

Resumen

El presente trabajo titulado “Análisis de la efectividad durante la aplicación de la gestión por procesos en el servicio logístico de transportes, aplicado en el Comando Logístico N° 25 “Reino de Quito”, realizó una investigación profunda al servicio de transporte y al cumplimiento de los procesos e indicadores que demostraron la necesidad de medir el desempeño y operatividad de las actividades del transporte en la institución, para lo que se planteó el objetivo de analizar la efectividad que tiene la gestión de procesos durante las operaciones logísticas de transporte, utilizando una investigación de campo y documental, para estructurar en función a los indicadores de eficiencia y eficacia el cumplimiento de los mismos. Se aplicó un enfoque cuantitativo utilizando la encuesta como herramienta, con 40 participantes pertenecientes a la Plana Mayor del Batallón de Transportes “CHASQUI”. Para la comprobación de la hipótesis se manejó en método inductivo obteniendo resultados específicos, esta afirma que la instauración de una herramienta que permita la medición de la gestión del transporte ya sea de personal o abastecimientos por parte del Batallón de Transportes “CHASQUI”, así como la utilización de índices de confiabilidad o efectividad en la institución no ha sido empleada correctamente, lo cual ha generado que la información necesaria para su medición no exista en las unidades militares impidiendo su valorización debida. Por lo tanto, existe una ineficiente gestión por procesos durante las operaciones logísticas de transporte en la unidad militar analizada y durante el apoyo a las entidades del estado durante el año 2020. Se concluyó entre otros factores importantes que el Batallón pondera una calificación del 90% demostrando una alta efectividad, sin embargo no existe documentación que lo sustente.

Palabras clave:

- **GESTIÓN DE PROCESOS**
- **MANUAL DE PROCESOS**
- **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**
- **INDICADORES DE DESEMPEÑO**

Abstract

The present work entitled "Analysis of the effectiveness during the application of management by processes in the transport logistics service, applied in the Logistics Command No. 25" Kingdom of Quito ", carried out an in-depth investigation of the transport service and compliance with the processes and indicators that demonstrated the need to measure the performance and operability of transport activities in the institution, for which the objective of analyzing the effectiveness of process management during transport logistics operations was set, using research of field and documentary, to structure according to the indicators of efficiency and effectiveness the fulfillment of the same. A quantitative approach was applied using the survey as a tool, with 40 participants belonging to the Staff of the Transport Battalion "CHASQUI". In order to verify the hypothesis, the inductive method was used, obtaining specific results. This affirms that the establishment of a tool that allows the measurement of transport management, whether of personnel or supplies, by the "CHASQUI" Transport Battalion, as well as The use of reliability or effectiveness indices in the institution has not been used correctly, which has generated that the necessary information for its measurement does not exist in the military units, preventing its proper valuation. Therefore, there is inefficient process management during transport logistics operations in the analyzed military unit and during support to state entities during 2020. It was concluded, among other important factors, that the Battalion weights a rating of 90% demonstrating high effectiveness, however there is no supporting documentation.

Keywords:

- **PROCESS MANAGEMENT**
- **PROCESS MANUAL**
- **PERFORMANCE EVALUATION**
- **INDICATORS OF PERFORMANCE**