de herramientas que, combinadas entre sí, facilitan liderar el mercado y vencer a los competidores del medio (Díaz Muñoz y otros, 2020).

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (ROJAS y otros, 2017).

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”

Eficiencia operativa: La eficiencia operativa de una empresa es un reflejo de las acciones que se ponen en práctica, en el día a día, con el objetivo de utilizar los recursos mínimos para entregar productos o servicios de calidad (Zambelli, 2020).

Estandarización: La estandarización de procesos es el ajuste de las etapas de los procesos dentro de una empresa para que éstos se asemejen a un modelo en común. Es la metodología indicada para quienes buscan organizar la rutina a través de pasos estandarizados, seguidos por todos los empleados (SYDLE, 2021).

Fortalecimiento gremial: el sindicato actúa como un espacio de organización e integración para los choferes miembros de esta organización para promover la unidad de sus miembros punto este fortalecimiento permite que los choferes tengan voz y un voto en la defensa de sus derechos comentando la capacidad de influir en los empleados en la toma de decisiones de la institución.

Gestión por procesos: La gestión por procesos representa un enfoque innovador para organizar el trabajo en las organizaciones. Su objetivo, conocido como Business Process Management (BPM), es promover la mejora continua de las actividades empresariales, creando valor tanto para la empresa como para sus clientes (Internet, 2023).

Optimización: La optimización de procesos es el enfoque sistemático de análisis y mejora de los procesos empresariales para lograr la máxima eficiencia, eficacia y calidad. El objetivo de la optimización de procesos es reducir continuamente los residuos, aumentar la productividad y, en última instancia, mejorar los resultados de una organización (Turdibayeva, 2024).

2.4. Marco Legal

Según la Constitución De La República Del Ecuador

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

> Artículo. 177.- La Función Judicial se compone de órganos jurisdiccionales, órganos administrativos, órganos auxiliares y órganos autónomos. La ley
>
> determinará su estructura, funciones, atribuciones, competencias y todo lo necesario para la adecuada administración de justicia.
>
> Artículo. 178.- Los órganos jurisdiccionales, sin perjuicio de otros órganos con iguales potestades reconocidos en la Constitución, son los encargados de administrar justicia, y serán los siguientes:
>
> 1. La Corte Nacional de Justicia.
> 2. Las cortes provinciales de justicia.

3. Los tribunales y juzgados que establezca la ley.

4. Los juzgados de paz.

El Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial.

La Función Judicial tendrá como órganos auxiliares el servicio notarial, los martilladores judiciales, los depositarios judiciales y los demás que determine la ley.

La Defensoría Pública y la fiscalía general del Estado son órganos autónomos de la Función Judicial.

La ley determinará la organización, el ámbito de competencia, el funcionamiento de los órganos judiciales y todo lo necesario para la adecuada

administración de justicia.

SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS

Artículo. 229.- (Reformado por el Art. 8 de la Enmienda s/n, R.O. 653-S, 21-XII-2015).- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia (ECUADOR, 2008).

Cantón Guaranda: Sustitutiva Que Regula Administración Y Funcionamiento Terminal De Transporte Terrestre Público Interprovincial

ESTATUTO REFORMADO DEL SINDICATO PROVINCIAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR "UNIÓN Y PROGRESO"

CAPITULO I

DE SU DENOMINACIÓN, DOMICILIO Y DURACIÓN

Artículo. 1.- El Sindicato Provincial de Choferes Profesionales de Bolívar "UNIÓN Y PROGRESO", se regirá a las disposiciones del presente Estatuto reformado, a partir de su aprobación legal. Consecuentemente se sustituye en todas sus partes a las disposiciones del Estatuto aprobado, mediante acuerdo Ministerial No.0004, de fecha 09 de enero del 2014, debidamente inscrito en el Registro de la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público de Guayaquil, mediante acuerdos Ministeriales N°04, Folio 05 y Registro 02, de fecha 30 de enero del 2014.

Artículo. 2.- El Sindicato tiene su domicilio en la ciudad de Guaranda, capital de la Provincia Bolívar.

Artículo. 3.- El Sindicato, durará por tiempo indefinido y podrá disolverse y liquidarse por resolución de las dos terceras partes de sus Miembros, previo análisis del asunto en dos Asambleas Extraordinarias.

CAPITULO II

FINALIDADES

Artículo. 4.- El Sindicato, tiene las siguientes finalidades:

a) Agrupar a su seno a todos los Choferes Profesionales de la Provincia Bolívar, con el objeto de velar por la defensa común de sus derechos previstos en la legislación laboral y más leyes sociales, procurando reformas en beneficio de la clase.
b) Establecer vínculos de solidaridad entre los Choferes Profesionales y el resto de la clase trabajadora lícitamente constituida, siempre que no se desvíe de su finalidad clasista.
c) Procurar el mejoramiento cultural, social y económico de los profesionales del volante y sus organizaciones;
d) El Sindicato, será afiliado a la Federación Nacional de Choferes Profesionales del Ecuador.

e) Organizar cursos, seminarios, conferencias, etc., con el fin de elevar el nivel intelectual de sus socios, educándolos sindicalmente para que asimilen la interpretación y aplicación de todas las leyes sociales.
f) Organizar y mantener la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales de acuerdo a las leyes y reglamentos vigentes.
g) Crear bibliotecas relacionadas con el sindicalismo, cooperativismo, tránsito, transporte y cultura general, con especial atención para la Historia Nacional, Geografía, Patria y Estadística.
h) Ayudar económica, moral y materialmente a los integrantes del Sindicato, que por actuaciones sindicales se vean lesionados en sus intereses, derechos o libertades.
i) Estimular a los Choferes Profesionales socios que hubieren contribuido notoriamente al progreso del Sindicato y los que hayan destacado públicamente a favor de la comunidad.
j) Construir y administrar estaciones de servicio, comisariatos de repuestos de vehículos, accesorios, transporte, comercialización de productos derivados del petróleo, Ahorro, Crédito, etc.
k) Para el cumplimiento de sus fines, el Sindicato se financiará, con los recursos provenientes de las cuotas sociales y de su propia autogestión.

CAPITULO III DE LOS SOCIOS

Artículo. 5.- El Sindicato podrá tener tres clases de Socios:

a) Activos;
b) Exonerados; y,
c) Artículo.

Art. 6.- Socio activo, es el Chofer Profesional sindicalizado, que cumple con las disposiciones Estatuarias y Reglamentarias vigentes.

Artículo. 7.- Socio Exonerado, es el Chofer Profesional que habiendo cumplido con la condición de socio activo durante 30 años o más, y que haya ejercido la profesión, previa certificación de archivos existentes,

queda exonerado del pago de las cuotas sociales sin perder el derecho al goce de todos los beneficios establecidos y que se establecieren.

Artículo. 8.- Socio Honorífico, puede ser la persona que sin ser Chofer Profesional haya prestado relevantes servicios al Sindicato.

Artículo. 9.- Para ser Socio se requiere:

Solicitud escrita dirigida al secretario general en la que constará nombres y apellidos completos, fecha de haber obtenido el título de Conductor Profesional y lugar de expedición;

a) Tener 4 años de ser titulado de Conductor Profesional, ejercer activamente la
b) profesión y no ser afiliado a otro Sindicato similar;
c) Residir habitualmente dentro de la Provincia Bolívar y por situaciones de trabajo hayan fijado su residencia en otra Ciudad o Provincia dentro del ámbito del territorio ecuatoriano.
d) Gozar de buena conducta la que se probará mediante dos certificados de personas de reconocida solvencia moral de la Provincia;
e) Presentar el título de conductor profesional;
f) Cédula de ciudadanía, certificado de votación;
g) Cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento Interno;
h) No haber sido expulsado de otro Sindicato similar;
i) No haber sido declarado insolvente ni sentenciado penalmente, excepto por asuntos de tránsito;
j) No ser militar, policía o Vigilante de Tránsito en servicio activo ni pasivo;
k) Haber obtenido su Título de Conductor Profesional en la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales de Guaranda;

Artículo. 10.- Para refrendar un carné sindical, el secretario general exigirá que el interesado se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones para con el Sindicato y que no esté suspendido ni expulsado a la fecha.

Artículo. 11.- Todo Socio activo o exonerado, obtendrá el carné sindical que le acreditará la calidad de Socio.

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS

Artículo. 12.- Son obligaciones de los socios las siguientes:

a) Cumplir con todas las obligaciones especificadas en este Estatuto, Reglamento y más disposiciones de los Organismos Directivos o de Autoridades competentes.
b) Acercarse oportunamente a cumplir con todos los requisitos que le impone su condición de Socio.
c) Concurrir obligatoriamente a las sesiones ordinarias y extraordinarias de Asamblea General; En caso de no poder asistir a sesiones, podrá delegar a otro socio mediante comunicación escrita, para su representación de solamente con voz.
d) Observar buena conducta a ser fiel militante de la organización;
e) Mantener siempre en alto y junto al emblema nacional, la bandera del Sindicato, como símbolo sagrado de: "UNIÓN Y PROGRESO".
f) Conservar como fundamento de orden y progreso Sindical, la disciplina, lealtad y el respeto al principio de autoridad, así como la consideración recíproca entre los Socios.
g) Denunciar con fundamento, los actos de traición que perjudiquen o traten de perjudicar al Sindicato o a los socios.
h) Los Socios que estuvieren en mora en el pago de las aportaciones sociales, no podrán ejercer sus derechos.

Artículo. 13.- Son derechos de los Socios:

a) Elegir y ser elegido.
b) Ser escuchado en comisión general o en los Organismos Directivos del Sindicato, cuando lo solicite apelar de las resoluciones que considere lesivas a los intereses de los Socios o se presuman contrarias a las disposiciones legales.
c) Gozar de los servicios sociales existentes, siempre y cuando se encuentren al día en sus obligaciones como Socio; defenderse de las acusaciones que se le hicieren a nivel Sindical;
d) Rehabilitarse por los canales normales, en caso de suspensión, exclusión, etc.

e) Solicitar la protección y ayuda que necesita del Sindicato.
f) Pedir fiscalización de la caja del Sindicato mediante solicitud escrita dirigida al presidente de la Comisión de Control Financiero;
g) Hacer crítica dentro del Sindicato en forma culta y razonable acerca de la actuación de sus miembros.
h) Solicitar la reforma del estatuto, con un proyecto razonado y fundamentado.

Artículo. 14.- Los Socios podrán gozar de las garantías sociales y ejercer sus derechos con la presentación de su carné Sindical. Los cargos directivos, podrán ser ocupados por Socios activos o exonerados con un mínimo de 3 años de vida Sindical, a excepción del cargo de secretario general que será condición de haber tenido un mínimo de 5 años de vida Sindical. Los dirigentes serán removidos por incumplir sus funciones;

Artículo. 15.- Dejan de ser Socios por las siguientes causas:

a) Por petición voluntaria del Socio;
b) Por fallecimiento; y,
c) Por haber sido expulsados.

CAPITULO IV

DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS

Artículo. 16.- Los Socios que incumplieren las disposiciones del presente Estatuto, Reglamentos o Resoluciones determinadas por el Comité Ejecutivo y la Asamblea de Socios, se harán acreedores, según la gravedad de la falta, a las siguientes sanciones:

a) Amonestaciones verbal o escrita;
b) Censura;
c) Multas;
d) Suspensión temporal de los derechos institucionales;
e) Destitución en el caso del Comité Ejecutivo y miembros de comisiones, observándose las garantías del debido proceso; y expulsión.

Artículo. 17.- Las sanciones de amonestación verbal o escrita, censura y multa las impondrá el Comité Ejecutivo. El resto de sanciones las impondrá o resolverá la Asamblea de Socios.

Artículo. 18.- La Amonestación es un llamado de atención, de carácter privado, que se impone al socio por las siguientes causales:

a) Por incumplimiento de sus obligaciones para con la organización;
b) Por indisciplina del Socio frente al Comité Ejecutivo; y,
c) Por falta de cooperación del Socio.

Artículo. 19.- La censura, es una recriminación de carácter público, se impone al socio por las siguientes causas:

a) Por provocar escándalos graves sin causa justa por parte del Socio;
b) Por provocar gresca entre compañeros Socios; y,
c) Por agredir verbalmente sin causa justa a un Socio o miembro del Comité Ejecutivo.

Artículo. 20.- La multa es una sanción de carácter económico se impone al Socio que conforma la organización por las siguientes causas:

a) Faltar injustificadamente a sesiones que previamente han sido convocadas.
b) Por no participar en las actividades convocadas; y por incumplimiento de responsabilidad como dirigente o miembro y comisiones.

Artículo. 21.- La suspensión es la perdida temporal de los derechos hasta 90 días y se impone por las siguientes causales:

a) Cuando estuviere atrasado injustificadamente en el pago de tres cuotas sociales incluido las multas.
b) Por reincidencia en los causales que establecen el artículo anterior.

Artículo. 22.- La destitución es la separación inmediata del cargo, representación o comisión que se le ha encomendado, y se impone por las siguientes causas:

a) Por faltas injustificadas a tres sesiones continuas o cuatro discontinuas durante el año del Comité Ejecutivo, Asambleas Generales o de las Comisiones.
b) Por incapacidad manifiesta en el desempeño de sus funciones; y,

c) Por falta de cooperación con el Comité Ejecutivo.

Artículo. 23.- La expulsión es la pérdida o separación definitiva de los derechos del Socio y se impone por las siguientes causas:

a) Cuando hubiere sido sentenciado por fraude, dilapidación o malversación de fondos, cometido en contra de la organización.
b) Cuando hubiere sido sentenciado por atentar contra la vida o integridad física de los miembros del Comité Ejecutivo o Socios.
c) Por reincidir por cuatro ocasiones en escándalos, agresión física o falta grave a sus compañeros sin causa justa, dentro del seno de la organización, las mismas que debieron ser sancionadas oportunamente;
d) Cuando injustificadamente se encuentre atrasado en el pago de las cuotas sociales y/o multas; y,
e) Cuando injustificadamente no asistiere a sesiones de Asamblea de Socios por el lapso de un año.

Artículo. 24.- Para que la suspensión, destitución y expulsión surta efecto legal, será necesario un informe detallado y contundente y se nombrara una Comisión quien se encargara de abrir un Expediente, en el que conste todas las faltas comprobadas y del mismo modo las atenuantes que presente él o los implicados, en todo caso esta sanción no podrá imponerse ni ejecutarse, sin haberse dado la oportunidad a la defensa a él o los inculpados.

Artículo. 25.- Todas las sanciones serán susceptibles de Apelación ante la Asamblea de Socios en el término de ocho días de ser notificada legalmente, y en la debida forma, la misma que en última instancia será la que ratifique o revoque la sanción, impuesta para ello se requiere dictamen fundamentado por parte del Comité

Ejecutivo pero que en ningún caso será vinculante y aceptado por el 50% de los Socios más uno, de los Socios en la Asamblea de Socios convocada para el efecto.

Artículo. 26.- Los socios en caso de ser absueltos recobraran todos sus derechos.

Artículo. 27.- En toda sanción se aplicará el debido proceso y se informará a la Asamblea de Socios en el caso de las sanciones menores.

DE LA ASAMBLEA GENERAL

Artículo. 33.- La Autoridad máxima del Sindicato es la Asamblea General, sesionará ordinariamente cada cuatro meses y Extraordinariamente cuando el caso lo requiera y solamente para actos y necesidades urgentes.

Para que pueda sesionar en el día y hora convocados, requiere de la mitad más uno de los Socios. En caso de no haber este quórum, se esperará una hora y se reinstalará con el número de Socios asistentes, siendo legales sus actuaciones y resoluciones.

Podrán solicitar convocatorias a sesiones de Asamblea General de Socios, el Comité Ejecutivo, o a petición de por lo menos cincuenta socios, indicando la razón de la convocatoria; el secretario general no podrá negarse a darle curso a la convocatoria, siempre que esté ajustada a las finalidades clasistas que el Estatuto impone.

Artículo. 34.- Las convocatorias para Asambleas Generales Ordinarias se las harán con 8 días de anticipación por lo menos al día de la reunión.

Las convocatorias a Asamblea Generales Extraordinarias, se las harán hasta con 48 horas de anticipación al día de la reunión.

El orden del día de las Asambleas lo elaborará el secretario general o quien lo subrogue. Para las Asambleas se convocará por cualquier medio de comunicación, haciendo conocer el orden del día a tratarse.

Y para las extraordinarias no se considerará otro punto que no se haya fijado en la convocatoria.

Artículo. 35.- Las Asambleas Ordinarias o Extraordinarias serán instaladas y dirigidas por el secretario general o quien lo subrogue.

Artículo. 36.- Del Acta. - De cada reunión de la Asamblea General deberá elaborarse un acta dentro de los quince días posteriores a la celebración de la reunión, debiendo contener la firma del secretario general o de quien haya presidido la Asamblea y del secretario de Actas y Comunicaciones del Comité Ejecutivo o quien haya actuado como secretario suplente en la Asamblea.

Artículo. 37.- El acta de la reunión de la Asamblea General deberá contener por lo menos lo siguiente:

a) El lugar, fecha, día y hora de la celebración de la Asamblea;
b) Los nombres de las personas que intervienen en ella como secretario general y secretario de Actas y Comunicaciones de la Organización;
c) El quorum con el que se instaló la Asamblea; y,
d) La relación sumaria y ordenada del desarrollo y las deliberaciones de la Asamblea, acerca de los puntos tratados en ella.

Artículo. 38.- Son atribuciones de la Asamblea General:

a) Resolver los problemas de trascendencia provincial que afecten al Sindicato.
b) Aprobar y reformar el presente Estatuto.
c) Defender con decisión los derechos y garantías sociales establecidos para sus Socios si éstas fueren amenazadas.
d) Aprobar el Reglamento Interno y programas de reivindicaciones para sus Socios.
e) Aceptar donaciones o legados que se hicieren al Sindicato.
f) Autorizar al secretario general a suscribir contratos y/o utilizar gastos por montos que excedan de cien Remuneraciones Mensuales Unificadas.
g) Renovar total o parcialmente el Comité Ejecutivo cuando sus miembros
h) cometan actos en contra de los intereses de sus Socios o del presente Estatuto o del Reglamento Interno.
i) Conocer y resolver en última instancia las sanciones impuestas a los Dirigentes y Socios.
j) Solicitar al Comité Ejecutivo un informe de la labor desarrollada y el plan de acción a seguirse.
k) Interpretar el Estatuto, y en caso de obscuridad o falta de norma, resolver todas las cuestiones no previstas.
l) Resolver los asuntos que sean de interés para la buena marcha del Sindicato, así como adoptar las medidas convenientes para la

administración del mismo, con el fin de que no sufran menoscabo sus intereses.

m) Resolver sobre la disolución y liquidación del Sindicato;
n) Elegir a los miembros principales y suplentes del Tribunal Electoral;
o) Elegir a los miembros principales y suplentes de la Comisión de Control Financiero, en la misma fecha que se elige a los del Tribunal Electoral;
p) Aprobar el presupuesto general anual, y sus reformas, como también el plan de trabajo anual; y aprobar la venta de los bienes del Sindicato, previo informe sustentado del Comité Ejecutivo y de la Comisión de Control Financiero.

Artículo. 39.- Las resoluciones de Asamblea General que no se opongan a expresas disposiciones del Estatuto y Reglamento del Sindicato, serán de ejecución obligatoria, sin excepción.

Artículo. 40.- La mayoría simple dará efectividad legal a las resoluciones tomadas por Asamblea General, a excepción de la disolución del Sindicato (Progreso", 2018).

2.5. Marco Georreferencial

País: Ecuador

Provincia: Bolívar

Cantón: Guaranda

Dirección: En Guaranda, el sindicato de choferes de Bolivar ¨Unión y Progreso¨ su oficina se encuentra ubicado en la (Av. Rocafuerte y Antigua Colombia).

Figura 3:
Mapa de ubicación del Sindicato de choferes profesionales de Bolívar



Nota: https://maps.app.goo.gl/mwQPxJ8yKXF9GRov5

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Investigación Descriptiva: En el presente proyecto de investigación se aplica este tipo de investigación, que nos ayudará a describir la situación actual del sindicato en el contexto de la gestión por procesos. Se enfocará principalmente en detallar los procesos operativos del sindicato y como se llevan a cabo.

3.1.2. Investigación Exploratoria: Nos permite conocer más sobre la gestión que se maneja dentro del sindicato, ya que no se ha estudiado mucho anteriormente en esta organización, ayudándonos a comprender mejor el contexto y generar hipótesis o ideas para estudios más profundos.

3.1.3. Investigación Cualitativa: Este tipo de investigación nos permite entender las percepciones, opiniones y experiencias de los miembros del sindicato sobre la gestión actual y los posibles cambios que se generarían con la aplicación de una gestión por procesos, una investigación cualitativa sería adecuada. Herramientas como entrevistas y grupos focales pueden proporcionar datos valiosos.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente tema de investigación tendrá el siguiente enfoque:

***3.2.1. Cualitativo*:** A través de un enfoque cualitativo, realizaremos un análisis detallado, tanto individual como grupal, del desempeño, eficiencia y eficacia del personal en la empresa. Este estudio nos permitirá identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos internos. Nos centraremos no solo en cómo los empleados llevan a cabo sus tareas diarias, sino también en sus interacciones, tanto entre ellos como con los distintos sistemas de gestión. Al evaluar las competencias y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, podremos identificar áreas críticas que necesitan optimización.

Este enfoque nos ayudará a recopilar información valiosa mediante entrevistas y observaciones directas, lo que facilitará una mejor comprensión de las dinámicas internas. Con los resultados obtenidos, elaboraremos un manual de procesos que refleje las necesidades operativas de la organización y esté alineado con las capacidades y expectativas del personal encargado de ejecutar estas tareas. El objetivo final es asegurar que los procedimientos sean claros, eficientes y fácilmente implementables por el equipo, mejorando así la productividad y la satisfacción laboral.

3.3. Métodos de Investigación

***3.3.1. Método Cualitativo*:** Se enfoca en entender fenómenos sociales y comportamientos humanos desde una perspectiva interpretativa que nos permita conocer el desempeño laboral, conociendo las motivaciones y las percepciones de los individuos. Podemos llegar a conocer todo esto mediante las entrevistas, observación y encuestas, para posteriormente analizar el contenido de los datos recopilados.

3.3.2. Método Analítico: Este método se empleará para llevar a cabo un estudio exhaustivo del objeto de investigación. Su utilidad se manifestará especialmente en la investigación de campo, se utilizará para el análisis e interpretación de los datos recolectados durante las entrevistas, encuestas y observación.

Además, el método analítico no solo se limitará a la clasificación de datos, sino que también incluirá la evaluación crítica de la información, lo que nos permitirá profundizar en las relaciones entre diferentes variables y contextos. Esto es fundamental para llegar a conclusiones sólidas y fundamentadas, así como para formular recomendaciones prácticas que contribuyan a la optimización del manual propuesto.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la recopilación de datos se emplean diversas técnicas e instrumentos en la investigación de campo. En el contexto de este proyecto, se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

***3.4.1. Entrevista*:** esta técnica está diseñado para comunicarse directamente con el secretario general del sindicato de choferes y obtener la información necesaria de una manera confiable, sencilla y abierta la misma que es muy importante porque la perspectiva del operador proporciona datos importantes necesarios para desarrollar instrucciones de proceso.

3.4.2. Encuesta: esta técnica se aplicará a todo el personal del sindicato de choferes de Bolívar "Unión y Progreso" para recopilar opiniones y percepciones sobre la gestión y las condiciones laborales que nos permite identificar necesidades y preocupaciones, evaluar el clima laboral y facilitar una toma de decisiones informada.

3.4.3. Ficha de observación: esta técnica se aplicará tanto a la gasolinera norte como a la sur permitiéndonos tener una idea clara de los procesos que realizan estas mismas, tanto en procesos de recepción de combustible, despacho, medidas de seguridad, etc., los cual nos permitirá identificar errores con la finalidad de poder corregirlos y aplicar una mejora en sus procesos en caso de ser necesario.

3.5. Universo

Como universo consideramos al personal que trabaja en el sindicato de choferes de Bolívar "Unión y Progreso" tanto su matriz con dos unidades productivas (gasolinera Norte y gasolinera Sur) que corresponde a 21 personas, trabajamos con la totalidad del universo teniendo en cuenta que no tendrá un error muestral que es inevitable cuando se selecciona una muestra, tendremos información completa y precisa de cada miembro de la población, esto asegura que los resultados sean exactos y no estén sujetos a las variaciones que podrían aparecer si solo se trabajara con una parte de la población.

Tabla 2:
Universo

ÁREA	NÚMERO DE PERSONAS
Secretario general	1
Finanzas	1
Asesor jurídico	1
Asesor tecnológico	1
Actas	1
Contador	1
Auxiliar contable 1	1
Auxiliar contable 2	1
Soporte técnico tic's	1
Secretaria	1
Dispensario médico	1
Gasolinera norte	4
Gasolinera sur	2
Guardia	1
Chofer tanquero	1
Conserje	1
Peluquero	1
TOTAL	**21**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

3.6. Procesamiento de la Información

Se procederá a realizar mediante los instrumentos de investigación, (Entrevista, encuesta y ficha de observación) que nos permitirán recolectar los datos pertinentes para la realización de la presente investigación, teniendo en cuenta que la entrevista se aplicará al secretario general del establecimiento, las encuestas se les realizará a todos los miembros del sindicato, mientras que la ficha de observación se aplicará a las dos gasolineras.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

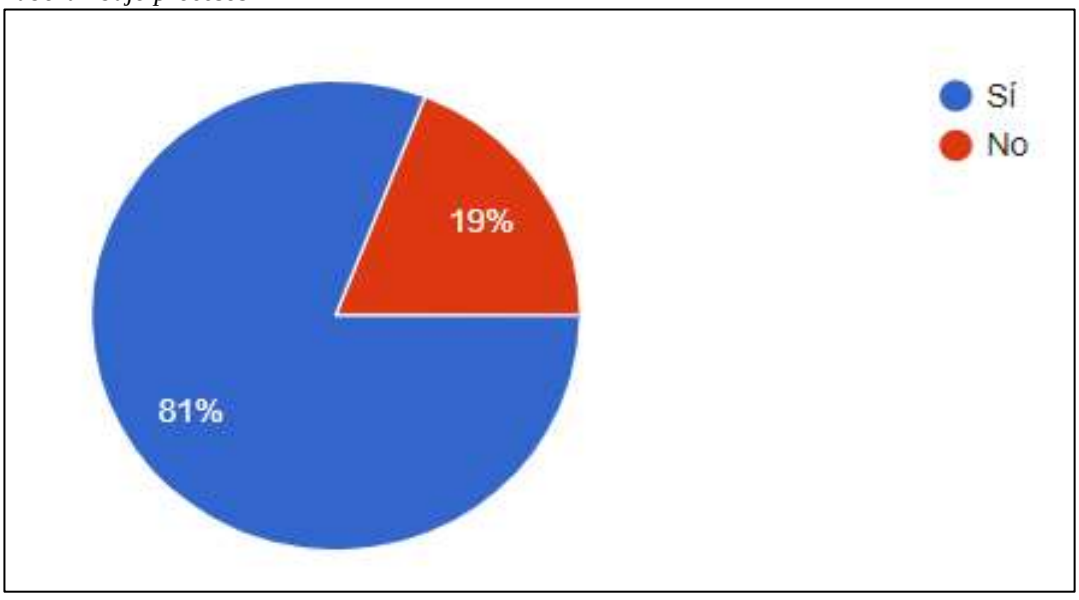
1. ¿En su área de trabajo laboran bajo procesos?

Tabla 3:
Laboran bajo procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	81%
No	4	19%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 4*:*
Laboran bajo procesos



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados de las encuestas aplicadas podemos notar que 17 personas de las 21 dan una respuesta positiva de que trabajan bajo procesos, lo que quiere decir que las cuatro que han dado respuesta negativa, no conocen lo que es un proceso o simplemente no trabajan bajo un proceso.

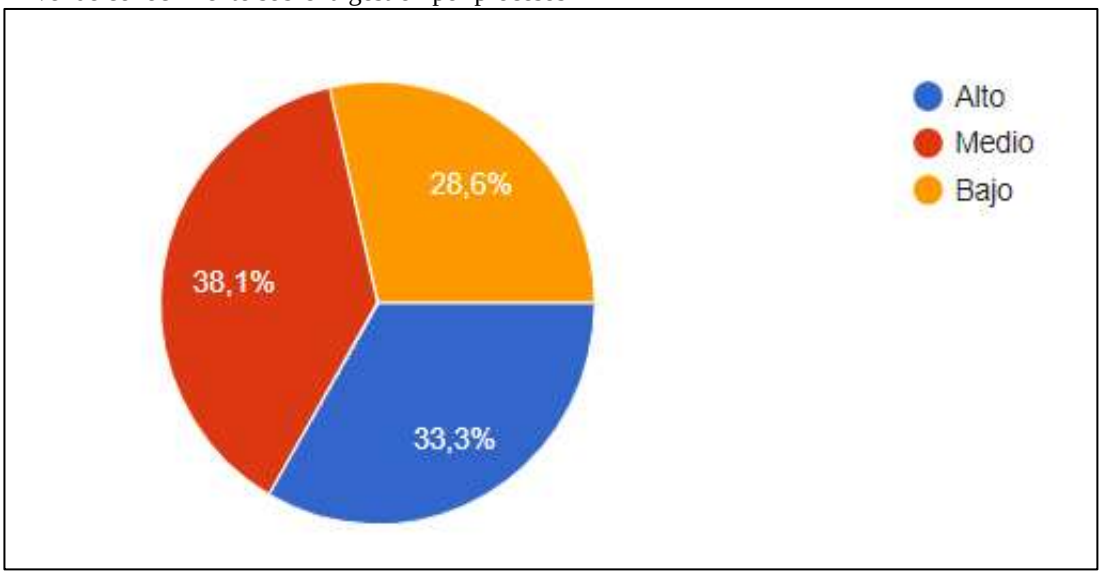
2. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos?

Tabla 4:
Nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	33.3%
Medio	8	38.10%
Bajo	6	28.57%
Total	21	100%

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 5:
Nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

Esta pregunta nos ayuda a conocer el nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos de los trabajadores del sindicato, los resultados nos reflejan que predomina un nivel medio de conocimiento en lo que son gestión por procesos por lo tanto tienen conocimientos de cómo se puede manejar procesos en el sindicato lo que facilitará la implementación de los mismos, seguido por un nivel alto de conocimiento y un porcentaje bajo tiene un bajo nivel de conocimiento, por lo que para una implementación sería necesario una capacitación de procesos.

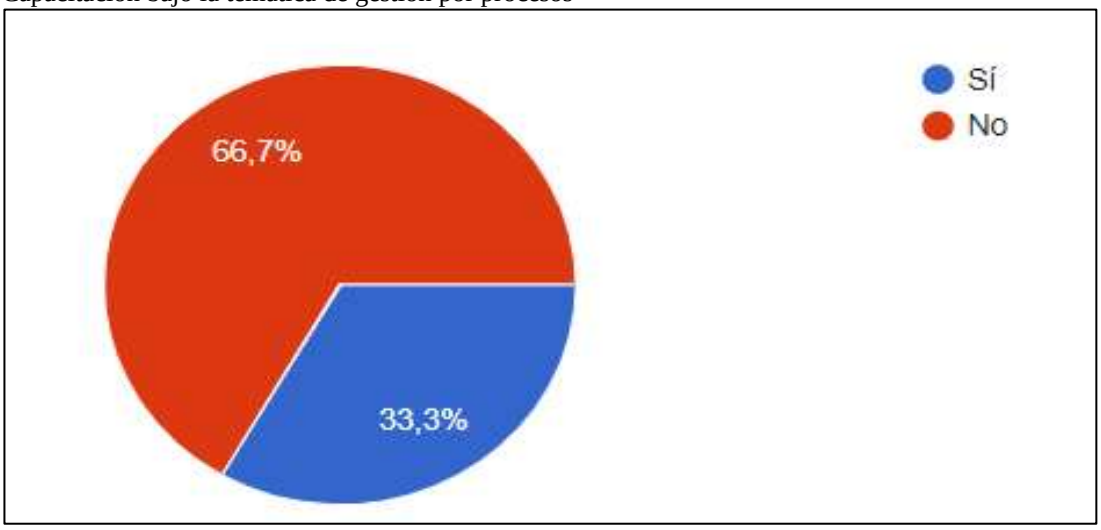
3. ¿Le han dado alguna capacitación bajo la temática de la gestión por procesos?

Tabla 5:
Capacitación bajo la temática de gestión por procesos

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	33.3%
No	14	66.7%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 6:
Capacitación bajo la temática de gestión por procesos



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados de esta pregunta podemos destacar la gran mayoría de trabajadores no han recibido una capacitación sobre lo que es una gestión por procesos por lo que podemos asumir que en su mayoría no tienen los conocimientos necesarios para una implementación, mientras que un porcentaje más bajo han recibido una capacitación y tienen conocimiento para una implementación de procesos.

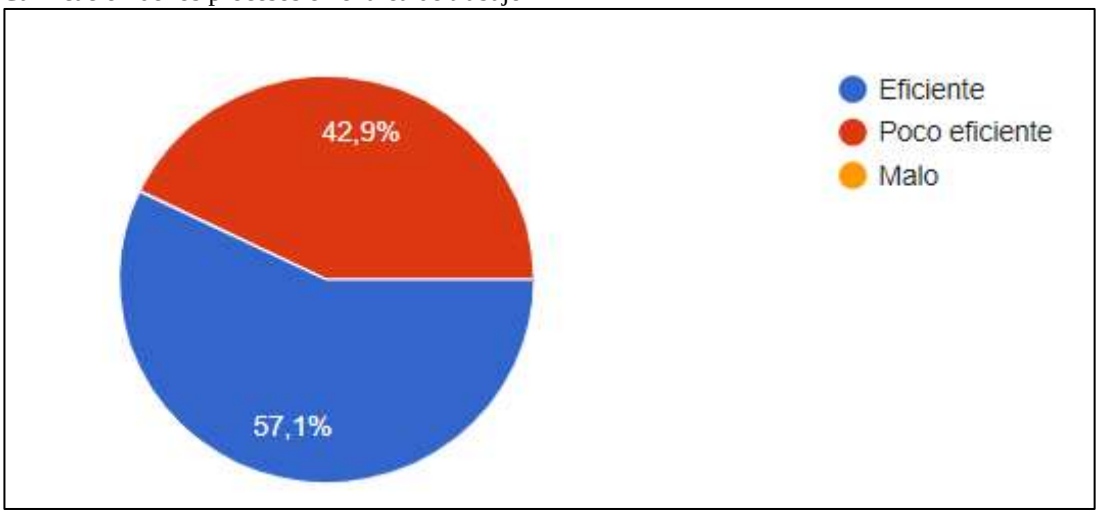
4. ¿Cómo calificaría los procesos que se aplican en su área de trabajo?

Tabla 6:
Calificación de los procesos en el área de trabajo

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	12	57.1%
Poco eficiente	9	42.86%
Malo	0	0%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 7:
Calificación de los procesos en el área de trabajo



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a las respuestas de esta pregunta podemos concluir que más su gran mayoría considera que los procesos que se implementan para cumplir con las labores son eficientes en base a los resultados reflejados, mientras que un bajo porcentaje comparado con el primer resultado nos dicen que son en este caso son poco eficiente y ninguno considera que los procesos son malos.

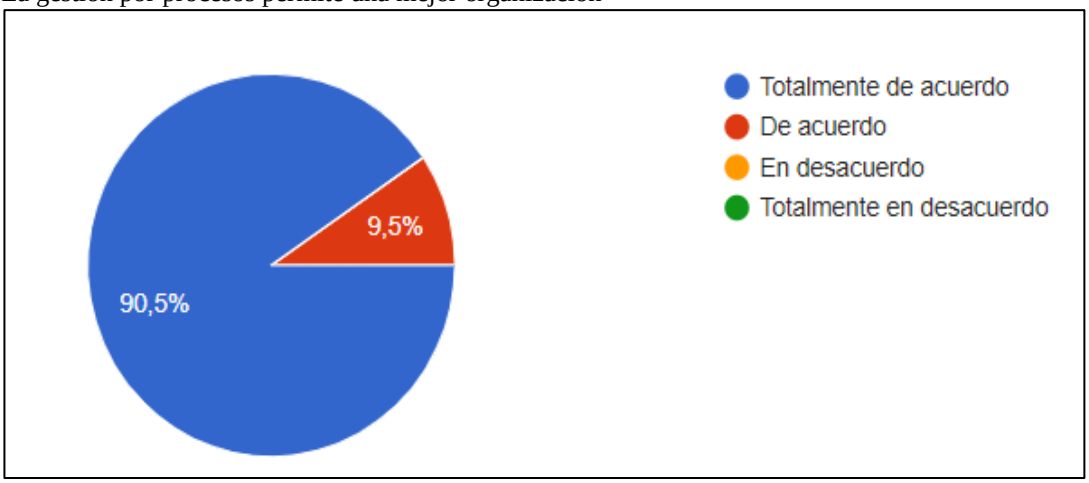
5. ¿Usted considera que la gestión por procesos permite una mejor organización de las actividades del sindicato?

Tabla 7:
La gestión por procesos permite una mejor organización

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	90.5%
De acuerdo	2	9.5%
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 8:
La gestión por procesos permite una mejor organización



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados de esta pregunta podemos concluir que en la totalidad de los encuestados están de acuerdo que una gestión por proceso permite una mejor organización de las actividades del sindicato y esto puede ayudar a cumplir de manera óptima sus objetivos, manteniendo claridad en los roles y responsabilidades aumentando la eficiencia.

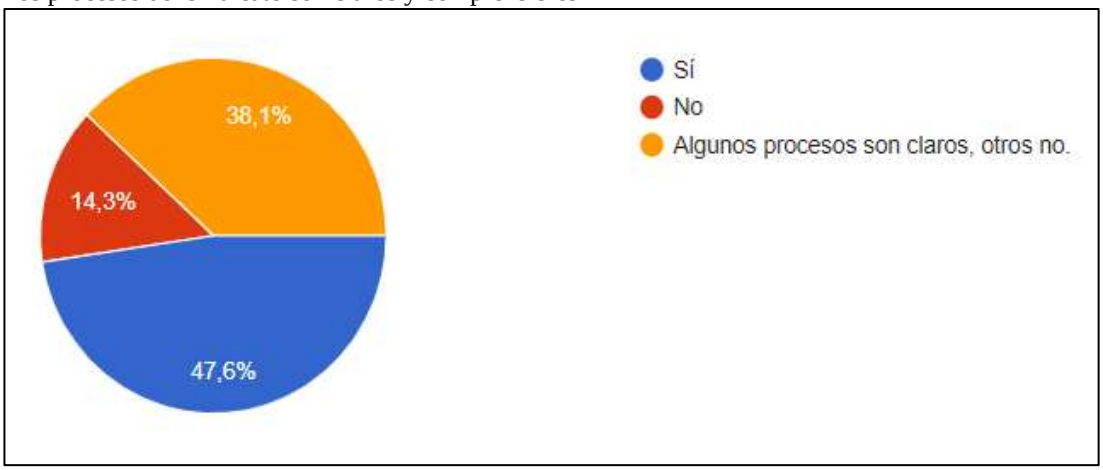
6. ¿Considera que los procesos del sindicato son claros y comprensibles para todos los trabajadores?

Tabla 8:
Los procesos del sindicato son claros y comprensibles

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	47.6%
No	3	14.29%
Algunos procesos son claros, otros no.	8	38.10%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 9:
Los procesos del sindicato son claros y comprensibles



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados de esta pregunta podemos concluir que un alto porcentaje de los encuestados considera que los procesos y directrices que se manejan en sindicato son claros mientras que un menor porcentaje consideran que son pocos claros ya que unos lo pueden comprender y otros no lo pueden comprender e in porcentaje mínimo de personas consideran que no son claros.

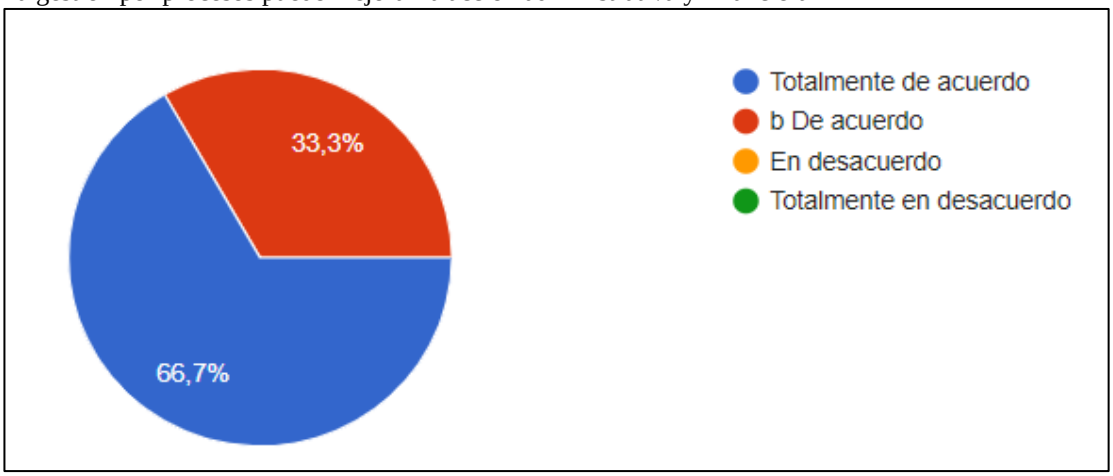
7 ¿Piensa que la gestión por procesos puede mejorar la acción administrativa y financiera del sindicato?

Tabla 9:
La gestión por procesos puede mejorar la acción administrativa y financiera

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	68.4%
De acuerdo	6	31.6%
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 10:
La gestión por procesos puede mejorar la acción administrativa y financiera



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados de hecho encuesta podríamos decir que todos están de acuerdo y consideran una correcta implementación de gestión por procesos puede ayudar a mejorar la administración financiera del sindicato y no solamente puede ser financiera también todo lo que se maneja dentro de la institución se haría de una mejor manera.

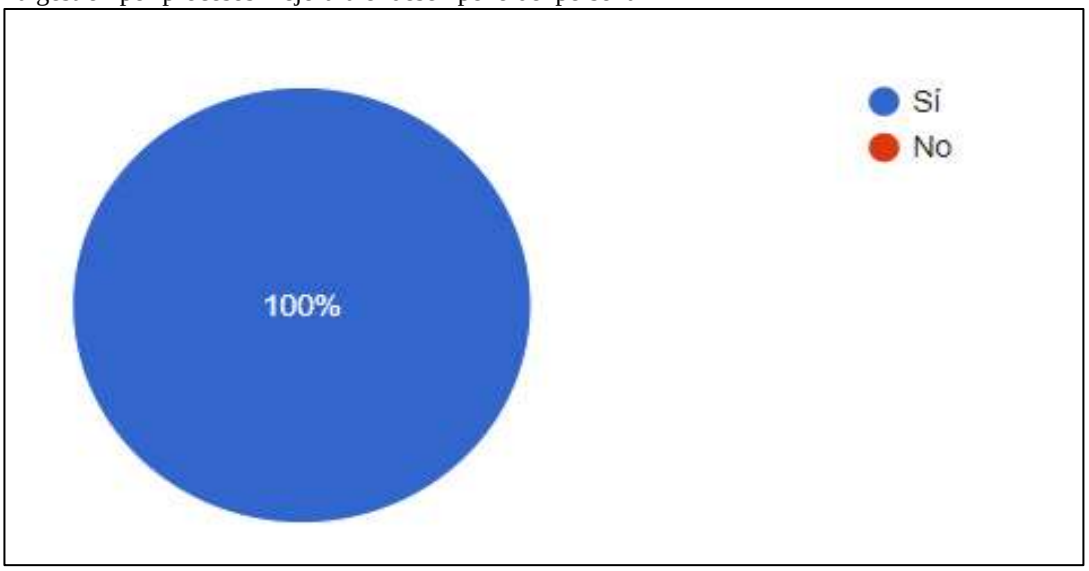
8. ¿Considera que una gestión por procesos mejorará el desempeño del personal del sindicato?

Tabla 10:
Una gestión por procesos mejorara el desempeño

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	100%
No	0	0%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 11:
La gestión por procesos mejorará el desempeño del personal



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

Los trabajadores encuestados coinciden en sus respuestas que una gestión por procesos mejorará el desempeño del personal debido a que conocen su importancia y beneficioso que tiene dentro del sindicato.

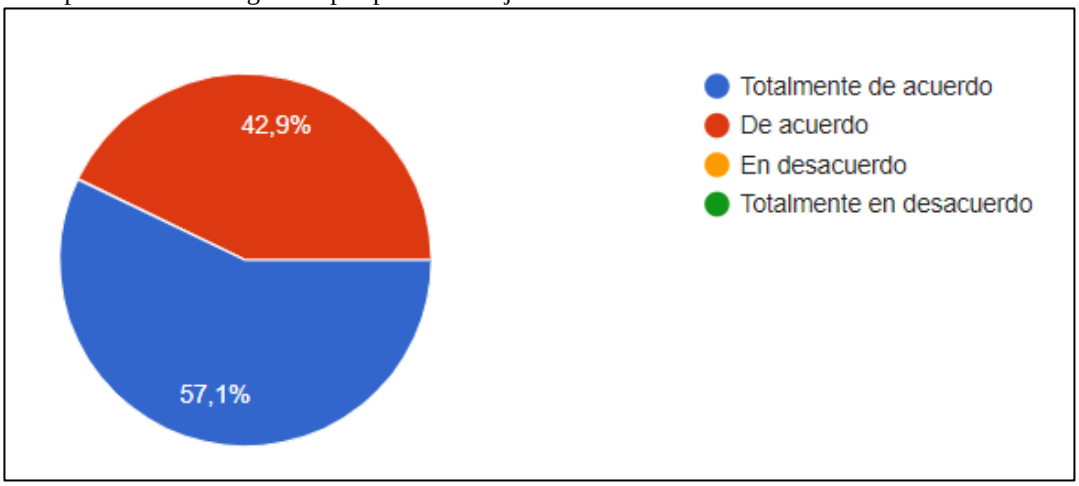
9. ¿Piensa que la implementación de la gestión por procesos puede mejorar los servicios que ofrece el sindicato?

Tabla 11:
La implementación de gestión por procesos mejorará los servicios

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	57.1%
De acuerdo	9	42.9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 12:
La implementación de gestión por procesos mejorará los servicios



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En gran parte de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la gestión por procesos puede ayudar a mejorar los servicios que ofrece en el sindicato en sus dos unidades productivas principalmente siendo estas la gasolinera norte y la gasolinera sur en la cual se está enfocando esta investigación.

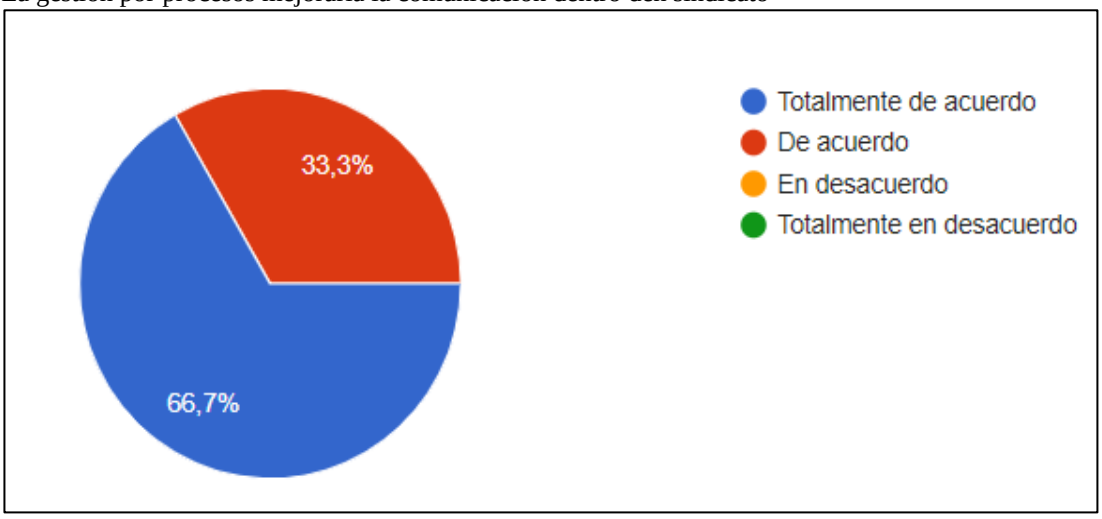
10. ¿Considera que una gestión por procesos mejoraría la comunicación dentro del sindicato?

Tabla 12:
La gestión por procesos mejoraría la comunicación dentro den sindicato

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	66.7%
De acuerdo	7	33.3%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 13:
La gestión por procesos mejoraría la comunicación dentro den sindicato



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados la mayoría de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que una gestión por procesos puede mejorar la comunicación interna en el sindicato seguido un menor grupo de trabajadores que están de acuerdo esto se da ya que tienen conocimiento que los procesos ayudan a optimizar las actividades y flujos de trabajo en la organización.

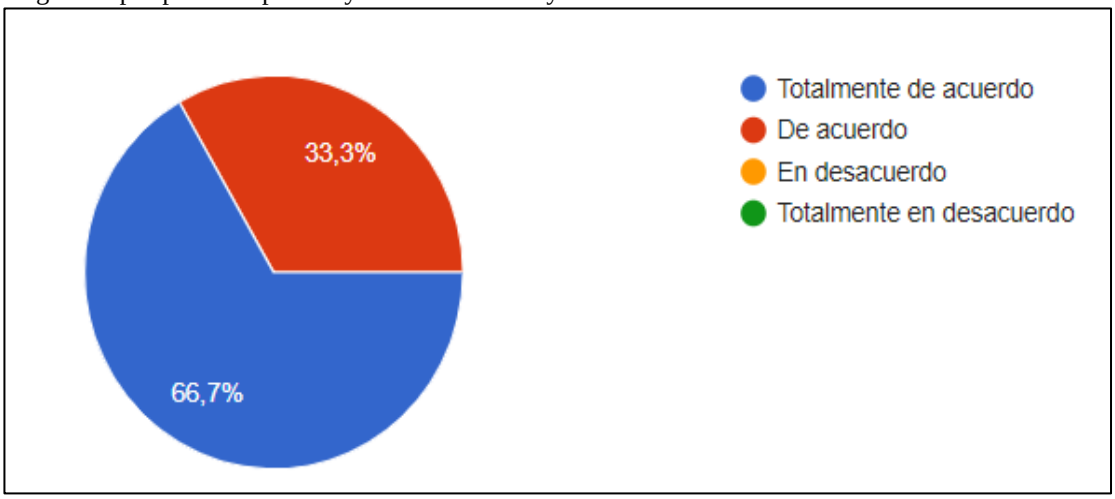
11. ¿Cree que la gestión por procesos puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias?

Tabla 13:
La gestión por procesos puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	66.7%
De acuerdo	7	33.3%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 14:
La gestión por procesos puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

Mediante la encuesta aplicada nos refleja que todos los trabajadores están totalmente de acuerdo en que con implementación de una gestión por procesos adecuada puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias lo que nos ayudaría a optimizar recursos tiempo y enfocarse en las actividades que son realmente productivas para la organización.

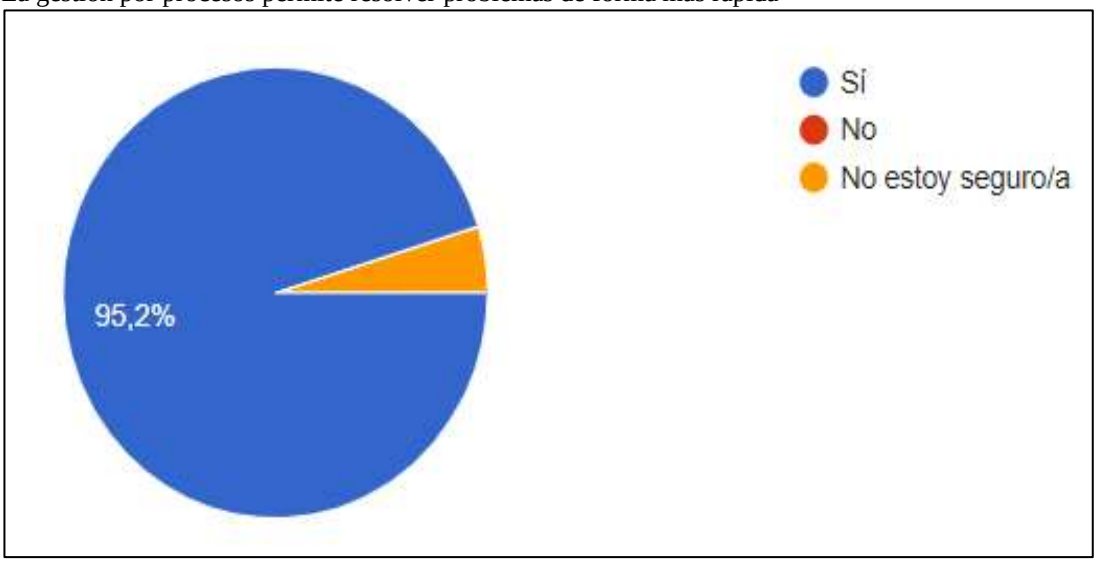
12. ¿Le parece que la gestión por procesos permite resolver problemas de forma más rápida?

Tabla 14:
La gestión por procesos permite resolver problemas de forma más rápida

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	95.2%
No	1	4.76%
No estoy seguro/a	0	0%
Total	**21**	**100%**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 15:
La gestión por procesos permite resolver problemas de forma más rápida



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Interpretación

En base a los resultados que reflejan esta pregunta se puede concluir que la mayoría de los trabajadores concuerdan que la gestión por procesos puede permitir resolver los problemas que se presenten internamente y poder así resolverlos de la manera más óptima posible se puede decir que es gracias a que consideran que con procesos bien definidos todos los involucrados tienen acceso a información sobre cómo y cuándo se llevan a cabo las tareas.

13. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la gestión por procesos en el sindicato?

- ✓ Ninguna.
- ✓ Más organización.
- ✓ Elaboración de procesos en todos los departamentos aquí no hay.
- ✓ Gestión por procesos a la efectividad en el área de talento humano del sindicato de choferes profesionales de Bolívar.
- ✓ Con la gestión por procesos mejoraríamos la comunicación en todas las áreas de trabajo, y se mejoraría las condiciones administrativas del sindicato, a nivel administrativo y financiero, con un mejor monitoreo, seguimiento, evaluación para al último tener resultados óptimos y aceptables.
- ✓ Iniciar la gestión por procesos con una sucursal de la empresa para observar sus beneficios.
- ✓ Ninguna.
- ✓ Mantener una reunión de trabajo con todo el personal y buscar capacitación para implementar es esta modalidad de trabajo.
- ✓ Un cambio de sistema y organigrama de funciones con un reglamento.
- ✓ Sería muy bueno trabajar en la gestión de procesos ya que con este proyecto se puede mejorar el ámbito laboral y a su vez trabajar en conjunto por la institución.
- ✓ Cumplir con las actividades y optimizar los procesos y hacer el óptimo trabajo en bien de la institución.
- ✓ Aplicar inmediatamente.
- ✓ Que nos brinde más información de los procesos.
- ✓ Manejar directrices más claras y amplias.
- ✓ Identificar de mejor manera los procesos.
- ✓ Ayudar a mejorar el conocimiento de gestión por procesos.
- ✓ Dar más charlas referentes a los procesos que manejamos.

En conclusión, implementar la gestión por procesos en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar representa una oportunidad clave para mejorar la organización, optimizar las actividades y alcanzar resultados administrativos y financieros más efectivos.

Además, es fundamental ofrecer mayor información y directrices específicas sobre los procesos a implementar, promoviendo así un ambiente laboral colaborativo y enfocado en el desarrollo institucional.

4.2. Ficha de Observación

La ficha se centra en identificar cómo los procesos impactan en las estaciones de servicio, específicamente en la Gasolinera Norte y la Gasolinera Sur. Esta ficha de observación fue completada por la señorita Gissela Galora y el joven Miguel Vaca.

Uno de los aspectos más relevantes de esta ficha es comprender la importancia de los procesos operativos en ambas estaciones, se busca obtener una visión integral de cada elemento involucrado en las áreas de despacho y recepción de combustible, permitiendo así identificar fortalezas y detectar oportunidades de mejora.

Ficha de Observación

Nombre de los Observadores: Gissela Galora, Miguel Vaca

Fecha de Observación: Hora de inicio: 9:00 am Hora fin: 13:00 pm

Lugar de Observación: Gasolinera Sindicato de chóferes de Bolívar Norte y Sur

Conclusión:

La observación revela que las gasolineras tanto la norte como la sur en el área de despacho existen procedimientos de seguridad establecidos, como el uso de equipos de protección, la supervisión del estado de las instalaciones y la señalización visible a su vez en el área de recepción, se evidenció un cumplimiento adecuado de las normas de seguridad, incluyendo la restricción de acceso a personas no autorizadas, la presencia de barreras físicas y la realización de inspecciones previas a la descarga del combustible. En general, si bien las gasolineras cuentan con protocolos de seguridad y procedimientos estructurados, es necesario fortalecer algunos aspectos operativos y de control para optimizar la gestión de riesgos,

4.3. Entrevista

La presente entrevista fue realizada por la señorita Gissela Galora y el joven Miguel Vaca, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar de la Carrera de Administración de Empresas.

Información general del entrevistado

Nombre: Mario Sánchez

Cargo: secretario general

Conclusión:

La encuesta realizada evidencia que, aunque el sindicato no emplea formalmente el término "gestión por procesos", sí maneja procedimientos estructurados en sus actividades diarias, desde la afiliación de nuevos miembros hasta la organización de protestas. Se identificaron como principales procesos la adquisición de combustibles, bienes inmuebles y materiales de oficina, los cuales son gestionados con base en certificaciones presupuestarias y evaluaciones de propuestas.

Existe conciencia sobre la importancia de la gestión por procesos, ya que se reconoce su impacto positivo en la eficiencia y organización del sindicato. Sin embargo, se destaca la necesidad de capacitaciones adicionales, especialmente en recursos humanos y en el área financiera, para fortalecer la implementación y sostenibilidad de estos procesos.

COMPROBACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Mediante los resultados obtenidos mediante la encuesta, la ficha de observación y la entrevista nos permite identificar que la implementación de una gestión por procesos estructurada y eficiente en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar no solo es factible, sino que es esencial para mejorar la organización, optimizar las actividades y alcanzar resultados administrativos y financieros más efectivos. Con la capacitación adecuada la estandarización de procesos, el uso de herramientas y tecnologías el sindicato puede asegurar una implementación sostenible y exitosa de la gestión por procesos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Introducción

En el contexto de la gestión por procesos, esta propuesta se centra en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, específicamente en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, durante el año 2024. El objetivo general de esta investigación es proponer estrategias de mejora para los procesos del sindicato "Unión y Progreso", con el fin de facilitar una mejor coordinación entre las distintas áreas que lo componen.

Este capítulo se enfoca en la necesidad de optimizar la gestión de los procesos dentro del sindicato, con la finalidad de ofrecer un servicio de alta calidad a sus afiliados y a la comunidad. A través de un análisis detallado de la situación actual del sindicato, se busca identificar las áreas de oportunidad que permitan implementar mejoras significativas en la operatividad y en la atención al cliente.

La gestión por procesos se presenta como una herramienta clave para alcanzar estos objetivos, permitiendo una clara definición de roles, responsabilidades y flujos de trabajo. Al adoptar un enfoque sistemático en la gestión, el sindicato podrá no solo mejorar la calidad de sus servicios, sino también fortalecer la colaboración entre las diferentes áreas, promoviendo así un ambiente de trabajo más eficiente y cohesionado.

A partir de este análisis, se plantearán soluciones específicas que beneficien al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, asegurando que cada uno de sus procesos esté alineado con las necesidades y expectativas de sus miembros y de la comunidad en general.

5.2. Justificación de la propuesta

La gestión por procesos se ha convertido en un enfoque fundamental para las organizaciones que buscan mejorar su eficiencia y efectividad. En el caso del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, la implementación de estrategias de mejora en sus procesos es crucial para enfrentar los desafíos actuales y futuros del sector del transporte en la provincia de Bolívar.

La propuesta busca establecer un marco que facilite la coordinación entre las diferentes áreas del sindicato. Esta mejora en la comunicación y colaboración interna permitirá optimizar recursos, reducir tiempos de respuesta y asegurar que las decisiones se tomen de manera más informada y consensuada, además un enfoque en la gestión por procesos permitirá al sindicato identificar y eliminar ineficiencias, lo que se traduce en un servicio de mayor calidad para los choferes y la comunidad. Al ofrecer un servicio más ágil y eficiente, se incrementará la satisfacción de los afiliados, lo que es esencial para la sostenibilidad del sindicato.

La implementación de estrategias de mejora fomentará un ambiente de trabajo donde todos los miembros del sindicato se sientan valorados y comprometidos con los objetivos comunes. Esto no solo fortalecerá el liderazgo interno, sino que también promoverá una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la innovación.

Al mejorar la gestión interna del sindicato, se espera un impacto positivo tanto en trabajadores de matriz como en la comunidad en general. Un sindicato más eficiente puede contribuir a un servicio más seguro y confiable, lo que beneficia a todos los usuarios y potencia el desarrollo económico de la región.

En resumen, la justificación de esta propuesta radica en la necesidad de establecer un sindicato más eficiente, adaptable y centrado en la calidad del servicio. Al hacerlo, se busca no solo mejorar la operatividad interna, sino también fortalecer la posición del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar como un referente en el sector del transporte en la provincia.

5. 3. Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias de mejora orientadas a los procesos del sindicato de choferes profesionales de Bolívar "Unión y progreso" que facilita una mejor coordinación entre las distintas áreas.

5.3.1. Objetivos específicos

Diagnosticar las principales debilidades en la gestión de procesos del sindicato de choferes profesionales de bolívar.

Establecer los indicadores de gestión necesarios para medir la efectividad de los procesos actuales y propuestos

Diseñar estrategias de mejora de procesos que optimicen la comunicación y coordinación entre las distintas áreas del sindicato

5.4. Antecedentes de la empresa

Desde la creación de la Federación Nacional de Sindicatos de Choferes Profesionales del Ecuador, se ha logrado la autorización para establecer escuelas de capacitación y profesionalización de choferes a nivel nacional. El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, fundado y aprobado mediante el acuerdo ministerial No. 5490 del 22 de febrero de 1960, cuenta con más de seis décadas de vida institucional.

Como entidad legalmente constituida, el sindicato opera bajo sus propios estatutos, que regulan su funcionamiento interno. Además, realiza elecciones democráticas periódicamente para seleccionar a sus dirigentes, quienes se encargan de la administración del sindicato. Nuestra escuela está regulada por las disposiciones de la ejecutado por el directorio del Sindicato.

Para nuestras operaciones, contamos con infraestructura propia, mobiliario para la preparación de los estudiantes, equipamiento de oficinas, equipos informáticos, un taller de mecánica, entre otros recursos.

5.5. Misión, Visión y Objetivos de la Empresa

5.5.1. Misión

El Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar «Unión y Progreso», comprometido con el cambio social tiene como finalidad confraternizar, agrupar y asistir socialmente a todos y cada uno de los profesionales del volante, ejerciendo una completa defensa que les permita desarrollarse y crecer en un perfecto ambiente de solidaridad, buen vivir, armonía y sobre todo autoestima.

5.5.2. Visión

Conformar una entidad de prestigio y renombre nacional, mediante el uso de técnicas e instrumentos además de estrategias modernas con tecnología de punta para ofertar una variedad de servicios en bien de la sociedad general y especialmente a los actuales y futuros profesionales del volante.

5.5.3. Valores

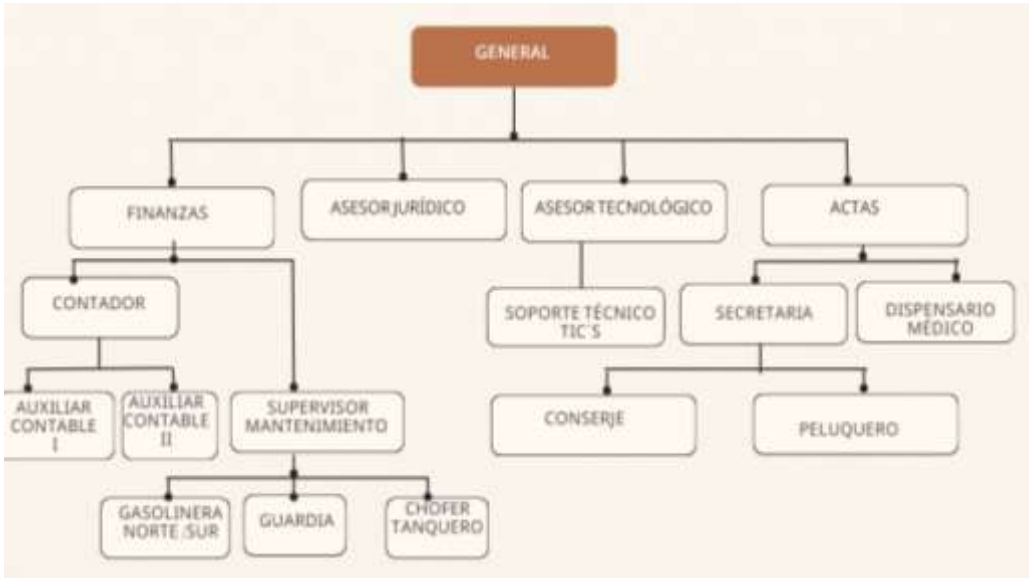
La conducta de todos y cada uno de los miembros del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar se mantendrá siempre bajo la práctica de los valores institucionales que se detallan a continuación.

- ✓ Honestidad a toda prueba.
- ✓ Respeto a la libertad de pensamiento.
- ✓ Orden, puntualidad y disciplina.
- ✓ Búsqueda permanente de la calidad y excelencia.
- ✓ Igualdad de oportunidades.

|

5.6. Organigrama

Figura 16*:*
Organigrama empresarial



Nota: Estructura organizacional del sindicato (Gestión, 2023)

5.7. MATRIZ FODA

Tabla 15:
Matriz Foda

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Infraestructura propia para la capacitación de los estudiantes. Escuela de conducción con varias aulas para licencias profesionales. Herramientas tecnológicas avanzadas Coordinación y planificación por parte del directorio del sindicato.	Incorporación de nuevos miembros a la institución. Redes sociales para la promoción del sindicato. Ampliación de servicios en zonas estrategias (Gasolinera). Demanda de nuevos cursos.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
Deficiente gestión de los sistemas de calidad que oferta el sindicato. La falta de manuales de procedimiento provoca confusión y retrasa la atención al cliente. La insuficiente documentación detallada sobre los procesos de atención al cliente. Bajo compromiso de los asociados.	Crecimiento de gasolineras. Competencia de otras escuelas de conducción y servicios de capacitación. Cambios en las leyes relacionadas con el transporte y la seguridad vial que puedan afectar las operaciones. Comparación de precios con otras gasolineras. Interrupción de servicios, y posibles pérdidas económicas.

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

5.8. Matriz de estrategias FODA

Tabla 16:
Matriz de estrategias FODA

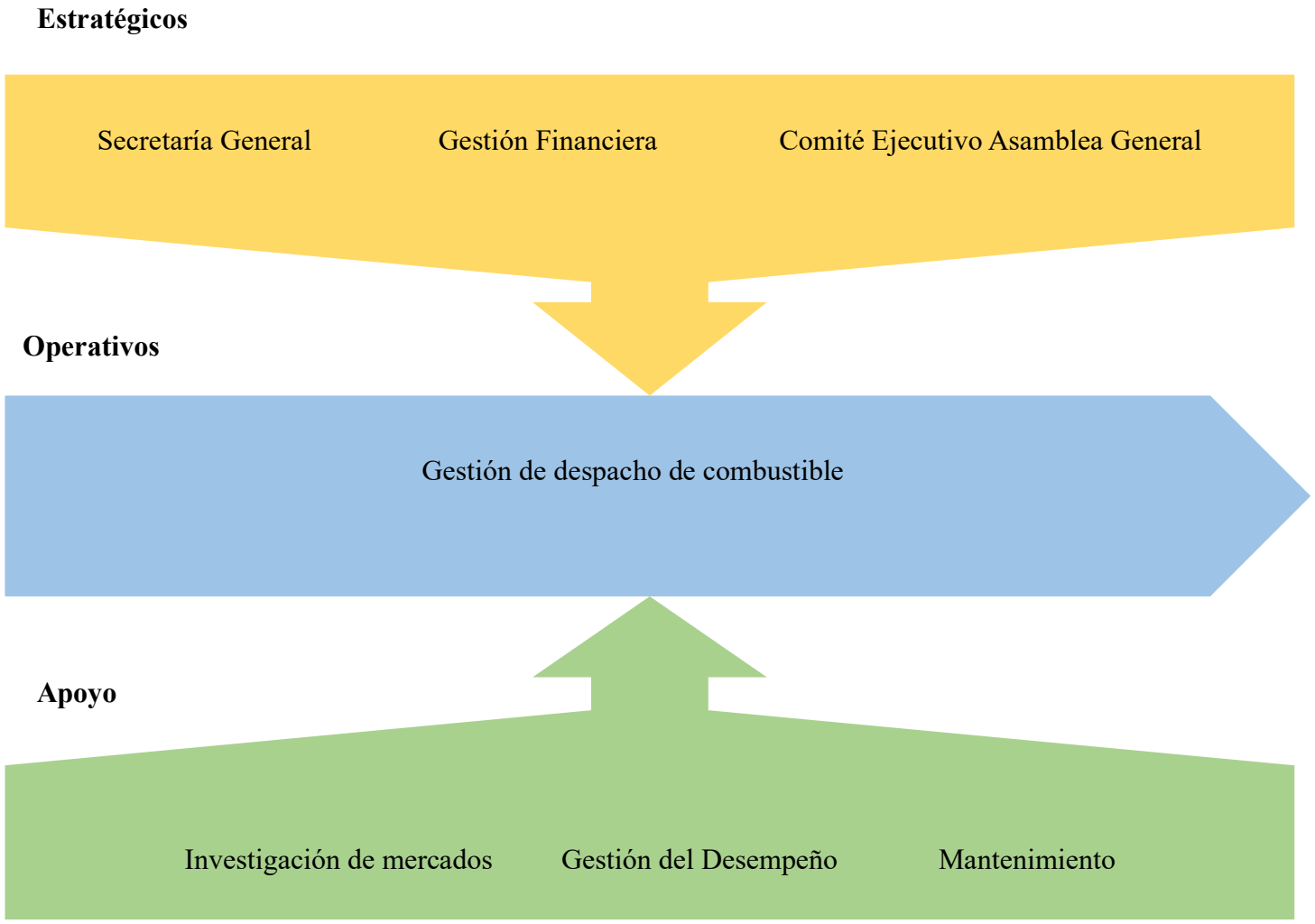
Internas / Externas	**OPORTUNIDADES**	**AMENAZAS**
	O1. Incorporación de nuevos miembros a la institución. O2. Redes sociales para la promoción del sindicato. O3. Ampliación de programas de capacitación para los miembros del sindicato. O4. Demanda de nuevos.	A1. Crecimiento de gasolineras. A2. Competencia de otras escuelas de conducción y servicios de capacitación. A3. Comparación de precios con otras gasolineras. A4. Cambios en las leyes relacionadas con el transporte y la seguridad vial que puedan afectar las operaciones.
FORTALEZAS	**ESTRATEGIAS FO**	**ESTRATEGIAS FA**
F1. Infraestructura propia para la capacitación de los estudiantes. F2. Existencia de suficientes aulas en la escuela. F3. Herramientas tecnológicas avanzadas F4. Coordinación y planificación por parte del directorio del sindicato.	(F1 + O1) Utilizar los recursos existentes para promover la captación de nuevos miembros. (F2 + O2) Resaltar la existencia de varias aulas para los cursos mediante campañas en redes sociales. (F3 + O2) Aprovechar las herramientas avanzadas para crear programas de capacitación. (F4 + O2) Fortalecer el trabajo del directorio del sindicato para ampliar nuevos curos.	(F1 + A1) Usar la infraestructura del sindicato para ofrecer servicios de calidad que compitan con otras gasolineras. (F2 + A2) Proporcionar espacios educativos de excelencia para posicionar al sindicato en el mercado. (F3 + A3) Utilizar herramientas tecnológicas avanzadas para monitorear y ajustar los precios en tiempo real. (F4 + A4) Fortalecer la planificación estratégica del directorio para adaptarse a las nuevas normativas.
DEBILIDADES	**ESTRATEGIAS DO**	**ESTRATEGIAS DA**
D1. Deficiente gestión de los sistemas de calidad	(D1 + O1) Desarrollar un programa de capacitación para mejorar la gestión de	(D1 + A1) Mejorar la gestión de los sistemas de calidad mediante procesos

que oferta el sindicato. D2. La falta de manuales de procedimiento provoca confusión y retrasa la atención al cliente. D3. La insuficiente documentación detallada sobre los procesos de atención al cliente. D4. Bajo compromiso de los asociados.	calidad de los servicios integrando a los nuevos miembros como promotores de buenas prácticas. (D2 + O2) Diseñar y publicar manuales digitales de procedimientos en las redes sociales que permita reducir la confusión y agilizar procesos. (D3 + O 3) Crear una plataforma digital que detalle los procesos de atención al cliente facilitando el acceso a los nuevos miembros. (D4 + O4) Atraer nuevos miembros con estrategias innovadoras que incluyan programas de integración y fortalecimiento del compromiso.	sistematizados para ofrecer servicios que destaquen frente al crecimiento de otras gasolineras. (D2 + O4) Elaborar y actualizar manuales de procedimiento con base en los cambios legislativos relacionados con el transporte y la seguridad vial. (D3 + O2) Desarrollar documentación accesible para optimizar los procesos de atención al cliente y diferenciándose de la competencia en servicios de capacitación. (D4 + O3) Motivar a los socios para mejorar la eficiencia operativa y permitir la oferta de precios más atractivos frente a la comparación con otras gasolineras.

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

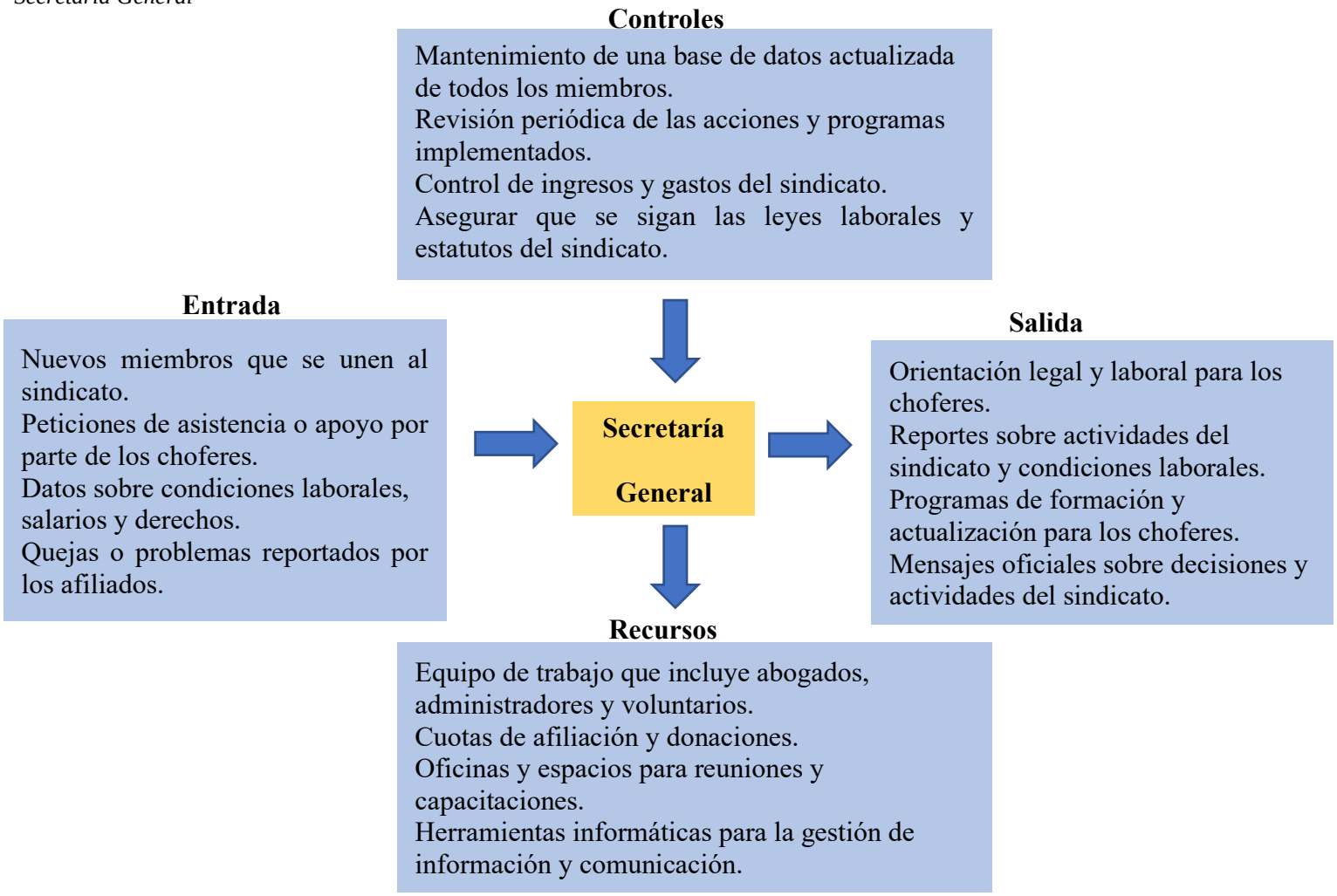
5.9. Mapa De Procesos

Figura 17:
Mapa de procesos



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 18:
Secretaría General



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

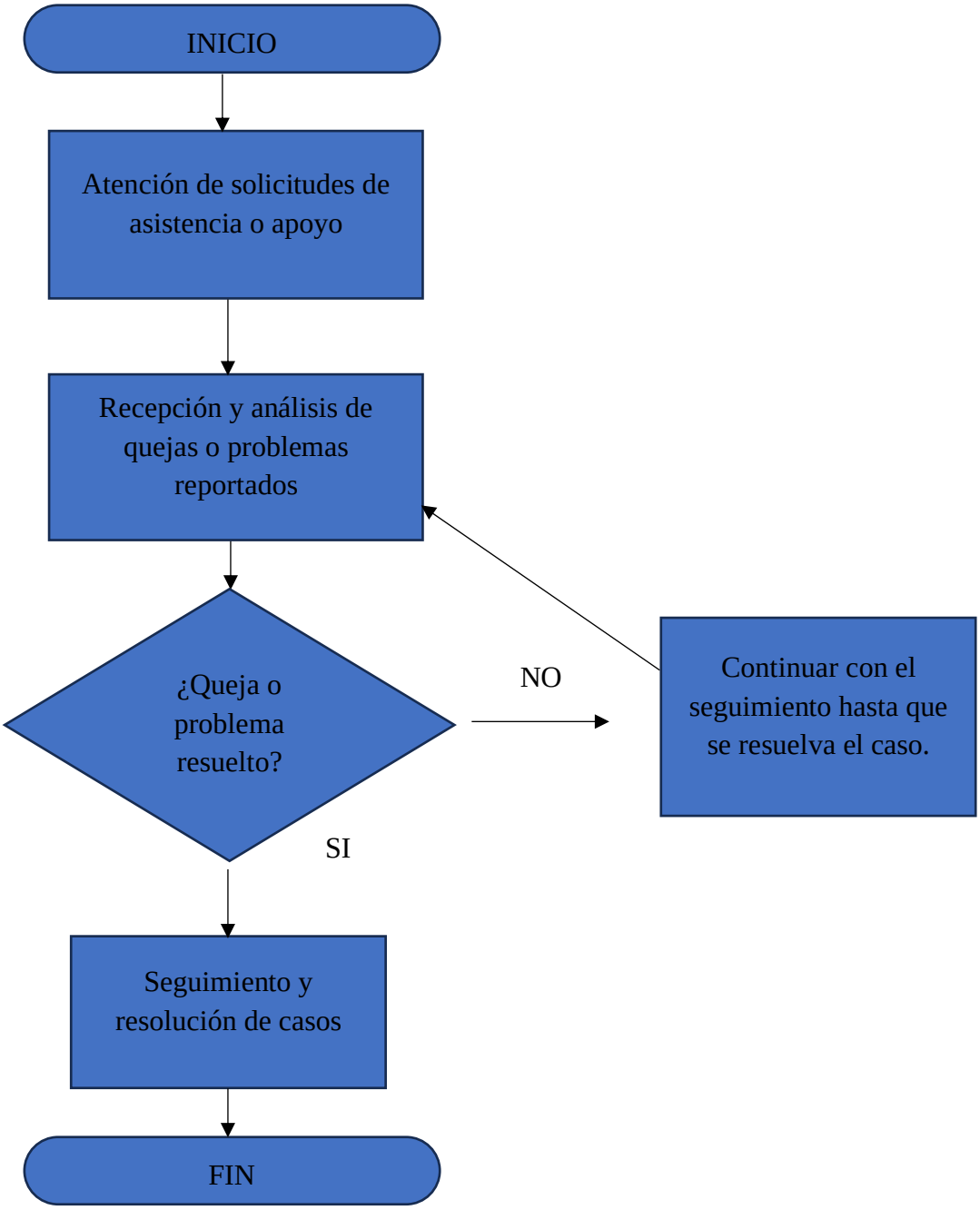
Tabla 17:
Procesos estratégicos

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos Estratégicos</td></tr>
<tr><td rowspan="3"></td><td rowspan="3">Secretaría General</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Sr. Mario Sánchez secretario general</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Liderar y representar a los miembros del sindicato, velando por sus derechos laborales y promoviendo su desarrollo profesional.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ¨Unión y Progreso¨</td></tr>
<tr><td rowspan="5">4. Políticas</td><td colspan="3">Cumplimiento de los estatutos del sindicato</td></tr>
<tr><td colspan="3">Consulta y participación democrática</td></tr>
<tr><td colspan="3">Transparencia y rendición de cuentas</td></tr>
<tr><td colspan="3">Gestión responsable de los recursos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de sostenibilidad y desarrollo</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>Gestión de Afiliación y Atención a Miembros</td><td colspan="3">Atención de solicitudes de asistencia o apoyo
Recepción y análisis de quejas o problemas reportados
Seguimiento y resolución de casos</td></tr>
<tr><td>Comunicación y Formación Sindical</td><td colspan="3">Elaboración de reportes sobre actividades y condiciones laborales
Coordinación de reuniones y asambleas
Diseño y ejecución de programas de formación</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE AFILIACIÓN Y ATENCIÓN A MIEMBROS

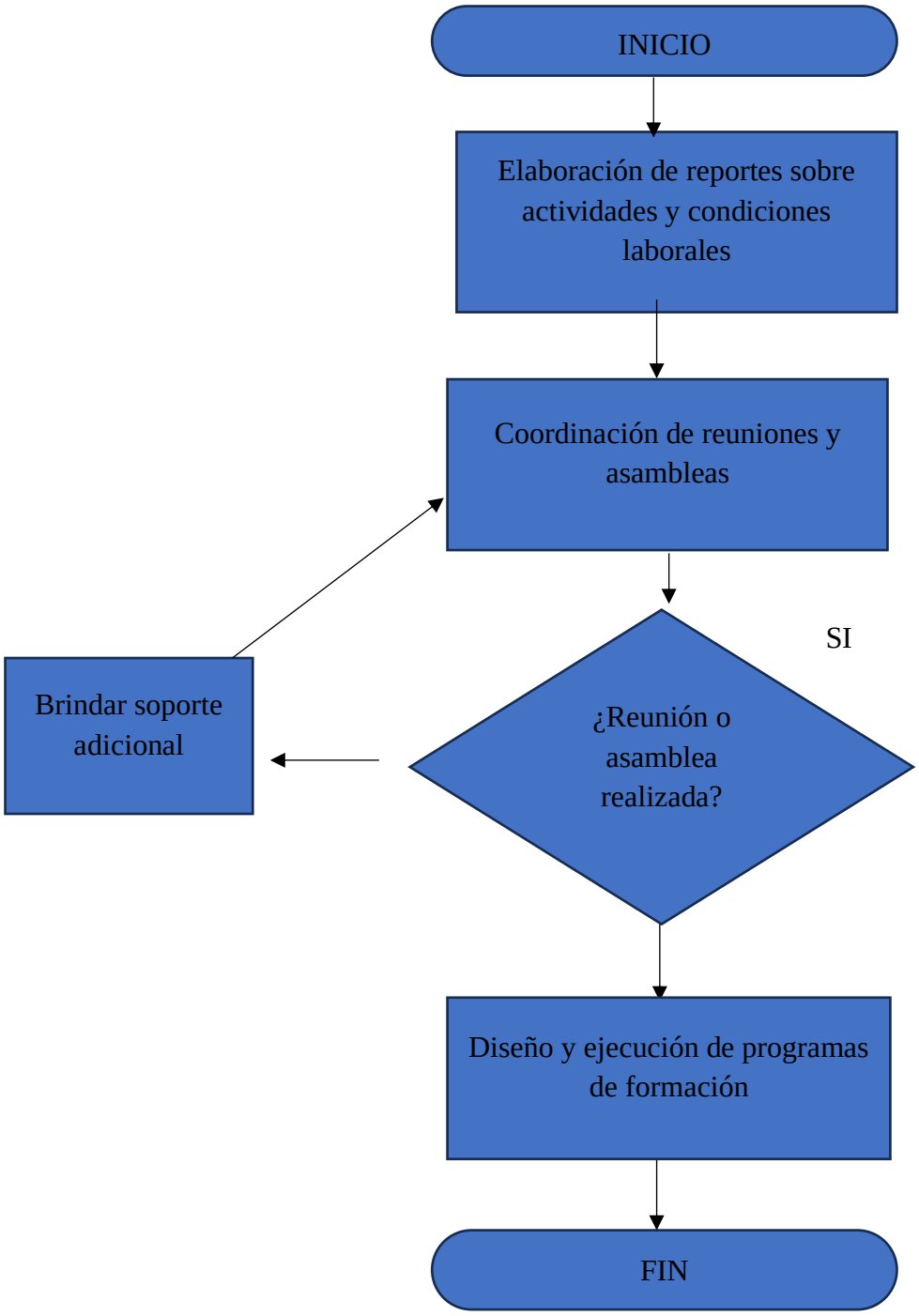
Figura 19:
Procedimiento de la gestión de afiliación y atención a miembros



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SINDICAL

Figura 20:
Procedimiento de la comunicación y formación sindical



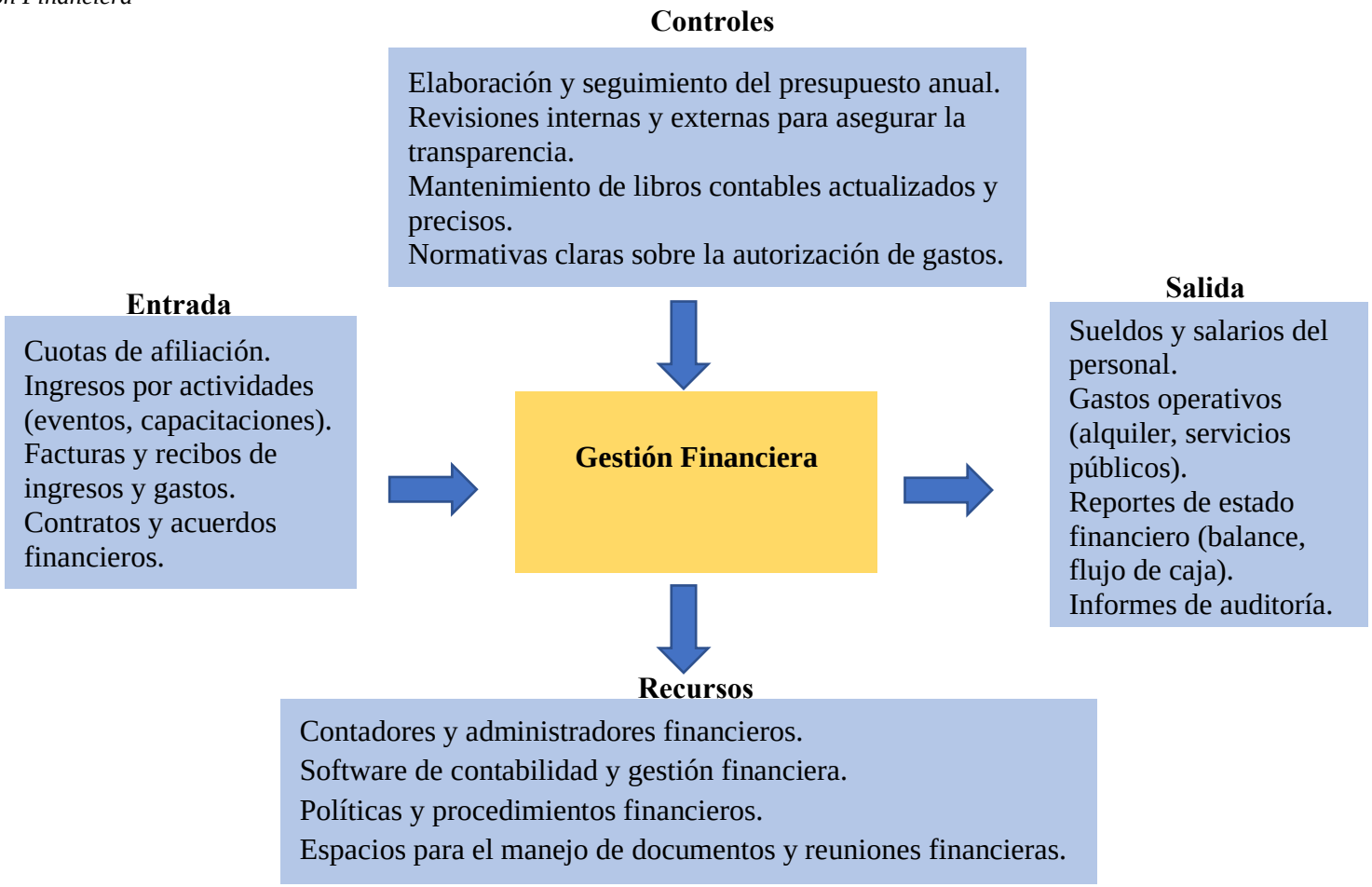
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 18:
Indicador del Procedimiento de la comunicación y formación sindical

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Gestión de Afiliación y Atención a Miembros	Tiempo de respuesta a solicitudes	Tiempo promedio en responder solicitudes de asistencia o apoyo.	≤ 48 horas hábiles.	Mensual
Comunicación y Formación Sindical	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
	Cumplimiento de actividades planificadas	Porcentaje de reportes, reuniones y programas de formación ejecutados según el plan anual.	≥ 90% de cumplimiento.	Trimestral

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 21:
Gestión Financiera



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

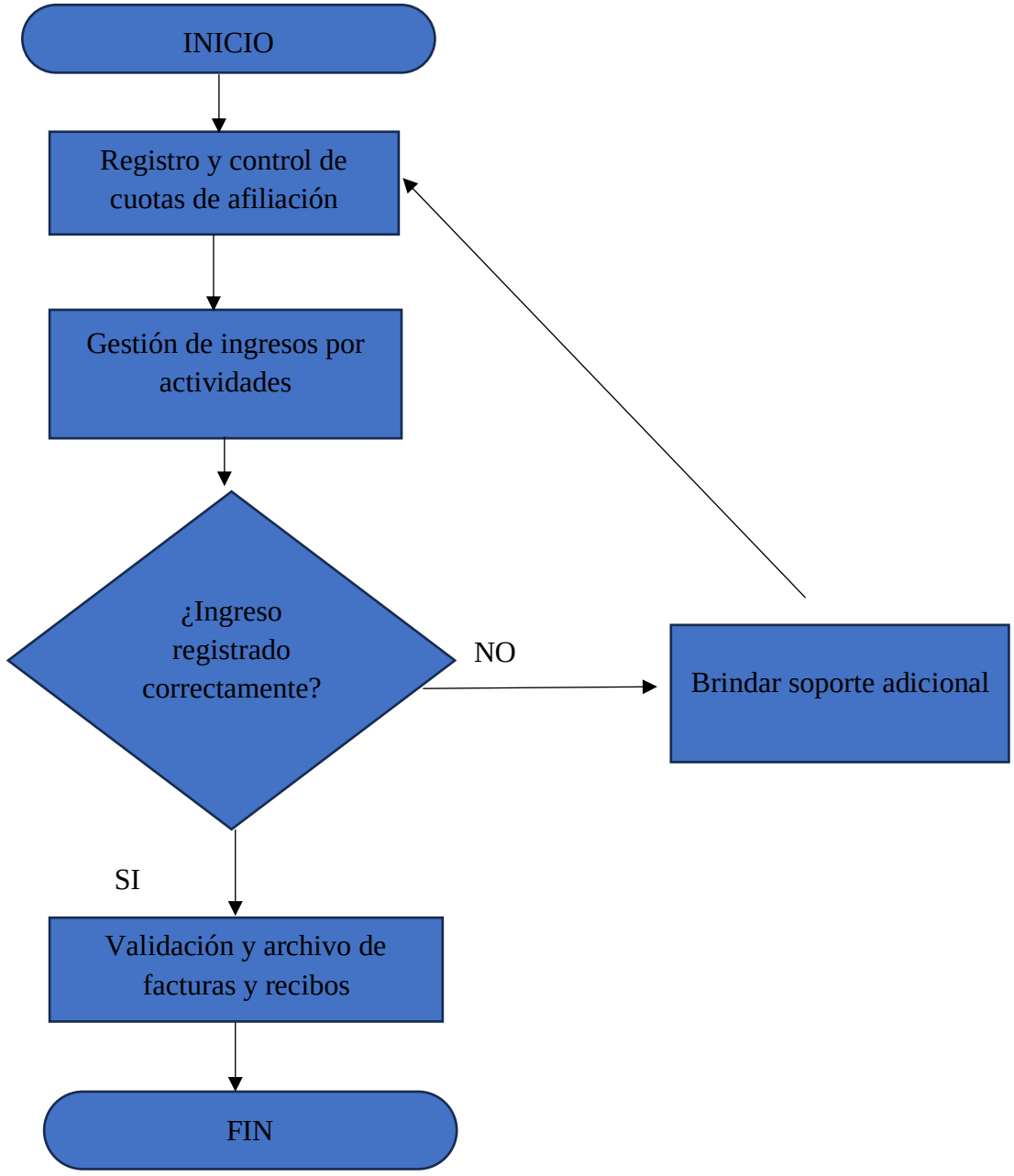
Tabla 19:
Procesos estratégicos de la Gestión financiera

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos Estratégicos</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Gestión Financiera</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Garantizar una gestión eficiente, transparente y sostenible de los recursos financieros del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y la correcta administración de los fondos en beneficio de sus afiliados.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Área financiera Sindicato</td></tr>
<tr><td rowspan="4">4. Políticas</td><td colspan="3">Políticas Financieras</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Transparencia y Control</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas Legales y Normativas</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Responsabilidad Social y Ética</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>Administración de Ingresos</td><td colspan="3">Registro y control de cuotas de afiliación
Gestión de ingresos por actividades
Validación y archivo de facturas y recibos</td></tr>
<tr><td>Control y Ejecución de Gastos</td><td colspan="3">Pago de sueldos y salarios del personal
Gestión de gastos operativos
Elaboración de informes financieros y auditoría</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE INGRESOS

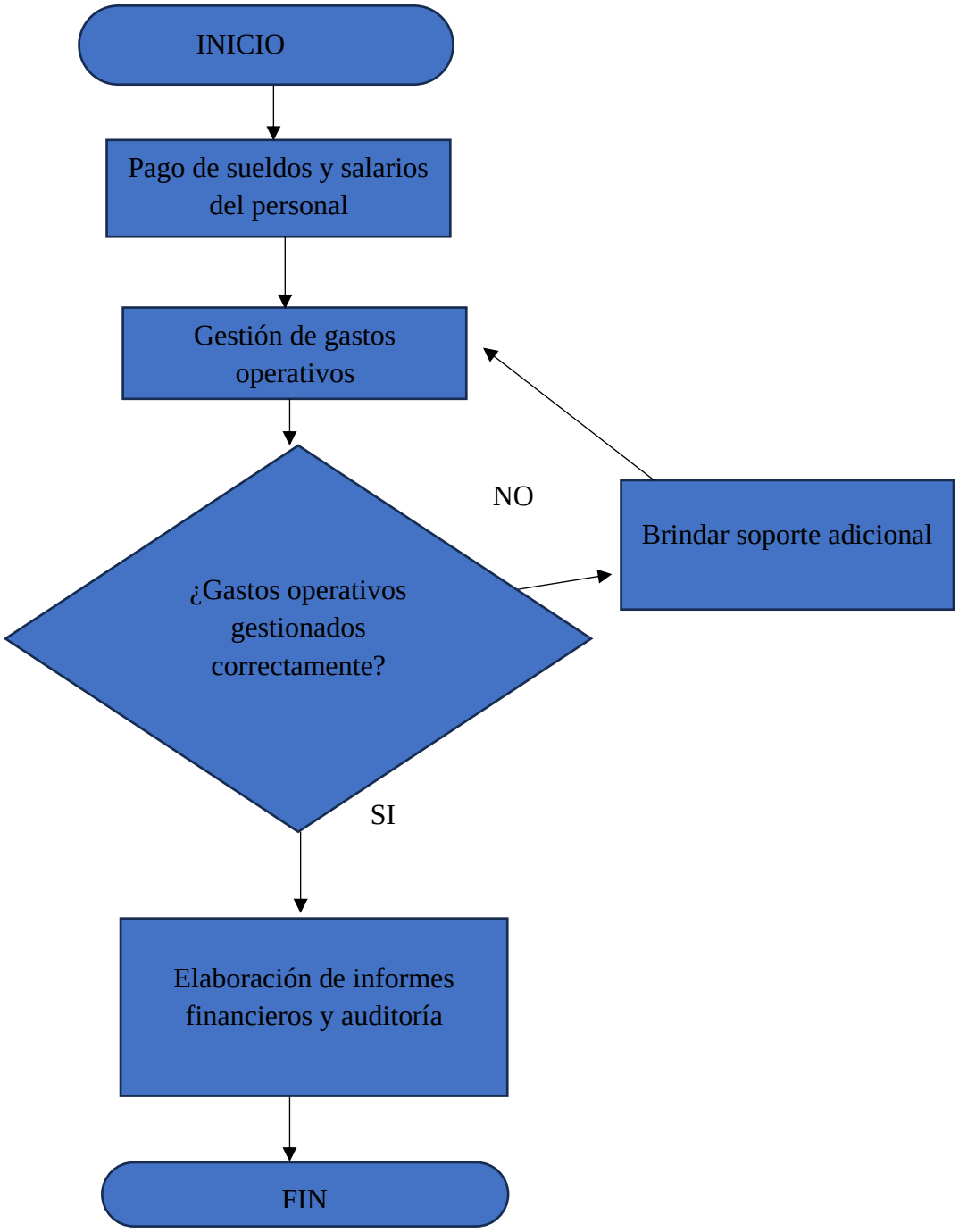
Figura 22:
Procedimiento de administración de ingresos



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DEL CONTROL Y EJECUCIÓN DE GASTOS

Figura 23:
Procedimiento del control y ejecución de gastos



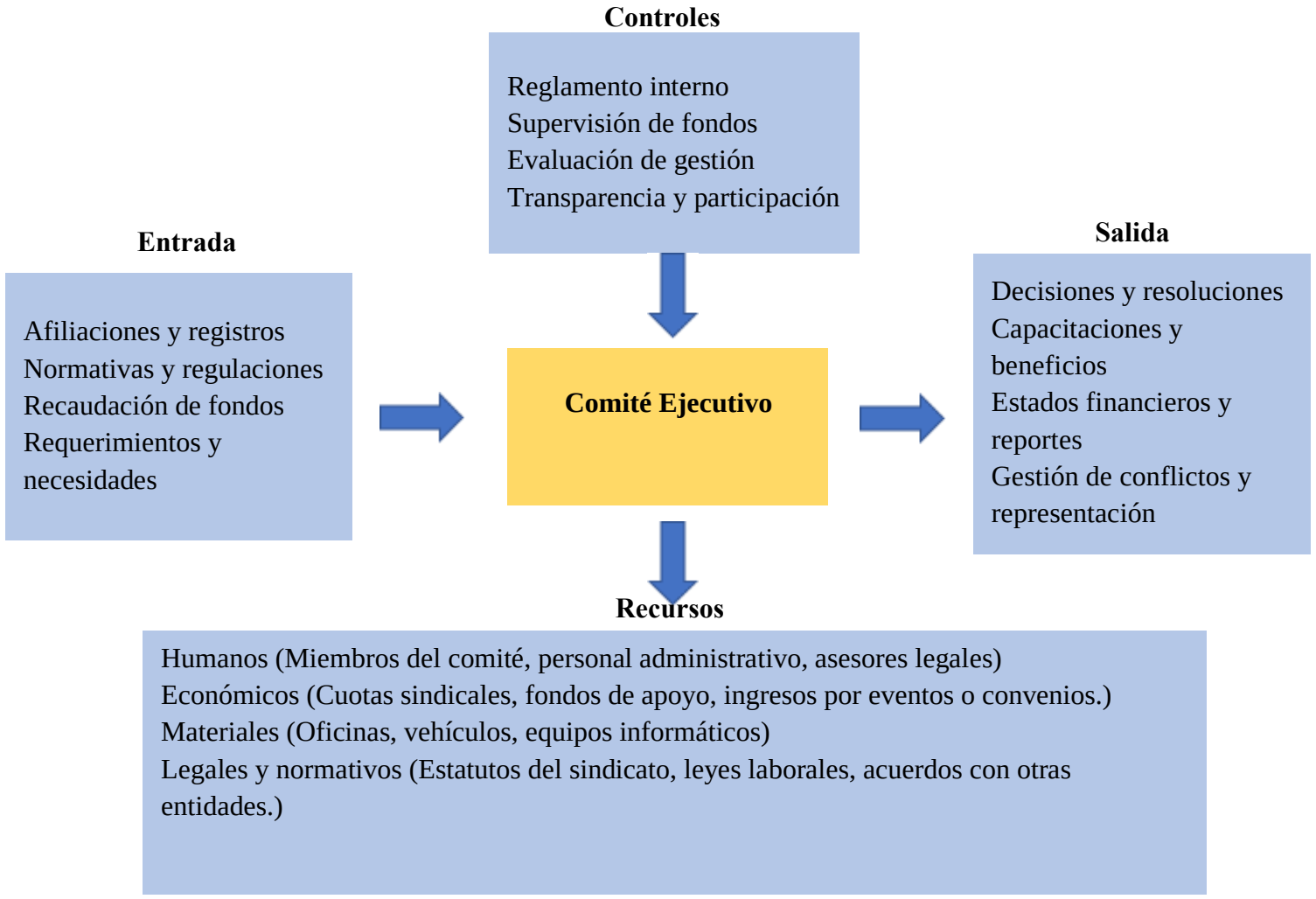
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 20:
Indicador de Gestión Financiera

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Administración de Ingresos	Porcentaje de recaudación de cuotas de afiliación	(Monto recaudado / Monto total esperado) × 100	≥ 95% de las cuotas recaudadas.	Mensual
Control y Ejecución de Gastos	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
	Cumplimiento del presupuesto operativo	(Gastos ejecutados / Presupuesto asignado) × 100	≤ 100% del presupuesto aprobado.	Trimestral

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 24:
Comité Ejecutivo



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

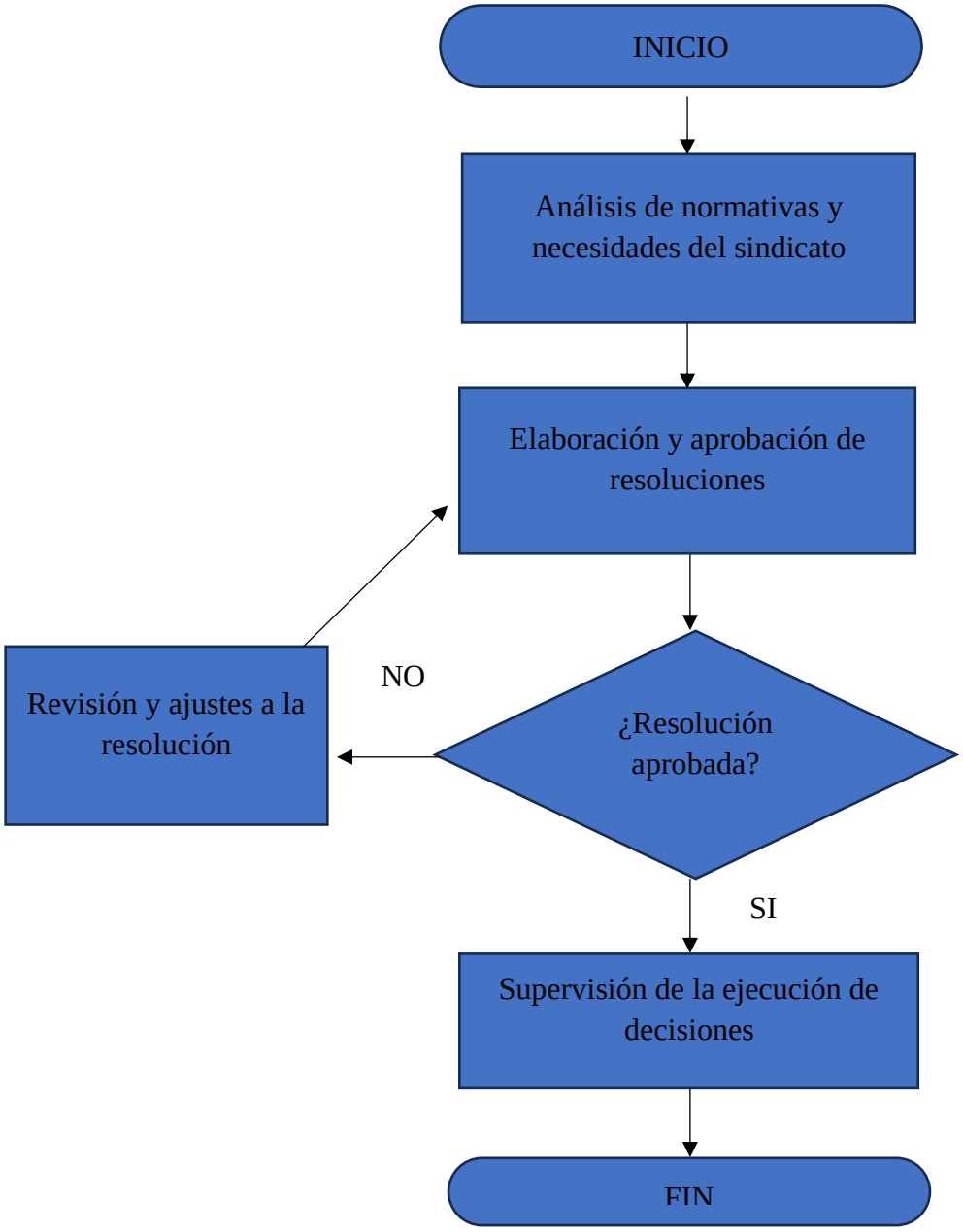
Tabla 21:
Procesos estratégicos Comité Ejecutivo

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos Estratégicos</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Comité Ejecutivo</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Sr. Mario Sánchez secretario general</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Garantizar una gestión eficiente, transparente y equitativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, asegurando el cumplimiento de sus estatutos, normativas y la ejecución de acciones en beneficio de sus afiliados.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ¨Unión y Progreso¨</td></tr>
<tr><td rowspan="4">4. Políticas</td><td colspan="3">Políticas Administrativas y Organizativas</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Transparencia y Control</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas Laborales y Sociales</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas Financieras</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>Toma de Decisiones y Planificación Estratégica</td><td colspan="3">Análisis de normativas y necesidades del sindicato
Elaboración y aprobación de resoluciones
Supervisión de la ejecución de decisiones</td></tr>
<tr><td>Gestión Financiera y Representación</td><td colspan="3">Supervisión de la recaudación y administración de fondos
Elaboración de estados financieros y reportes
Gestión de conflictos y representación de afiliados</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE LA TOMA DE DECISIONES Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

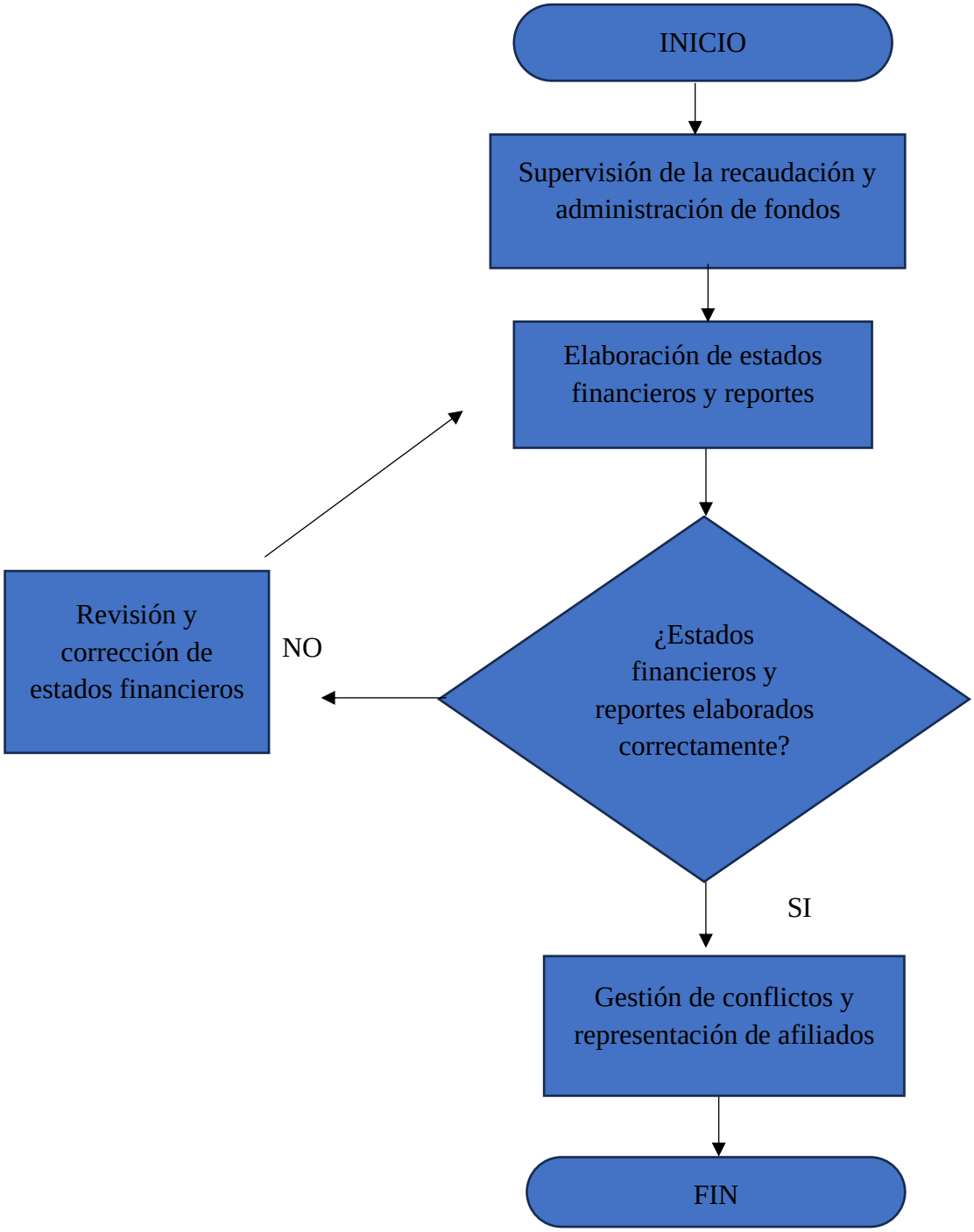
Figura 25:
Procedimiento de la toma de decisiones y planificación estratégica



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN FINANCIERA Y REPRESENTACIÓN

Figura 26:
Procedimiento de gestión financiera y representación



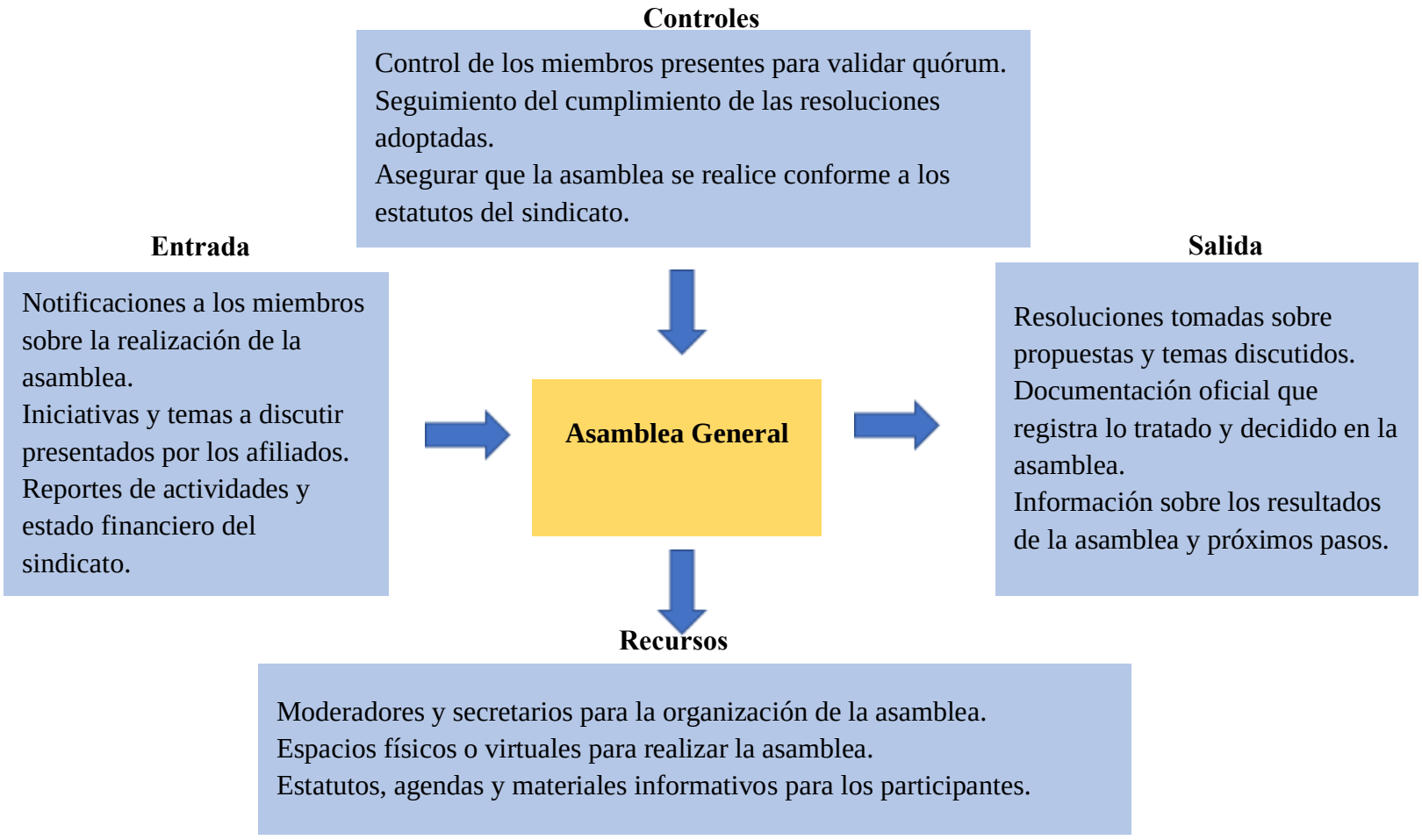
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 22:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Toma de Decisiones y Planificación Estratégica	Nivel de implementación de resoluciones	(Resoluciones implementadas / Resoluciones aprobadas) × 100	≥ 90% de resoluciones ejecutadas.	Trimestral
Gestión Financiera y Representación	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
	Cumplimiento en la presentación de informes financieros	(Informes entregados a tiempo / Informes planificados) × 100	100% de los informes entregados en las fechas establecidas.	Trimestral

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 27:
Asamblea General



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

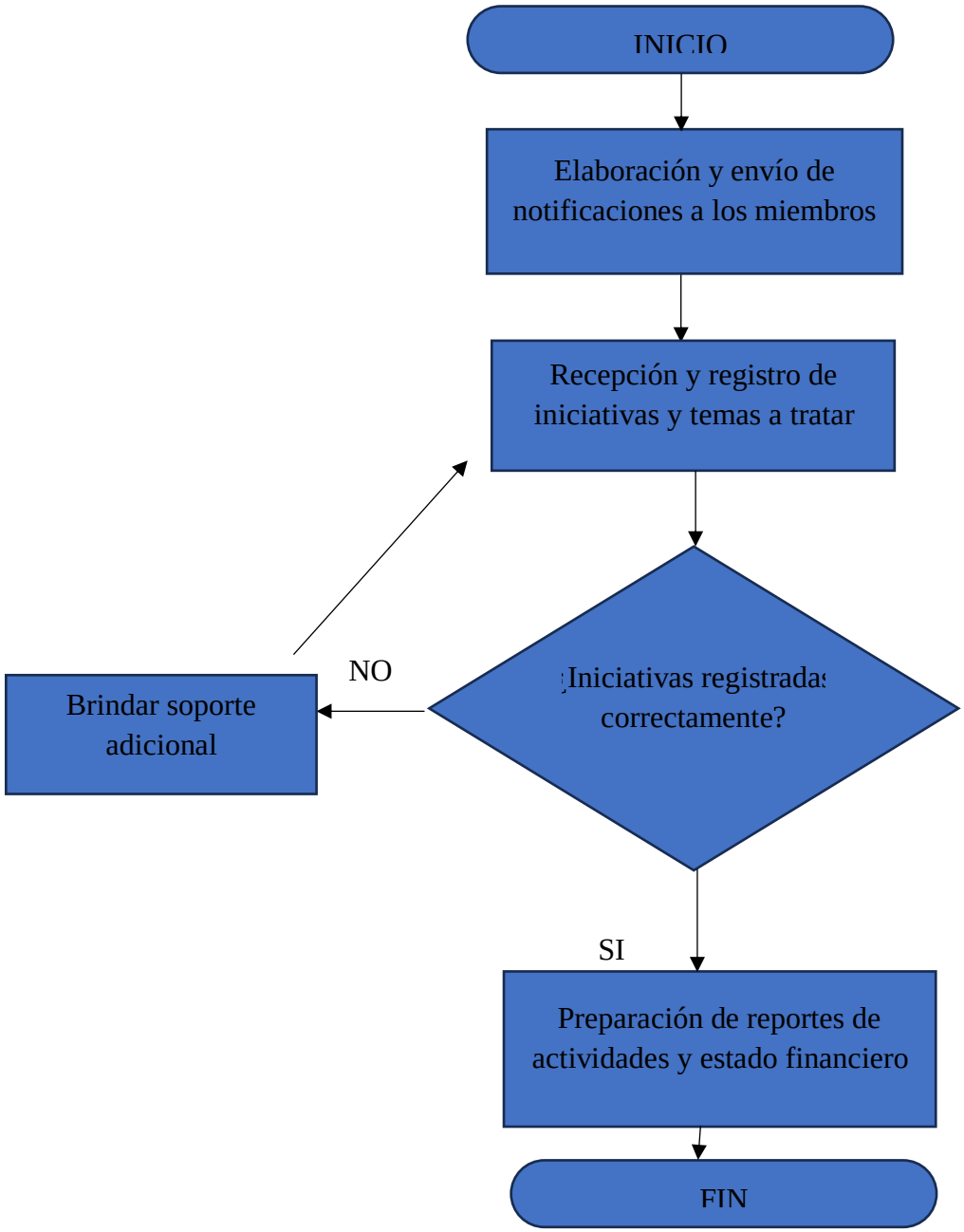
Tabla 23:
Procesos estratégicos Asamblea General

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos Estratégicos</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Asamblea General</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Sr. Mario Sánchez secretario general</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Garantizar la participación democrática de los afiliados en la toma de decisiones, supervisar la gestión sindical y asegurar el cumplimiento de los estatutos, en beneficio de los intereses colectivos del sindicato.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ¨Unión y Progreso¨</td></tr>
<tr><td rowspan="4">4. Políticas</td><td colspan="3">Políticas de Participación y Democracia Sindical</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Transparencia y Control</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Fiscalización y Regulación</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Representación y Defensa de Derechos</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>Organización y Convocatoria de la Asamblea</td><td colspan="3">Elaboración y envío de notificaciones a los miembros
Recepción y registro de iniciativas y temas a tratar
Preparación de reportes de actividades y estado financiero</td></tr>
<tr><td>Desarrollo y Seguimiento de Resoluciones</td><td colspan="3">Conducción y moderación de la asamblea
Registro y documentación de decisiones tomadas
Comunicación de resultados y próximos pasos</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y CONVOCATORIA DE LA ASAMBLEA

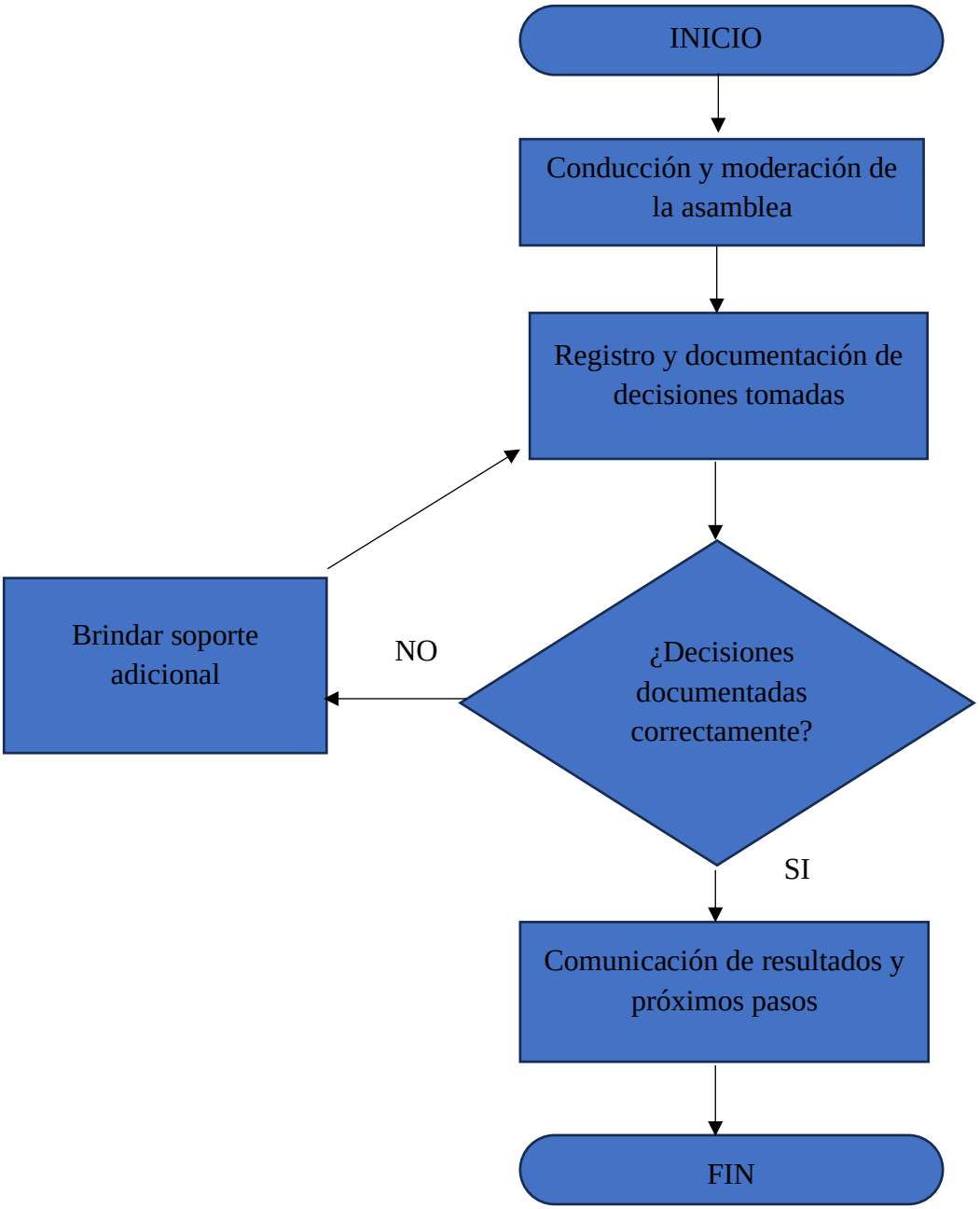
Figura 28:
Procedimiento de organización y convocatoria de la asamblea



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE RESOLUCIONES

Figura 29:
Procedimiento de desarrollo y seguimiento de resoluciones



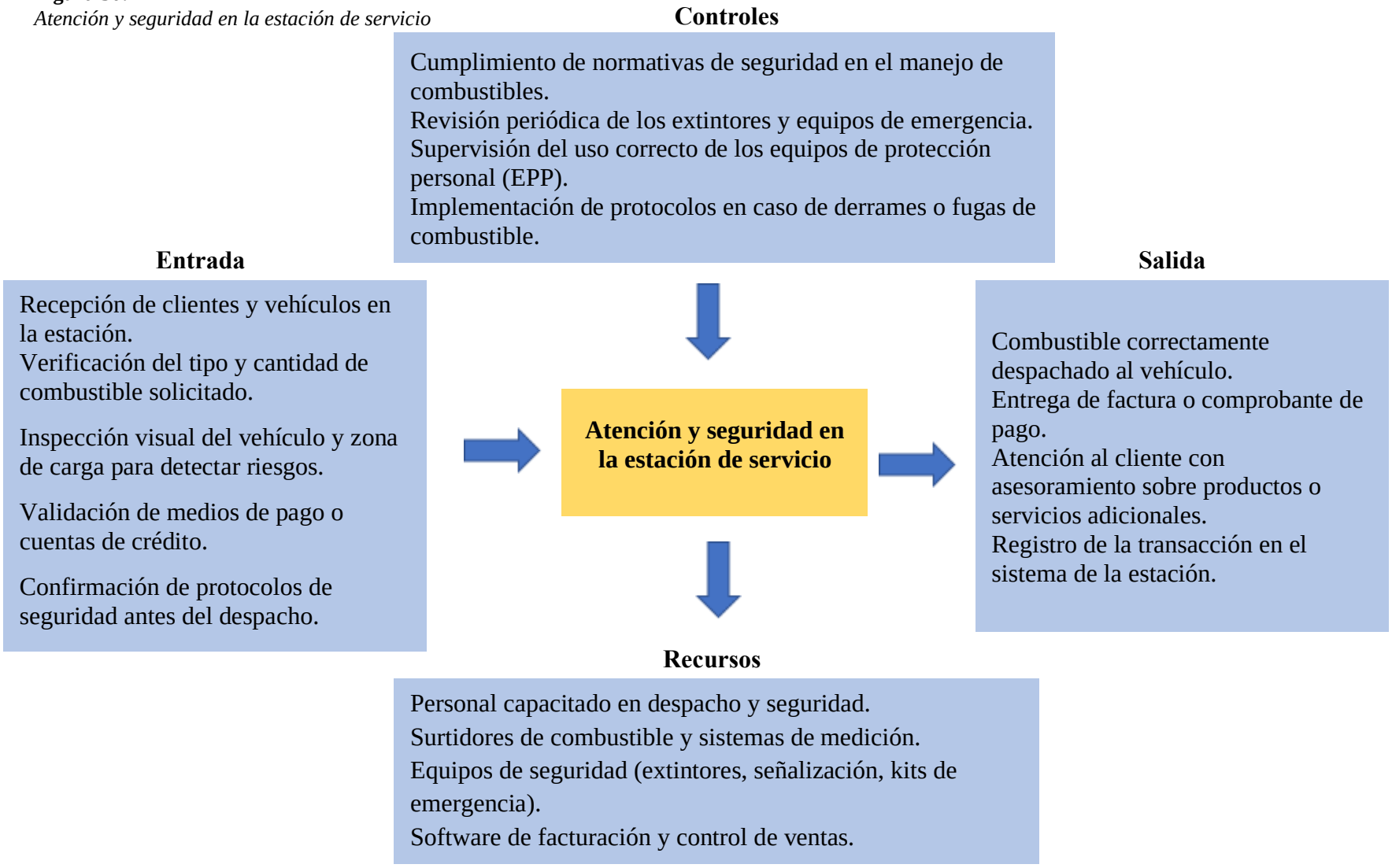
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 24:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Organización y Convocatoria de la Asamblea	Porcentaje de asistencia a la asamblea	(Número de asistentes / Número total de convocados) × 100	≥ 80% de asistencia.	Trimestral
Desarrollo y Seguimiento de Resoluciones	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
	Nivel de cumplimiento de resoluciones de la asamblea	(Resoluciones implementadas / Resoluciones aprobadas) × 100	≥ 90% de resoluciones cumplidas.	Trimestral

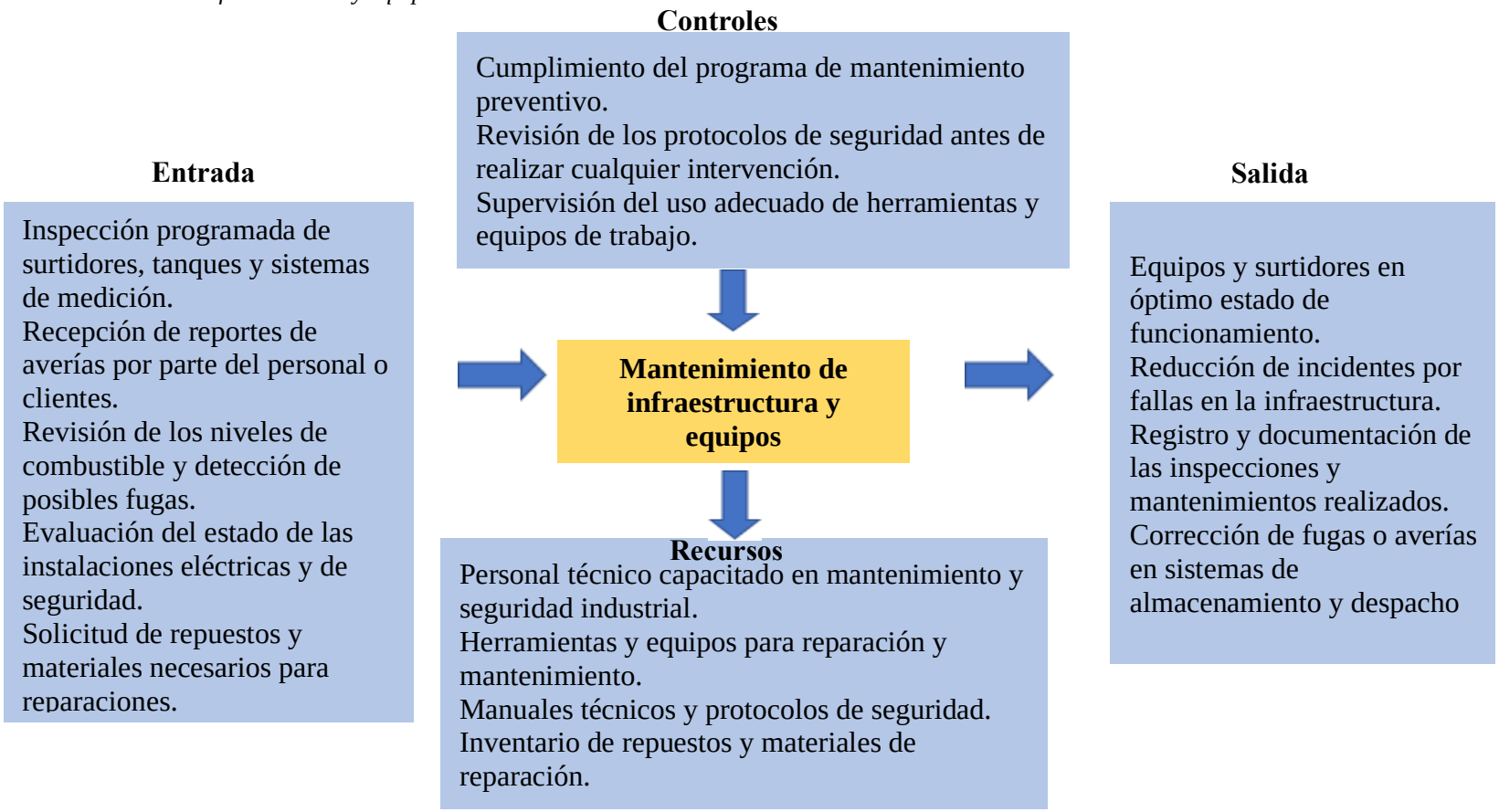
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 30:
Atención y seguridad en la estación de servicio



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 31:
Mantenimiento de infraestructura y equipos



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

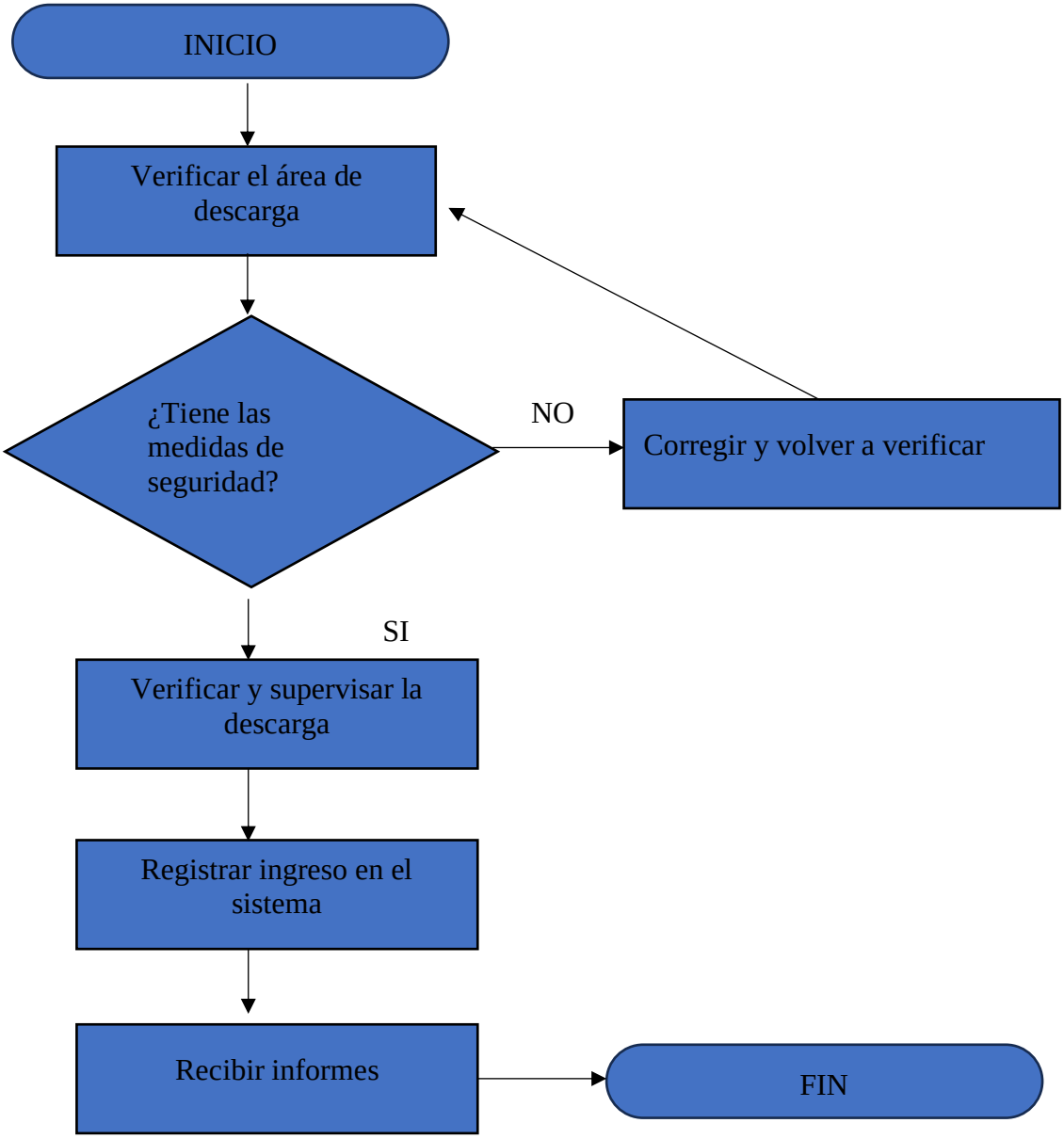
Tabla 25:
Procesos Operativos Gestión de despacho del combustible

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos Operativos</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Gestión de despacho del combustible</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Sr. Patricio Montero (secretario de Finanzas)</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Garantizar el correcto despacho y distribución del combustible Extra a los clientes, asegurando eficiencia, control y cumplimiento de normativas establecidas.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Gasolineras</td></tr>
<tr><td rowspan="3">4. Políticas</td><td colspan="3">Cumplimiento de las normativas de seguridad.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Registro y control preciso del despacho.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Atención eficiente a los clientes y afiliados.</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>RECEPCIÓN Y DESCARGA DE COMBUSTIBLE</td><td colspan="3">Verificar el área de descarga
Tomar medidas de seguridad necesarias
Verificar y supervisar la descarga
Registrar Ingreso en el sistema
Recibir informes</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y DESCARGA DE COMBUSTIBLE

Figura 32:
Procedimiento de recepción y descarga de combustible



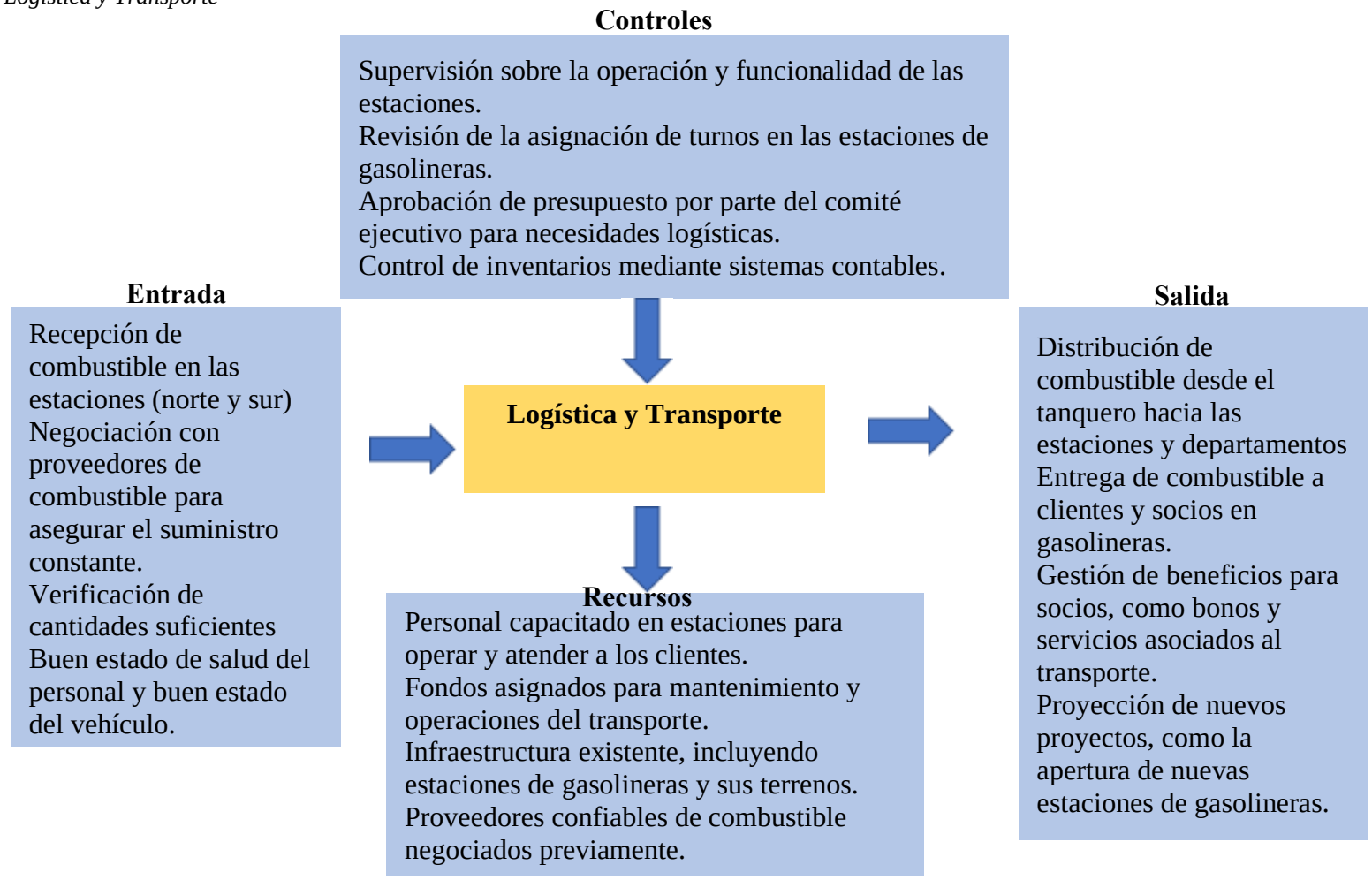
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 26:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Cumplimiento de seguridad	Aplicación de protocolos de seguridad	(Número de riesgos detectados corregidos / Número total de inspecciones realizadas) x100	95% de los riesgos de seguridad deben ser detectados y corregidos.	Mensual
Supervisión de descargas	Porcentaje de descargas de combustible supervisadas según protocolo de seguridad	(Número de descargas supervisadas / Número total de descargas) x100	100% supervisadas	Mensual

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 33:
Logística y Transporte



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

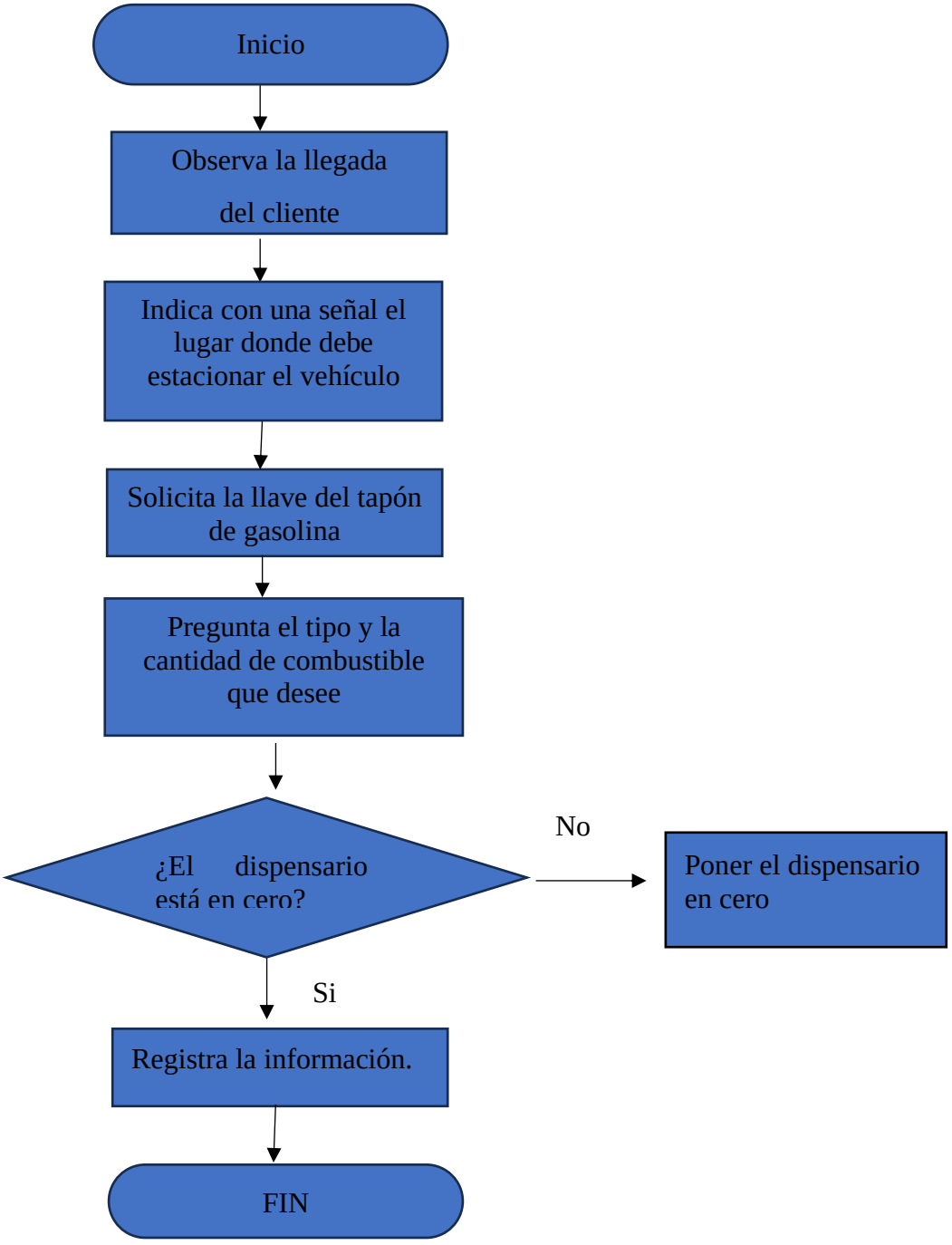
Tabla 27:
Procesos de apoyo Logística y transporte

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos de Apoyo</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Logística y Transporte</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Sr. Patricio Montero (secretario de Finanzas)</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Garantizar la correcta planificación, ejecución y control de las actividades de logística y transporte, asegurando el abastecimiento de combustible.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Gasolineras y el sindicato matriz</td></tr>
<tr><td rowspan="3">4. Políticas</td><td colspan="3">Garantizar el abastecimiento eficiente y seguro de combustible para las unidades de transporte.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Cumplir con las normativas de seguridad y regulaciones de transporte vigentes.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Mantener las unidades en óptimas condiciones.</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CLIENTE</td><td colspan="3">Indica con una señal el lugar donde debe estacionar el vehículo
Pregunta el tipo y la cantidad de combustible
Verifica que el dispensario este en cero.
Registra la información.</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CLIENTE

Figura 34:
Procedimiento de despacho de combustible al cliente



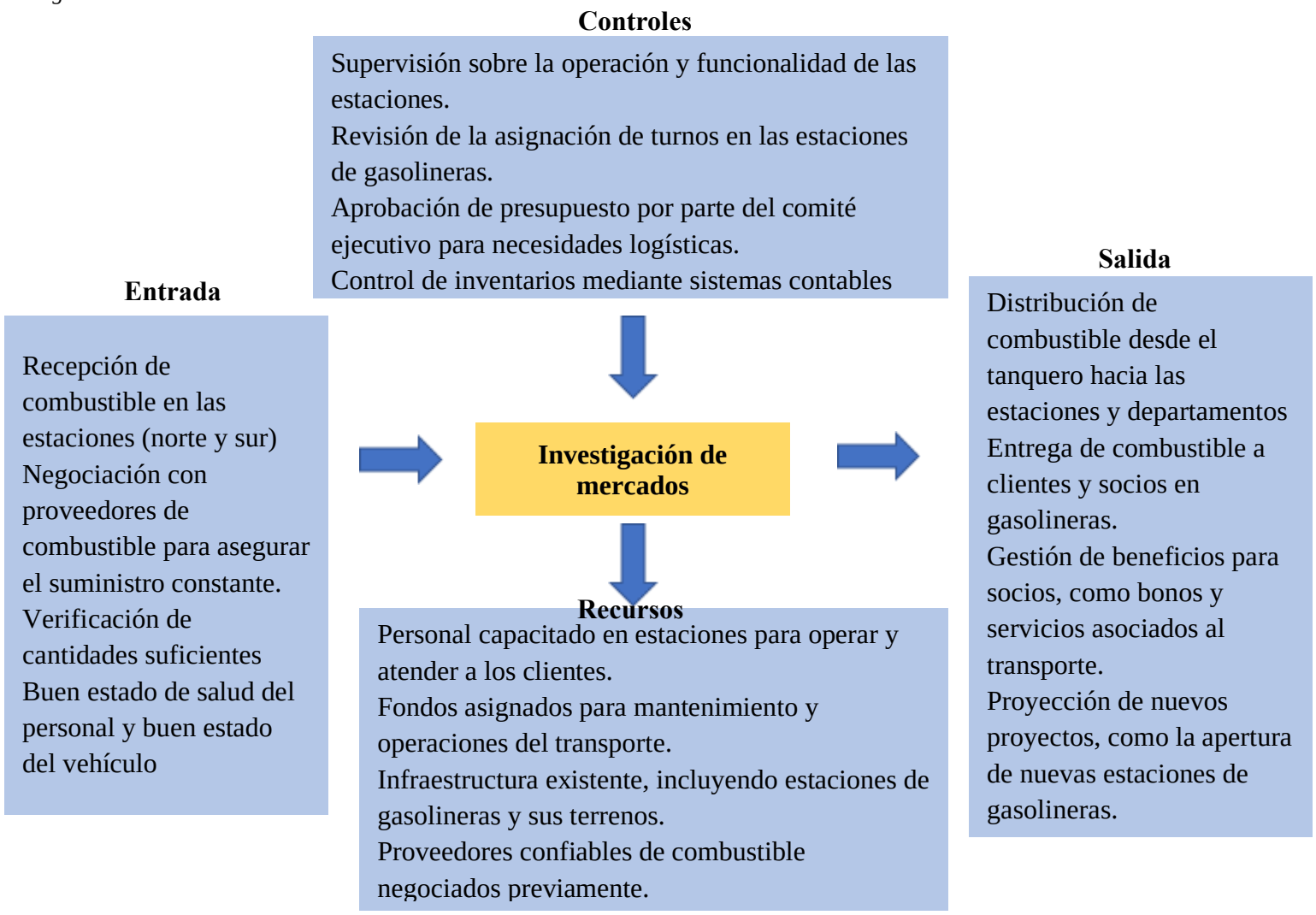
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 28:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CLIENTE	Precisión y eficiencia en el despacho de combustible.	(Número de despachos realizados sin error / Total de despachos efectuados) x100	Alcanzar al menos un 98% de despachos sin errores.	Semanal
Ventas de combustible	Volumen de combustible vendido (litros o galones)	(Total de litros/galones vendidos en el período) x100	Alcanzar al menos 95% de la meta de ventas	Mensual

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 35:
Investigación de mercados



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

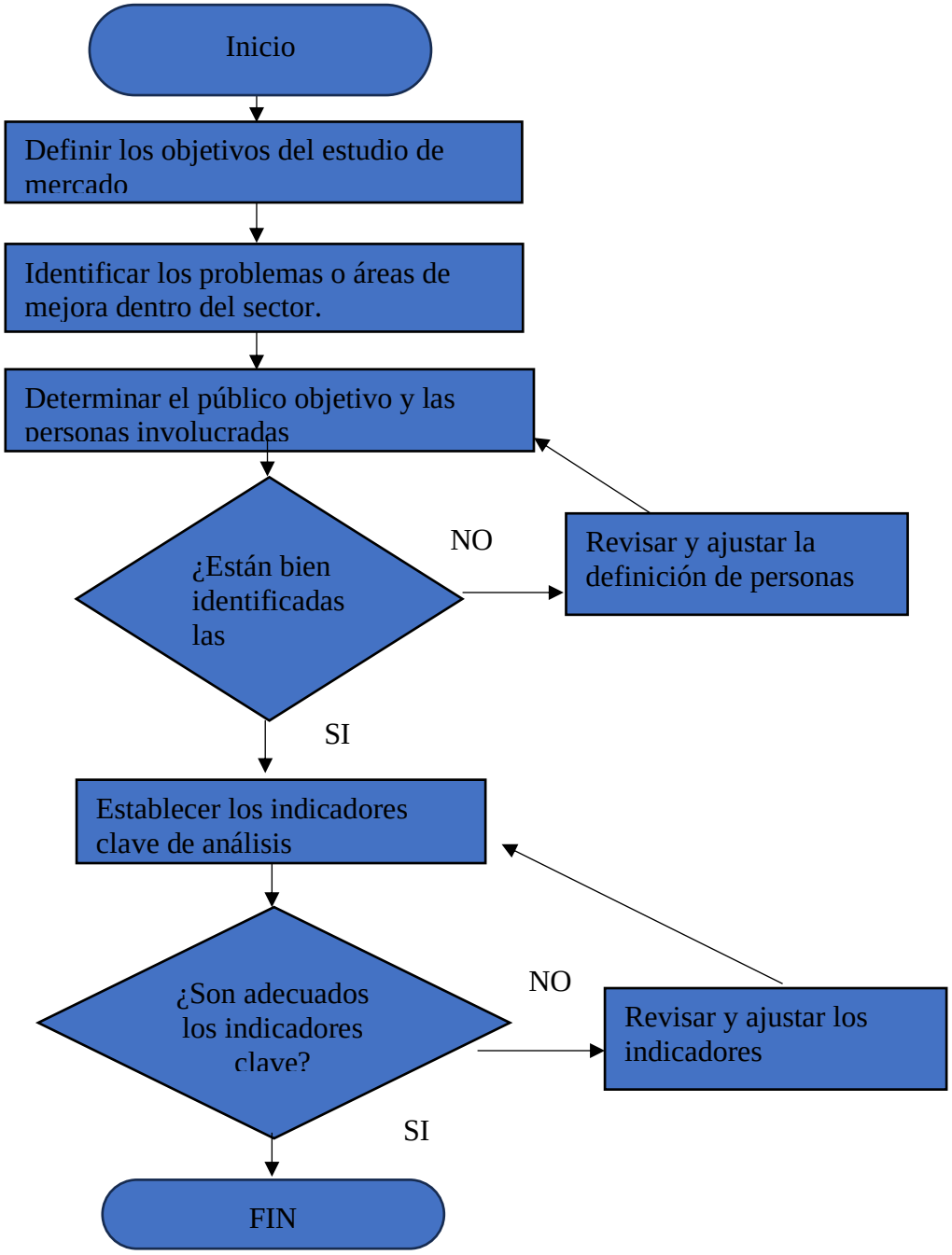
Tabla 29:
Procesos estratégicos Investigación de mercados

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos de Apoyo</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIVAR "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Investigación de mercados</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Sr. Mario Sánchez secretario general</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Analizar y evaluar las condiciones del mercado de transporte para identificar oportunidades de mejora</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ¨Unión y Progreso¨</td></tr>
<tr><td rowspan="3">4. Políticas</td><td colspan="3">Garantizar la confidencialidad y ética en el manejo de la información obtenida.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Promover la toma de decisiones estratégicas basadas en datos y análisis de mercado.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Utilizar los resultados para mejorar la competitividad y sostenibilidad del sindicato.</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>Identificación de necesidades y objetivos de investigación</td><td colspan="3">Definir los objetivos del estudio de mercado.
Identificar los problemas o áreas de mejora dentro del sector transporte.
Determinar el público objetivo y los actores involucrados (choferes, usuarios, empresas, etc.).
Establecer los indicadores clave de análisis (tarifas, demanda, rutas, costos operativos, etc.).</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Figura 36:
Procedimiento de identificación de necesidades y objetivos de investigación



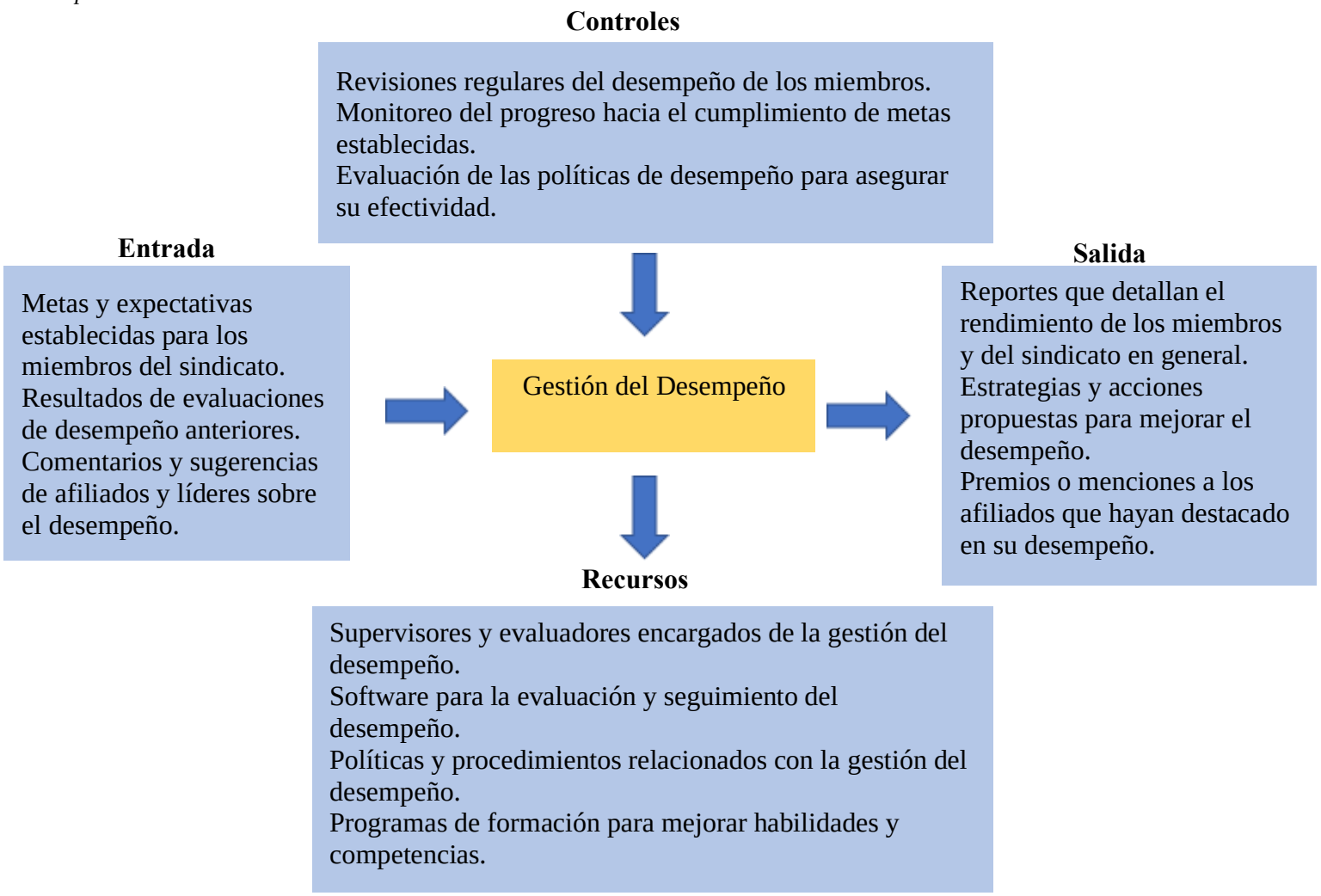
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 30:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Identificación de necesidades y objetivos de investigación	Porcentaje de necesidades y objetivos de investigación correctamente identificados.	(Número de necesidades y objetivos de investigación identificados correctamente / Total de necesidades y objetivos evaluados) × 100	Alcanzar al menos un 85% de identificación precisa de necesidades y objetivos de investigación.	Trimestral

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 37:
Gestión del Desempeño



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

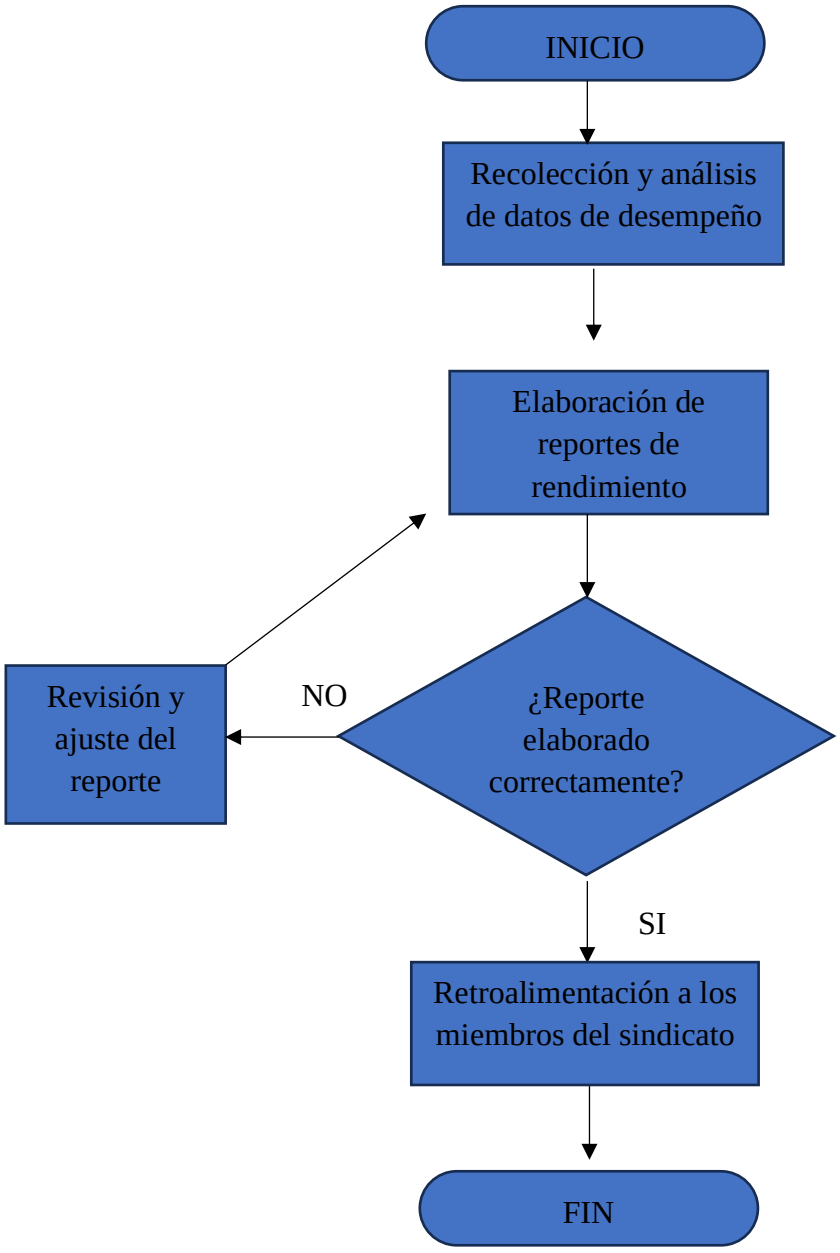
Tabla 31:
Procesos de apoyo Gestión del Desempeño

<table>
<tr><td colspan="4">Formato de caracterización de procesos de Apoyo</td></tr>
<tr><td rowspan="3">SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLIV "UNIÓN Y PROGRESO"</td><td rowspan="3">Gestión del Desempeño</td><td>Código:</td><td></td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td></td></tr>
<tr><td>1. Responsable</td><td colspan="3">Edison Pazmiño Arcos</td></tr>
<tr><td>2. Objetivo</td><td colspan="3">Garantizar la eficiencia y efectividad en el desempeño de los miembros, empleados y directivos del sindicato mediante la evaluación, retroalimentación y mejora continua de sus funciones, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales y el bienestar de los afiliados.</td></tr>
<tr><td>3. Alcance</td><td colspan="3">Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ¨Unión y Progreso¨</td></tr>
<tr><td rowspan="4">4. Políticas</td><td colspan="3">Políticas de Evaluación y Medición del Desempeño</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Transparencia y Responsabilidad</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Desarrollo y Capacitación</td></tr>
<tr><td colspan="3">Políticas de Participación y Mejora Continua</td></tr>
<tr><td>5. Subprocesos</td><td colspan="3">Actividades</td></tr>
<tr><td>Evaluación del Desempeño</td><td colspan="3">Recolección y análisis de datos de desempeño
Elaboración de reportes de rendimiento
Retroalimentación a los miembros del sindicato</td></tr>
</table>

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Figura 38:
Procedimiento de evaluación del desempeño



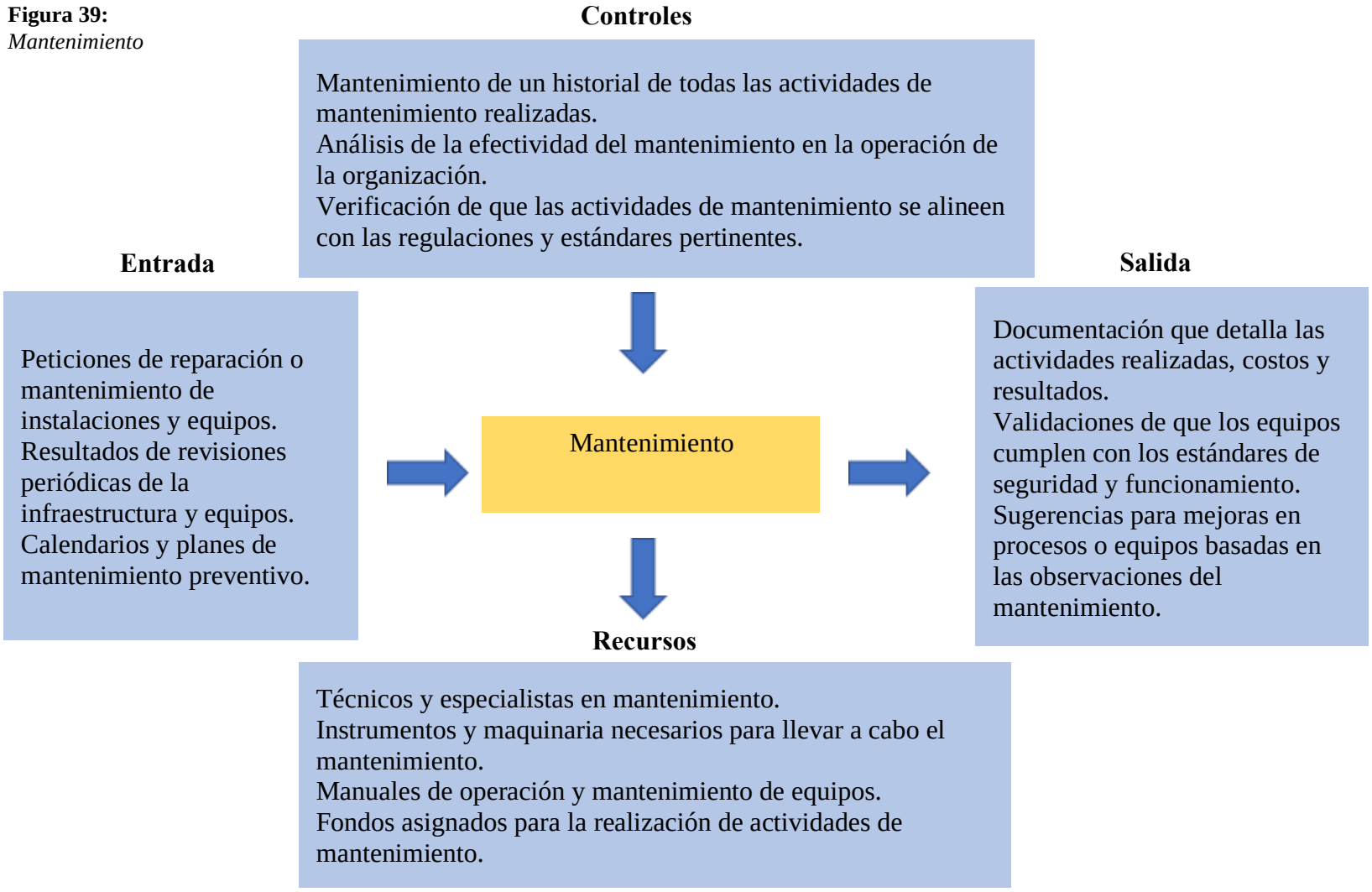
Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 32:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Evaluación del Desempeño	Porcentaje de miembros evaluados	(Número de miembros evaluados / Número total de miembros) × 100	100% de los miembros evaluados anualmente.	Anual

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Figura 39:
Mantenimiento



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

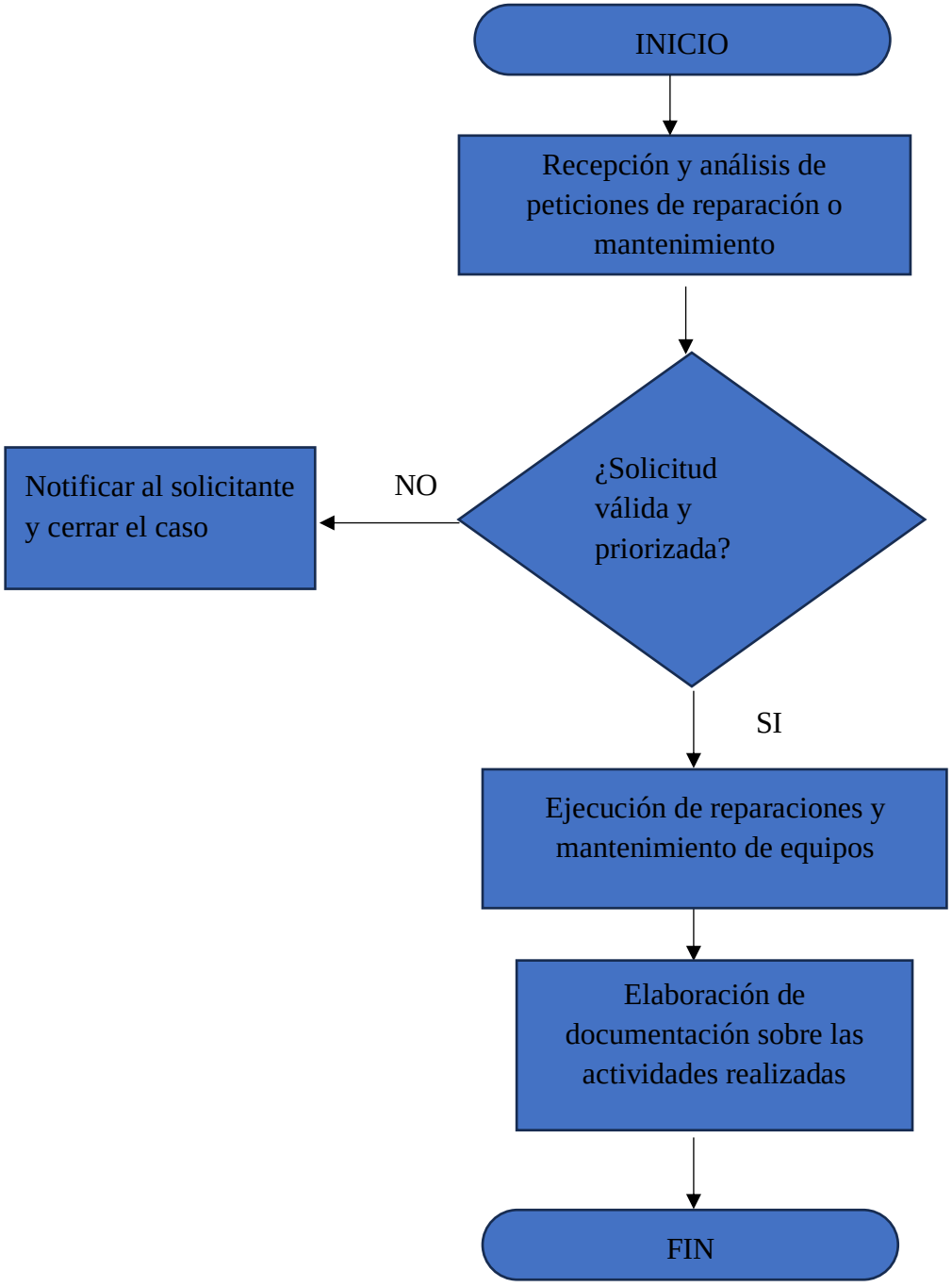
Tabla 33:
Procesos de apoyo Mantenimiento

Formato de caracterización de procesos de Apoyo			
SINDICATO DE CHO PROFESIONALES DE "UNIÓN Y PROGR	Mantenimiento	Código:	
		Elaborado por:	
		Revisado por:	
1. Responsable	Sr. Patricio Montero (secretario de Finanzas)		
2. Objetivo	Garantizar la operatividad, seguridad y conservación de los bienes e infraestructura del sindicato mediante un mantenimiento preventivo y correctivo eficiente, optimizando recursos y prolongando la vida útil de los activos.		
3. Alcance	Dos gasolineras y matriz		
4. Políticas	Políticas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo		
	Políticas de Seguridad y Normativas Técnicas		
	Políticas de Gestión de Recursos y Presupuesto		
	Políticas de Registro y Control de Activos		
5. Subprocesos	Actividades		
Gestión de Mantenimiento Correctivo	Recepción y análisis de peticiones de reparación o mantenimiento Ejecución de reparaciones y mantenimiento de equipos Elaboración de documentación sobre las actividades realizadas		
Mantenimiento Preventivo y Mejora Continua	Revisión periódica de la infraestructura y equipos Implementación de mantenimiento preventivo según el calendario Elaboración de sugerencias para mejoras en procesos o equipos		

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

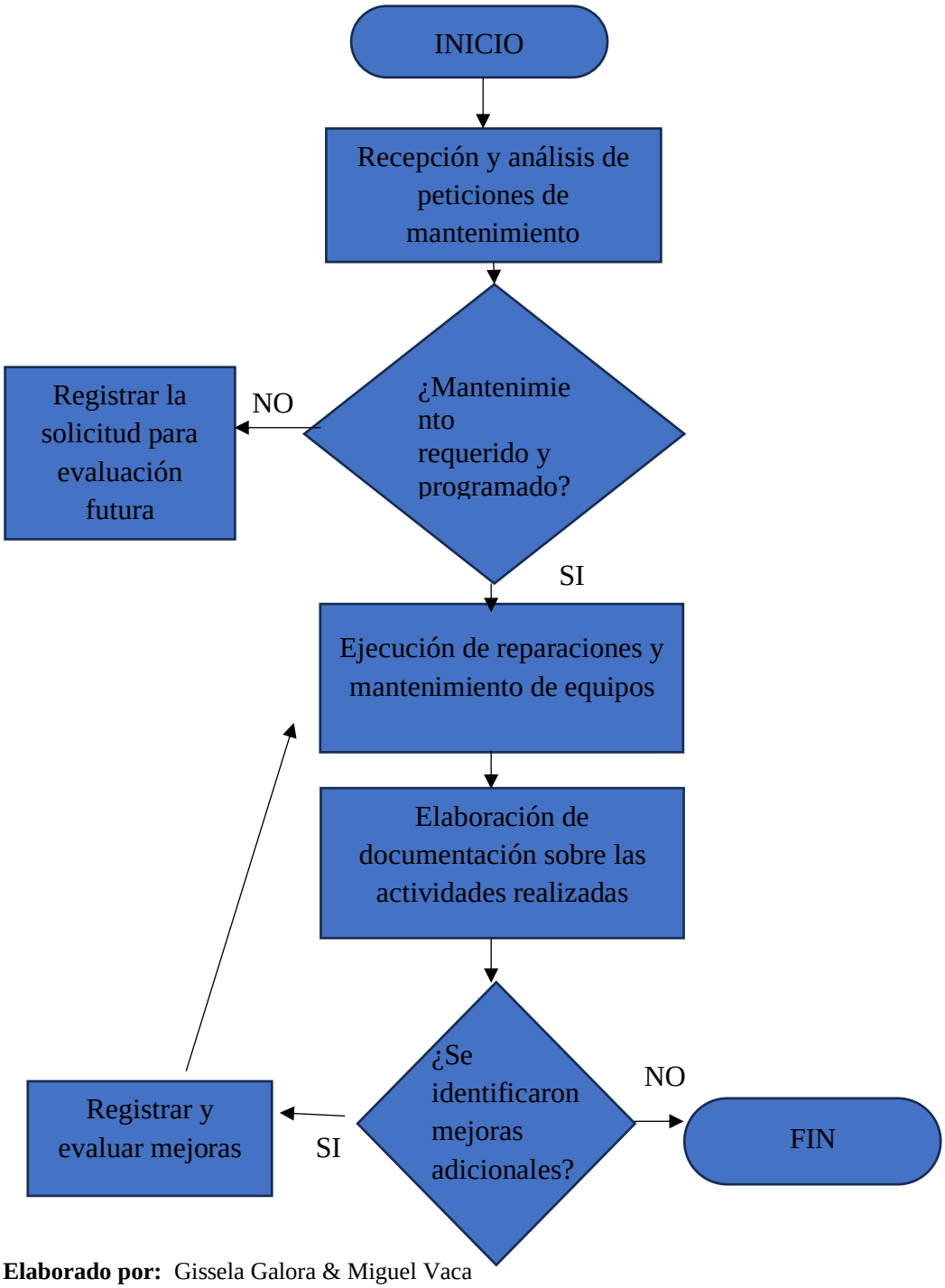
Figura 40:
Procedimiento de gestión de mantenimiento correctivo



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y MEJORA CONTINUA

Figura 41:
Procedimiento de mantenimiento preventivo y mejora continua



Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Tabla 34:
Indicador

6. Indicador	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
Gestión de Mantenimiento Correctivo	Revisión periódica de la infraestructura y equipos	Promedio de tiempo desde la recepción de la solicitud hasta la finalización del mantenimiento	≤ 48 horas para mantenimiento correctivo	Mensual
Mantenimiento Preventivo y Mejora Continua	KPI	Indicador	Meta	Frecuencia de medición
	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo	(Tareas preventivas ejecutadas / Tareas preventivas programadas) × 100	≥ 95% de cumplimiento.	Trimestral

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

CONCLUSIONES

- ✓ La investigación demostró que la implementación de una gestión por procesos en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar podría mejorar significativamente la eficiencia y efectividad administrativa. Al analizar la actual estructura y los procesos, se identificaron áreas críticas que requieren optimización.
- ✓ Un alto porcentaje de los miembros del sindicato (81%) afirma que trabaja bajo procesos, lo que indica un nivel aceptable de conocimiento sobre este enfoque; sin embargo, un 19% no está familiarizado con esta metodología. Esto sugiere la necesidad de capacitación adicional para todo el personal para mejorar la comprensión y aplicación de la gestión por procesos.
- ✓ Se evidenció que la gestión por procesos fomenta la comunicación y coordinación entre las diferentes áreas del sindicato, mejorando la toma de decisiones y la colaboración. La estandarización de procedimientos permitirá un monitoreo más efectivo de las actividades realizadas.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda llevar a cabo programas de capacitación específicos para todos los miembros del sindicato, orientados a la gestión por procesos. Esto debe incluir talleres prácticos sobre cómo aplicar estos procesos en sus áreas de trabajo, asegurando que todos comprendan su importancia y aplicación.
- ✓ Desarrollar e implementar estrategias de mejora continua en los procesos actuales del sindicato. Esto puede incluir la creación de manuales de procedimientos y la realización de reuniones periódicas para evaluar el avance de la gestión por procesos.
- ✓ Sugerir que se realicen estudios adicionales para evaluar el impacto a largo plazo de la gestión por procesos en el rendimiento del sindicato y el nivel de satisfacción de los afiliados. Sería beneficioso estudiar cómo otros sindicatos han implementado con éxito gestiones similares y qué lecciones se pueden adaptar.

BIBLIOGRAFÍA

Fereño Gallo, M. Á. (2022). *MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA APLICADO AL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA DIGU B&C.* UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES": https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12255/1/17782.pdf

Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO, 6*, 120 - 131. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607.pdf

Aguagallo Aucancela, M. S. (2022). *LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC - RIOBAMBA.* http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8823/1/Aguagallo%20Aucancela%20M.%282022%29.%20La%20gesti%c3%b3n%20por%20procesos%20administrativos%20y%20atenci%c3%b3n%20al%20cliente%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%c3%a9dito%20SAC-Riobamba.pdf

Antolinez, S. V. (2017). *Gestion por Procesos* (Primera ed.). Colombia, Bogotá: Fondo editorial Areandino. https://www.researchgate.net/profile/Sandra-Valbuena-Antolinez/publication/336953143_Gestion_por_procesos/links/5ef22bc24585154d390e7a96/Gestion-por-procesos.pdf

Aranda Silva, M. F., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. G. (2018). *"LA GESTIÓN POR PROCESOS COMO MEDIO PARA MEJORAR LA EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES DEL MINAGRI"* . chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf

Díaz Muñoz, G. A., Quintana Lombeida, M. D., & Fierro Mosquera, D. G. (21 de octubre de 2020). *La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones.* UIDE.

ECUADOR, C. D. (2008).

Gaibor, A. (2022). *La Gestión por Procesos y la Productividad en la empresa SEGUVID Ambato – Ecuador.* http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8861/1/Gaibor%20Esp%c3%adn%2c%20A.%282022%29.%20La%20gesti%c3%b3n%20por%20procesos%20y%20la%20productividad%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador..pdf

Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M., & Arévalo Palacios, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la*

Economía Latinoamericana. https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html

González González, A. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, pág. 4.

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en

Internet, L. U. (23 de febrero de 2023). *En qué consiste la gestión por procesos y cuál es su importancia*. UNIR : https://www.unir.net/empresa/revista/gestion-por-procesos/

LOTTTSV. (2018). *LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL*. Gob.ec: https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15409/2/04%20IND%20474%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf

Maps, G. (2019). *Google Maps*. Google Maps: https://www.google.com.ec/maps/@-1.5704344,-79.0077959,16z?hl=es&entry=ttu&g_ep=EgoyMDI1MDIxMC4wIKXMDSoJLDEwMjExMjM0SAFQAw%3D%3D

Martínez Martínez, A., & Cegarra Navarro, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid (España), Madrid (España).: Editorial del Economista. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/114309?page=2

Mendoza Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Cientifica* .

Mullo Hidalgo, A. C. (2022). *LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA FÁBRICA DE MANGUERAS ICOPLAST*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO: http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10211/1/Mullo%20Hidalgo%2C%20A.%20%282022%29%20La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20y%20la%20productividad%20de%20la%20F%C3%A1brica%20de%20mangueras%20ICOPLAST..pdf

Muñoz Veloz , F. M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf

Pardo Áïvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional.* (S. AENOR ‘nternacïona‘, Ed.) Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/53618?page=43.

Peralta Farfán, J. J. (2018). *APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CICLO DE NOTIFICACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA – LAMBAYEQUE 2017*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1756/1/TL_PeraltaFarfanJohana.pdf

Robledo, P. (2011). *El Libro del BPM 2011*. España, Madrid : Centro de Encuentro BPM, s.l. (Club BPM). https://cursobpm.yolasite.com/resources/El%20Libro%20del%20BPM.pdf

Rodríguez Tóala , A. J., & Peñafiel Loor , J. F. (2022). Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM. *Dominio De Las Ciencias*. https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2621

ROJAS, M., JAIMES, L., & VALENCIA, M. (23 de Octubre de 2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo.* Revista Espacios: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf

SERVIR, A. N. (2011). *Cuaderno de trabajo: Gestión por Procesos para la Administración Pública* (Primera ed.). Lima, Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf

Sisalema Coloma, W. A. (2023). *“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN PABLO DE ATENAS, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”.* chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ueb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f394b138-3e87-41c8-b9a5-06ecf5092b50/content

SYDLE. (20 de julio de 2021). *Estandarización de procesos: ¿cómo aplicarla y cuál es la mejor herramienta para ello?* SYDLE: https://www.sydle.com/es/blog/estandarizacion-de-procesos-60f723cfb2503757979bb13b

Torres Guananga, G. P., Rodríguez Leon, J. C., Inca Falconi, A. F., Castelo Salazar, Á. G., & Ríos Sanipatin, E. L. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*.

Turdibayeva, K. (9 de julio de 2024). *Explicación de la optimización de procesos: métodos, ventajas y herramientas*. Processmaker: https://www.processmaker.com/es/blog/process-optimization-explained/

Zambelli, R. (16 de novembro de 2020). *Descubra qué es la eficiencia operativa, cómo aumentarla e indicadores importantes*. Checklistfacil: https://blog-es.checklistfacil.com/eficiencia-operativa/

Zaratiegui. (s.f.). La gestión por procesos: Su papel e importancia. *Economía industrial* .

ANEXOS

Anexo 1:

Cronograma

N.°	TIEMPO ESTIMADO	MES 9 SEPTIEMBRE				MES 10 OCTUBRE				MES 11 NOVIEMBRE				MES 12 DICIEMBRE				MES 1 ENERO				MES 2 FEBRERO				MES 3 MARZO				MES 4 ABRIL			
	ACTIVIDADES	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	**Formulación general del proyecto**																																
2	Tema																																
3	Descripción del problema																																
4	Formulación del problema																																
5	Preguntas de investigación																																
6	Justificación																																
7	Objetivos: General y Específicos																																
8	**MARCO TEORICO**																																
9	Antecedentes																																
10	Científico																																
11	Conceptual																																
12	Legal																																
13	Georreferencial																																
14	**METODOLOGIA**																																
15	Tipo de investigación																																
16	Enfoque de la investigación																																
17	Método de investigación																																
18	Técnica e instrumentos de recopilación de datos																																
19	Universo																																
20	Población																																
21	Procesamiento de la Información																																
22	Propuesta																																
23	Correpciones finales																																
24	Conclusión																																
25	Recomendaciones																																
26	Revision final																																
27	Presentación Certificado de validación																																
28	Entrega del documento del trabajo de investigación																																
29	Aprobación del cronograma de defensa de los trabajos de integracion curricular																																
30	Entrega del proyecto de investigcion de empastado y en CD																																

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Anexo 2:
Presupuesto

RECURSOS	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Laptop	2	500	$500.00
Memoria USB	2	6	$12.00
Transporte	-	-	$10.00
Alimentación	-	-	$15.00
Impresiones	700	0.1	$70.00
Copias	1000	0.05	$50.00
Carpetas	5	0.25	$1.25
Anilladas	3	5	$15.00
TOTAL			**$673.25**

Elaborado por: Gissela Galora & Miguel Vaca

Anexo 3:
Formato de la encuesta

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL SINDICATO DE CHOFERES DE BOLÍVAR "UNIÓN Y PROGRESO"

OBJETIVO: Recopilar opiniones de los trabajadores sobre la gestión y condiciones laborales para identificar necesidades, evaluar el clima laboral y apoyar una toma de decisiones informada.

Nombre:

Parte en donde trabaja:

1. **¿En su área de trabajo laboran bajo procesos?**

a) Si

b) No

2. **¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre la gestión por procesos?**

a) Alto

b) Medio

c) Bajo

3. **¿Le han dado alguna capacitación bajo la temática de la gestión por procesos?**

a) Si

b) No

4. **¿Cómo calificaría los procesos que se aplican en su área de trabajo?**

a) Eficiente

b) Poco eficiente

c) Malo

5. **¿Considera que los procesos del sindicato son claros y comprensibles para todos los trabajadores?**

a) Sí

b) No

c) Algunos procesos son claros, otros no

6. **¿Piensa que la gestión por procesos puede mejorar la acción administrativa y financiera del sindicato?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

7. **¿Usted considera que la gestión por procesos permite una mejor organización de las actividades del sindicato?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

8. **¿Considera que una gestión por procesos mejorará el desempeño del personal del sindicato?**

a) Si

b) No

9. **¿Piensa que la implementación de la gestión por procesos puede mejorar los servicios que ofrece el sindicato?**

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que una gestión por procesos mejoraría la comunicación dentro del sindicato?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cree que la gestión por procesos puede ayudar a identificar y eliminar actividades innecesarias?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

d) Totalmente en desacuerdo

12. ¿Le parece que la gestión por procesos permite resolver problemas de forma más rápida?

a) Sí

b) No

c) No estoy seguro/a

13. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la gestión por procesos en el sindicato?

Anexo 4:
Entrevista

ENTREVISTA AL SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR "UNIÓN Y PROGRESO"

OBJETIVO: Obtener información relevante a través de una comunicación directa y abierta con el secretario general del sindicato de choferes, para comprender mejor los procesos y necesidades operativas desde la perspectiva de los trabajadores.

1. **¿Ustedes manejan alguna gestión por procesos?**

   Aunque no usamos la palabra exacta "gestión por procesos", creo que eso es lo que hacemos ya que tenemos un paso a paso para cada tarea desde que un nuevo chofer quiere afiliarse hasta que organizamos una protesta es decir cada cosa tiene su propio proceso y sigue un orden específico.

2. **¿Cuáles son los principales procesos en el sindicato?**

   Los principales procesos giran en torno a la representación y defensa de los intereses de los trabajadores, aunque no usemos un lenguaje técnico, podemos identificar algunos de los procesos clave que llevamos a cabo: afiliación, reuniones, gestión de conflictos, representación legal, entre otros.

3. **¿Cómo se gestionan actualmente los procesos administrativos dentro del sindicato?**

   ¡Claro! La gestión de los procesos administrativos dentro de un sindicato puede variar mucho dependiendo del tamaño del sindicato, los recursos disponibles y las prácticas específicas de cada organización a su vez la información que manejamos estará centralizada y organizada para poder facilitarnos el acceso a la misma por parte de los miembros del sindicato y la toma de decisiones.

4. **¿Existe una evaluación de los procesos en el sindicato?**

   Si manejamos una evaluación de procesos porque nos permite identificar qué está funcionando bien qué necesita ser mejorado mediante encuestas que son aplicadas a los representantes sindicales y al personal administrativo para conocer su percepción sobre los procesos.

5. **¿Considera importante manejar una gestión por procesos en el sindicato?**

Considero importante la gestión por procesos porque es una herramienta fundamental para modernizar nuestro sindicato y des esta forma garantizar que seamos una organización eficiente, transparente y eficaz en la defensa de los intereses de nuestros clientes.

6. **¿Cree que se deba implementar una gestión por procesos en el sindicato?**

Estoy convencido de que la implementación de una gestión por procesos en nuestro sindicato es una inversión a largo plazo ya que nos permite tener procesos documentados y estandarizados donde facilitamos la comprensión de nuestras actividades lo que genera mayor confianza y transparencia.

7. **¿Alguna vez ha escuchado sobre la existencia de herramientas de manejo para aplicar la gestión por procesos?**

No

8. **¿Qué capacitación o formación considera necesaria para implementar una gestión por procesos efectiva?**

Utilizaríamos la capacitación porque nos ayuda a cubrir diversos aspectos desde los conceptos básicos hasta las herramientas y técnicas más avanzadas.

9. **¿Considera usted que una gestión por procesos en el sindicato le va a permitir mejorar la gestión dentro de la organización?**

Sí, porque nos proporciona una estructura y un marco de trabajo que nos permite a nosotros como sindicato operar de manera más transparente y adaptable lo que se traduce en una mejor gestión de la organización en general.

10. **¿Cómo se podría asegurar la sostenibilidad de los procesos una vez implementados?**

Definitivamente la gestión por procesos puede mejorar significativamente la gestión dentro de un sindicato al establecer una forma clara y estructurada de llevar a cabo las actividades.

Ficha de Observación

DESPACHOS

Anexo 5:
Ficha de Observación, despachos

Fecha:	18 de noviembre del 2024	
Observador:	Gissela Galora – Miguel Vaca	
Lugar de observación:	Gasolinera	
Objetivo de la observación directa:	Evaluar los procesos de despachos de combustible y medidas de seguridad en las gasolineras norte y sur.	
Procedimiento:	Se observará y analizará detalladamente los procedimientos que se realicen durante la jornada laboral en las gasolineras norte y sur en el despacho de combustible y las medidas de seguridad implementadas.	
	Si	**No**
¿El personal utiliza equipo de protección adecuado (guantes, uniformes, etc.)?	**X**	
¿Mantienen una distancia adecuada de los vehículos y zonas de riesgo?	**X**	
¿El combustible se manipula siguiendo procedimientos estandarizados?	**X**	
¿Se realiza una supervisión del estado de las mangueras y boquillas para evitar fugas?	**X**	
¿La estación cuenta con señalización visible de zonas de riesgo y advertencias de seguridad?	**X**	
¿Hay extintores y otros equipos contra incendios en buen estado y de fácil acceso?	**X**	
¿Las áreas de despacho están libres de obstrucciones y materiales inflamables?	**X**	
¿Existen restricciones y controles de acceso en las áreas de despacho de combustible?	**X**	

¿Se prohíbe el uso de dispositivos electrónicos y fumar en las zonas de riesgo?	**X**	
¿Se almacenan los combustibles en contenedores apropiados y debidamente etiquetados?	**X**	
¿Existen teléfonos de emergencia o sistemas de comunicación para contactar rápidamente a los servicios de emergencia?	**X**	
¿Existen sistemas de monitoreo de cámaras para supervisar la seguridad en la gasolinera?	**X**	
¿Realizan algún control o registro de la cantidad y calidad del combustible recibido?	**X**	
¿Se respeta el tiempo de atención promedio por cliente?	**X**	
¿Todos cumplen con las normas de seguridad para evitar derrames y fugas?	**X**	
¿Se llevan registros detallados del inventario y del consumo diario?	**X**	
¿El personal informa adecuadamente a los clientes sobre el tipo de combustible y posibles promociones?	**X**	

Ficha de Observación

RECEPCIÓN DE COMBUSTIBLE

Anexo 6:
Ficha de observación, recepción de combustible

Fecha:	18 de noviembre del 2024	
Observador:	Gissela Galora – Miguel Vaca	
Lugar de observación:	Gasolinera	
Objetivo de la observación directa:	Evaluar los procesos de despacho de combustible y medidas de seguridad en las gasolineras norte y sur.	
Procedimiento:	Se observará y analizará detalladamente los procedimientos que se realicen durante la jornada laboral en las gasolineras norte y sur esto en recepción de combustible y las medidas de seguridad implementadas.	
	Si	**No**
¿Se encuentran capacitados para manejar situaciones de riesgo en el proceso de recepción?	**X**	
¿Siguen protocolos de seguridad específicos al momento de recibir el combustible?	**X**	
¿Se revisan y cumplen las normas locales y nacionales de seguridad para la recepción de combustibles?	**X**	
¿El personal verifica la presencia de certificados o permisos de seguridad del camión cisterna antes de iniciar la descarga?	**X**	
¿La zona de recepción está libre de fuentes de ignición, como cigarrillos, chispas o llamas?	**X**	
¿Se mantiene un radio de seguridad en torno a la zona de recepción para evitar el acceso de personas no autorizadas?	**X**	
¿El área tiene sistemas de drenaje adecuados para contener y canalizar derrames en caso de emergencia?	**X**	
¿Los extintores de incendio están en buen estado, visibles y accesibles?	**X**	

¿Hay alarmas o sistemas de detección de gas o humo en el área de recepción?	**X**	
¿El personal está atento a la presencia de personas u objetos que puedan representar un peligro durante la recepción?	**X**	
¿El personal cuenta con medios de comunicación efectivos (radios o teléfonos) para alertar sobre emergencias?	**X**	
¿Se comunican claramente las indicaciones de seguridad a todos los involucrados antes de iniciar la recepción?	**X**	
¿Se realizan reuniones breves o instrucciones previas para coordinar las tareas de recepción?	**X**	
¿Se restringe el acceso a la zona de descarga a personas no autorizadas?	**X**	
¿Se utilizan barreras físicas o señales para marcar claramente el área de riesgo?	**X**	
¿Se asigna un vigilante o supervisor para controlar el acceso al área durante la descarga?	**X**	
¿Se dispone de recipientes o contenedores adecuados para manejar residuos de combustible o absorbentes?	**X**	
¿Se realiza una revisión previa del camión cisterna y de sus conexiones antes de iniciar la descarga?	**X**	
¿Está libre de obstrucciones y materiales inflamables?	**X**	
¿La iluminación y ventilación son adecuadas en el área de recepción?	**X**	

Anexo 7:
Fotografía de la institución



Anexo 8:
Fotografía de la Gasolinera del sindicato



Anexo 9:
Fotografía entrevista al secretario general



Anexo 10:
Fotografía de la encuesta



Anexo 11:
Carta de aceptación



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR "UNIÓN Y PROGRESO"
Acuerdo Ministerial Nº 5490 del 22 de febrero de 1960. Registro Nº 15.
Filial: Federación Nacional de Choferes del Ecuador

Oficio N° 080– 2024 – SCHPB.
Guaranda, 21 de agosto del 2024

Señores

Universidad Estatal de Bolívar

Presente.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, reciba un cordial y afectuoso saludo de parte del Sr. Mario Sánchez, Secretario General del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar "Unión y Progreso".

En respuesta al oficio con fecha 20 de agosto de 2024, presentado por los señores Jairo Miguel Vaca Cobo, con CI No. 0250263787, y Gissela Elizabeth Galora Chicaiza, con CI No. 1850686823, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, les informamos que su solicitud ha sido aprobada. Por lo tanto, los estudiantes pueden desarrollar su proyecto de investigación en la oficina matriz del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar "Unión y Progreso".

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Sr. Mario Sánchez

Secretario General

Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar "Unión y Progreso"

Unidad de Integración Curricular
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Anexo 12:
Certificado de turnitin



UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Guaranda, 14 de febrero del 2025

CERTIFICADO

A petición de las partes interesadas:

Que, los estudiantes: **Galora Chicaiza Gissela Elizabeth y Vaca Cobos Jairo Miguel** presentaron su Trabajo de Integración Curricular titulado: **"GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2024",** para el respectivo análisis TURNITIN, el mismo que refleja un **6%** de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Eddy Alvarado
DIRECTOR

Anexo 13:
Captura turnitin

