



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**MODALIDAD: Proyecto de titulación con componentes de investigación  
aplicada y/o desarrollo**

**Título:**

---

**“Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia  
de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi”**

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magíster en  
Administración Pública

**Autor:**

Rodríguez Loachamin Jenny Verenisse

**Tutor:**

Vásconez Fuentes José Luis Msc.

**LATACUNGA –ECUADOR**

**2023**

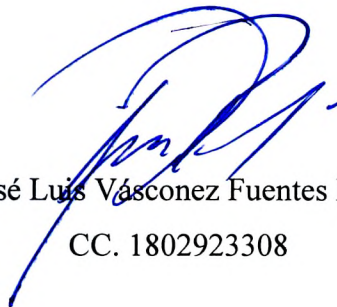
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi” presentado por Rodríguez Loachamin Jenny Verenisse, para optar por el título magíster en Administración Pública

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, febrero, 2023



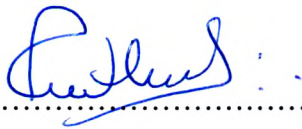
José Luis Váscquez Fuentes Msc

CC. 1802923308

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de **Cotopaxi**, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

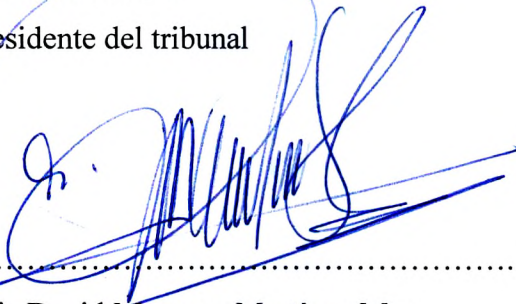
Latacunga, febrero, 2023



Roberto Carlos Herrera Albarracín Msc

CI.: 0502310253

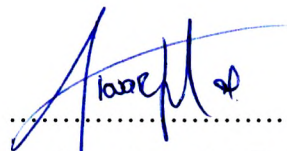
Presidente del tribunal



Luis David Moreano Martínez Msc.

CI: 0502307960

Lector 2



Evelyn Alexandra Tovar Molina Msc.

CI: 0503804593

Lector 3

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mi esposo Calos Felipe a mis hijos Felipe Alejandro, Emma Sofía y Silvia Daniela, a mis padres quienes supieron esperar pacientemente y comprender que lo que estaba realizando es un proyecto del cual, se obtendrá su recompensa.

Jenny Rodríguez

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades que conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi, por abrirme las puertas en esta prestigiosa Universidad.

Finalmente, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a los PhD Yadira Paola Borja Brazales y Msc. José Luis Vásquez Fuentes principales colaboradores en todo este proceso, quienes, con su dirección, conocimiento, enseñanzas permitieron el desarrollo de este trabajo.

Jenny Rodríguez

## RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, febrero, 2023



.....  
Jenny Verenisse Rodríguez Loachamin

C.C. 1715752646

## RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, febrero, 2023



.....  
Jenny Verenisse Rodríguez Loachamin

CI: 1715752646

## **AVAL DEL PRESIDENTE**

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, febrero, 2023



Roberto Carlos Herrera Albarracín Msc.

CI.: 0502310253



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Título:** Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi

**Autor:** Rodríguez Loachamin Jenny Verenisse

**Tutor:** Vásquez Fuentes José Luis Msc

**RESUMEN**

Ante la movilidad que se desenvuelve por distintos medios de transporte y que involucra al tránsito dentro de la cual como ente administrativo y jurídico la Unidad de Tránsito de Cotopaxi; diferentes procesos de índole perteneciente a la misma, entre ellos el número vehículos matriculados, una realidad problemática, en el **contexto internacional**, las entidades a nivel mundial están en la constante búsqueda de perfeccionar su gestión debido a la globalización. Con lo expuesto es necesario efectuar un estudio que en sus resultados arroje información sobre procesos de matriculación, movilidad, accidentes de tránsito y otros procesos vinculados a la Unidad de Tránsito de Cotopaxi, tanto en forma cuantitativa como cualitativa y permita realizar una propuesta de desenvolvimiento y solución acorde a la necesidad actual. Lo que a la vez trae consigo un entorno cambiante lo que los lleva a mejorar para adecuarse a los cambios constantes sin perder la esencia de su finalidad, ante eso la mejor manera de emplear sus recursos en la consecución de sus metas dentro de la efectividad, buscando la mayor utilidad a través del empleo de la gestión por procesos, en lo cual se plantea buscar una relación entre la gestión procesal y la resolución de los veredictos sobre distintos trámites que realiza la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, concluyéndose que existe una relación directa desde varios puntos así en la capacidad logística de índole informático y recurso humano.

**PALABRAS CLAVE** administración, incidencia, innovación, justicia, logística, derecho penal.

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Title:** Levels of procedural management and its impact on Justice Administration of Criminal Cotopaxi Traffic Unit

**Author:** Rodríguez Loachamin Jenny Verenisse

**Tutor:** Vásconez Fuentes José Luis Msc

#### ABSTRACT

Again, carried out mobility by different transport ways that involves transit at an administrative and legal entity Cotopaxi Traffic Unit; different processes of nature belonging to it, among them the number of registered vehicles, a problematic reality, on international context, entities worldwide are in constant search to improve their management due to globalization. shows necessary to carry out a study that in its results yields information of registration processes, mobility, traffic accidents and other linked to Cotopaxi Traffic Unit, both quantitatively and qualitatively allow a proposal to develop a solution according to the current need. At the same time brings a changing environment which leads them to improve to adapt to constant changes no losing the essence of their purpose, before that the best way to use their resources in the achievement of their goals within effectiveness , seeking the greatest utility through the use of process management, in which it is proposed to seek a relationship between procedural management and verdicts resolution on different procedures carried out by the Criminal Transit Unit of Cotopaxi Province, It is concluded that there is a direct relation from many points at informatics logistic capability and human resource.

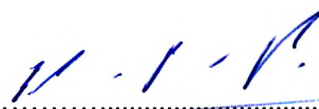
**KEYWORDS:** Administration, advocacy, innovation, justice, logistics, criminal law.

Edison Marcelo Pacheco Pruna con cédula de identidad número. 0502617350 licenciado en idiomas con número de registro de la SENESCYT. 073.; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título:

“Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi”.

De la Sra. Rodríguez Loachamin Jenny Verenisse aspirante a magister de Administración Pública.

Latacunga, febrero 2023



Lic. Edison Marcelo Pacheco. Mg.

C.C 0502617350

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Introducción</b> .....	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Tránsito y movilidad en ecuador.....	3
1.2.1 Justificación de la propuesta .....	3
1.3 Objetivo General:.....	4
1.4 Objetivos Específicos:.....	4
1.5 Hipótesis .....	5
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>6</b>
<b>2 CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>12</b>
2.1 Modalidad o enfoque de la investigación .....	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
2.1.1 Operacionalización de las Variables .....	13
2.1.2 Población, muestra y muestreo.....	15
2.1.3 Población.....	15
2.1.4 Criterios de selección. ....	15
2.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.15	
2.1.6 Técnicas .....	15
2.1.7 Fichas técnicas de los instrumentos.....	15
2.2 Procedimientos.....	16
2.2.1 Métodos de análisis de datos.....	16
<b>3 CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Descripción de las Variables .....	17
3.2 Descripción de las dimensiones de Gestión por procesos.....	20
<b>4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>25</b>
4.1 Conclusiones .....	25
4.2 Recomendaciones .....	25
<b>5 BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>26</b>
<b>6 ANEXOS</b> .....	<b>28</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> ....	<b>13</b>
<b>Tabla 2</b> .....	<b>14</b>
<b>Tabla 3 Niveles de Gestión por procesos.</b> .....	<b>17</b>
<b>Tabla4 Niveles de Calidad de la incidencia.</b> .....	<b>18</b>
<b>Tabla 5</b> .....	<b>19</b>
<b>Tabla 6 Dimensión de personas y la calidad de la incidencia.</b> .....	<b>20</b>
<b>Tabla7 Dimensión de recursos físicos y calidad de la incidencia.</b> .....	<b>21</b>
<b>Tabla 8Dimensión de planificación de proceso y la calidad de incidencia.</b> .....	<b>22</b>
<b>Tabla9 Correlación gestión por procesos y la calidad de la incidencia</b> .....	<b>23</b>
<b>Tabla10Correlación dimensión de personas y la calidad de incidencia</b> .....	<b>23</b>
<b>Tabla11Correlación dimensión de recursos físicos y la calidad del incidencia</b> .....	<b>24</b>

## **INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:** Niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi

**Línea de investigación:** Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

### **1 Introducción**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

Ante la movilidad que se desenvuelve por distintos medios de transporte y que involucra al tránsito dentro de la cual como ente administrativo y jurídico la Unidad de Tránsito de Cotopaxi; diferentes procesos de índole perteneciente a la misma, entre ellos el número de vehículos matriculados que es de 76077 setenta y seis mil setenta y siete, reportes y respuestas sobre accidentes de tránsito de los cuales son unos 104 anualmente según cifras de Agencia Nacional de Tránsito (INEC, 2021) .

En el cotidiano movimiento y desenvolvimiento que realiza la sociedad y con el entorno cada vez cambiante y de forma rápida, es necesario tener agilidad y un desempeño óptimo en todas las actividades siendo una de ellas la de tránsito que en sus distintas aristas involucra a sus actores y los cuales esperan una operatividad que sea eficiente y eficaz.(Ignacio & Meseguer, 2020).

Es por lo expuesto que se propone realizar la presente investigación sobre la gestión procesal y la incidencia que la misma tiene sobre la determinación de resoluciones frente a los procesos que tiene su pertenencia como ente gestor administrativo y jurídico.

Sobre la realidad problemática, en el contexto internacional, las entidades a nivel mundial están en la constante búsqueda de perfeccionar su gestión debido a la globalización que trae consigo un entorno cambiante lo que los lleva a mejorar para adecuarse a los cambios constantes sin perder la esencia de su finalidad, ante eso la

mejor manera de emplear sus recursos en la consecución de sus metas dentro de la efectividad , buscando la mayor utilidad a través del empleo de la gestión por procesos (Domínguez, 2017). Se tiene que sistematizar el conglomerado de actividades y sus procesos correspondiente, sin ello la desorganización de la entidad es perenne y perjudicial a mediano y largo plazo por la acumulación de brechas sin solución y que afectan la operatividad empresarial y la calidad de las prestaciones para perjuicio de los usuarios (Luna, Eduardo., Navas, Diego., Aponte, Guillermo., Betancourt, 2017).

Por ello, en América Latina, generalmente no está en función del usuario, no se le da la importancia debida, más que todo se centra en la entidad, los usuarios últimamente vienen exigiendo constantemente una mayor calidad en la gestión de procesos y su resolución a la cual ellos acceden, la globalización ha hecho que todas las entidades ingresen al mundo de las redes sociales, en la cual publican sus mejoras en sus servicios brindados y esto se vuelve una competencia entre todas (Servicio & Hernández, n.d.). La calidad ya es una cultura y forma parte importante de la gestión de cada entidad pública, quiere decir que en estos tiempos la calidad forma parte principal en el desarrollo de cada gestión pública que ingresa en una institución, está considerada tanto en todas las áreas u oficinas que cuentan con gestores públicos las cuales brindaran una gestión eficaz, eficiente y sobre todo de calidad al usuario, el cual es un elemento importante para la entidad (Almeida et al., n.d.).

En el ámbito nacional, se ha transformado a las entidades estatales en la busca del éxito y de nuevos sistemas que la hagan competitiva y con incidencia excelentes además de un valor agregado, tras muchos empleos de diferentes herramientas, sobresale la gestión y los procesos sobre por sus bondades a la hora de gestionar la organización para que cumpla con sus objetivos, las entidades estatales tienen que cumplir un rol significativo en la prestación de incidencia y resolución (Paz & Porris, 2020).

En el ámbito local, muchas de las entidades estatales no concuerdan con sus metas

de gestión y calidad, o les falta recursos o tienen sobredemanda o no están organizados y no tienen ni interés ni aplicación de políticas de calidad muchas fueron adaptadas para ese fin o están deciduas con los mismos sistemas y exiguos recursos que hace 20 años, un manejo presupuestal desfasado de sus metas lo cual afecta sobre manera los incidencia s entregados y ofertados, los usuario se percatan de ello y como lo perciben y experimentan, mal la entidad deja mucho que desear en cuanto a su prestigio como tal(Logroño, 2019).

Como entidad, la conveniencia de la gestión por procesos de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi (UPTC) se debe a la falta de calidad de incidencia, existe una gran cantidad de expedientes acumulados por años, además de ello se extravían las notificaciones, estas no llegan a tiempo produciendo una acumulación de proceso y una lentitud burocrática grave que es percibida como una incidencia en la administración y resolución de veredictos (Modelo de Gestión INTEGRAL, n.d.)

## **1.2 Tránsito y movilidad en Ecuador**

### **1.2.1 Justificación de la propuesta**

La agencia nacional de Transito del Ecuador desde su creación en 1948 tiene la finalidad de administrar el transporte terrestre y el transito con todos sus componentes, debido al incremento poblacional y de forma consecuente sus necesidades de movilización frente a lo cual surge mayores números de demandantes de la incidencia que la entidad brinda siendo estos acompañados del mecanismo que se viene proporcional a los cambios generacionales tanto poblacional como tecnológicos.

Con lo expuesto es necesario efectuar un estudio que en sus resultados arroje información sobre procesos de matriculación, movilidad, accidentes de tránsito y otros procesos vinculados a la Unidad de Tránsito de Cotopaxi, tanto en forma cuantitativa como cualitativa y permita realizar una propuesta de desenvolvimiento y solución acorde a la necesidad actual.

La Justificación Teórica, tiene la finalidad es demostrar cómo y cuánto se da la relación, sobre todo las dimensiones favorables para el desarrollo de la Gestión por Proceso, así como también la Calidad del Incidencia , igualmente, la Justificación Practica, es la finalidad practica de una investigación es proponer soluciones que ayuden a la problemática en su resolución, de acuerdo a ello el estudio busca correlacionar de ambas variables para que la entidad primero se organice y sea más exitosa y productiva logrando con ello mejorar la entrega de sus incidencia s para beneficio de sus usuarios tanto internos como externos. Asimismo, la Justificación metodológica, son las alternativas de desarrollo del estudio, sigue una estructura específicamente adecuada.

Además, la Justificación Social, se sostiene en las implicancias comunitarias o poblacionales que se logra con las propuestas del estudio con la finalidad de brindar beneficios colectivos y permanentes a los usuarios mejorando también los procesos de la entidad, que dadas las recomendaciones y conclusiones mejorar su atención jurídica, personalizándola, acortando tiempos y satisfaciendo los requerimientos de sus beneficiarios

### **1.3 Objetivo General:**

Analizar la gestión procesal efectuada por la administración de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, con la finalidad de implementar o fortalecer su desenvolvimiento y operatividad de actividades, y las mismas permitan un desarrollo en los niveles de incidencia sobre las resoluciones que emite frente a los casos que compete su veredicto.

### **1.4 Objetivos Específicos:**

- Describir epistémicamente desde varias perspectivas y enfoques a la gestión procesal y su repercusión en la administración sobre los procedimientos que tiene pertenencia.
- Diagnosticar los niveles de gestión procesal y su incidencia en la administración de justicia de la Unidad Judicial Penal de Tránsito de la provincia



de Cotopaxi.

- Proponer estrategias de mejora para la gestión procesal de la administración de justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi.

### **1.5 Hipótesis**

La gestión procesal tiene incidencia en la determinación de los veredictos que se produce y en la Unidad Penal de Transito de la Fiscalía de Cotopaxi.

## **CAPÍTULO I**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Para entender el perfil de Optimización de procesos, se debe primero, conceptualizar al proceso. El proceso puede definirse como una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, encaminadas en obtener un efecto ya definido como resultado del valor añadido aportado por cada una de las actividades realizadas, las cuales se llevan a cabo en diferentes tiempos del proceso (Aquino, 2022).

La Gestión por Procesos: la gestión estratégica de los procesos, metodologías para la mejora permanente de los procesos. La mejora permanente gradual de los procesos se realiza mediante la implementación de la metodología PDCA (siglas de las palabras inglesas plan, do, check, act). De manera de complementar(Zapata, 2020), nos dice que esta metodología proporciona una sistemática en la resolución de los problemas identificados o en la mejora de los procesos, debido a que asegura que esta metodología ataca desde la raíz, asegurando un camino corto y seguro para la resolución de los problemas o la realización de la mejora esperada. Por otro lado, (Nuño, 2020) concuerda en que con esta metodología se puede mejorar cualquier proceso tanto de gestión como de fabricación; agregando además que el ciclo PDCA es una libre adaptación japonesa del “ciclo o rueda de Deming”.

**PLANIFICACIÓN:** La dirección toma conciencia de la situación actual real mediante la recogida y análisis de datos. En base a estos análisis, desarrolla un plan de mejora.

**REALIZACIÓN:** Los operarios son los responsables de llevar a la práctica el plan de mejora.

**COMPROBACIÓN:** Los inspectores de la organización de calidad comprueban si las acciones de mejora permiten alcanzar los objetivos planificados.

**ACCIÓN:** La dirección analiza los resultados, tomando medida para implantar los programas que han conseguido los objetivos planificados haciendo que las mejoras seas permanentes y tomando acciones correctoras en caso de que los resultados fueran no satisfactorios.

En la Estandarización se procura conseguir que el impacto positivo del cambio en el proceso perdure en el tiempo mediante la documentación de las modificaciones, definición de métricas, brindar información a los representantes y afectados respecto al proceso. Si bien la última etapa: Las oportunidades de mejora y planes futuros, no genera ningún agregado a los cambios realizados, es importante para dejar constancia de posibles cambios que deberían hacerse en un futuro para una mejora continua; esto se realiza mediante una visión clara de cómo debería ser el proceso y la descripción de problemas que quedaron pendientes.

**Como entidad**, la conveniencia de la gestión por procesos de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi (UPTC) se debe a la falta de calidad de incidencia, existe una gran cantidad de expedientes acumulados por años , además de ello se extravían las notificaciones, estas no llegan a tiempo produciendo una acumulación de proceso y una lentitud burocrática grave que es percibida como una incidencia en la administración y resolución de veredictos, planificando metas con lo que desea recibir el usuario interno y externo, se le da valor agregado rediseñando sus actividades pero para ello ha tenido que diagramar sus procesos y visualizar sus cuellos de botella, reflejado en los cientos de miles de procesos y documentos de los procesos judiciales que llevan años, en ese aspecto gestionar los procedimientos y diagramándolos nos daría la respuesta hacia donde enfocar el accionar sin el dispendio de recursos, si bien es cierto la calidad tiene intangibilidad, no se ve pero se siente y está en relación con las expectativas y percepciones del que da y del que recibe el incidencia .

En referencia a los trabajos previos internacionales se tiene a (Sabogal,2017), afirma que, desde el punto de vista individual de la entidad, se planifican metas con la finalidad de conseguir cumplir con la misión; al mismo tiempo, (Maggi,2018)

concluyo que los desacuerdo y quejas vienen de la infraestructura, el personal y la incidencia no es fiable, lo que quería y lo que recibió fue escasamente considerado como bueno; del mismo modo, (Rodríguez,2017), concluyo que de acuerdo a lo planificado en la gestión procesal los beneficios son más que concluyentes por la forma de controlar y supervisar cada actividad, permitiendo construir el indicador para cada actividad que mida su desarrollo y avance como meta; aunado a esto, (Salas, 2017), concluyo que, la calidad entregada a los usuarios es adecuada con un ratio de satisfacción del 85% , quedando rezagada en la calificación la tangibilidad ; es por ello que, (Tonato,2017) afirmo que si la entidad quiere prestar incidencia s de calidad solamente tiene que entregar lo que necesita el usuario en forma oportuna, eficaz desde una posición de los derechos ciudadanos y de funciones estatales; al respecto, (Salas,2017) concluye que, la calidad prestataria está en el orden del 85% satisfactoria, valorándose más alto la intangibilidad.

En las Teorías sobre gestión por procesos, la que sirve de base a la investigación es la teoría contingente que se basa en la concatenación de entorno y recursos como ellos se articulas mediante procesos para logra la integralidad de la gestión en una sumatoria de esfuerzos mancomunados con un objetivo común; En ese sentido, se tiene a la Teoría de la Contingencia y gestión integral es una de las que es muy tomada en cuenta por que estipulas que todas las entidades estatales o no estatales deben estar en condiciones de adaptación a los cambios para ello debe sistematizarse con base a procesos, una gestión en cascada de arriba abajo y viceversa donde todos sus elementos se nutren continuamente (Hernández, 2017). Está en posición de accionar todos sus recursos dejando de lado niveles y controles deciduos para centrarse en el beneficiario, adquirir un concepto de integralidad, un todo.

Enfocando la teoría general de los sistemas, centra la armonización de la entidad en base a sus partes y que implica el todo organizacional, lo negativo es que si se presenta un error todo el sistema también incurre en el error, el procesamiento es constante con mimetización del entorno, valorando la interrelación o el trabajo en equipo para conseguir metas individuales o colectivas (Pantoja, 2019).

La Importancia de la gestión por procesos en los sectores, todo está sistemizado y visualizado, para ello la gestión por procesos le facilita visualizar el desarrollo de cada actividad, permitiéndole encontrar las brechas que detienen una actividad y que dispendian recursos a su vez cada trabajador se integra a su rol y se convierte en un componente importante (Mendoza-betin, 2022). Cada proceso está ligado a una actividad, mejora la intercomunicación entre los trabajadores, dándoles una visión integral, comprende que para las entidades organizarse y ser constante ya no es un privilegio es una necesidad.

La Característica de la gestión por procesos, básicamente tiene cuatro: Medible: Cada proceso debe mensurarse, costearse al igual que la implementación de la calidad; igualmente, resultados específicos: un proceso existe porque tiene que rendir un resultado cuantificado e identificado dentro o fuera de ella; así mismo entregable a los clientes, es un gran soporte para gestionar cambios y mejoras por su funcionabilidad, es jerárquica en cada área, delimita su espacio y su conjunto de actividades, planificándolas, direccionándolas y controlándolas permitiendo mostrar las brechas que detienen o dificultan el proceso eliminándolas y convirtiéndolas en fortalezas, su valor está en sus resultantes y su valor agregado (Torrijos et al., 2020). La resultante es aprovechada por el usuario interno o externo satisfaciendo sus requerimientos; del mismo modo, Corresponde a un evento específico, cada proceso es específico. es que todas las actividades, todas las funciones atribuibles a un proceso funcionan como tal para obtener más eficacia y efectividad

La gestión procesal con lineamientos unificados sobre la fiscalía y a su vez bajo la constitución de la Republica del Ecuador manifiesta lo siguiente: El Art. 194 establece que la Fiscalía General del Estado es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera. El Art. 195 de la Constitución de la República establece que la “Fiscalía dirigirá, de oficio o a petición de parte, la investigación pre procesal y procesal penal [...]”; a su vez remitió el informe

DAAC- 340-2015 a la Fiscalía General del Estado, realizando recomendaciones en lo referente al Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, en el que recomienda la actualización y reestructuración de este instrumento e institucionalidad, y observará que los productos de los procesos establecidos sean desarrollados por los responsables de los mismos (Modelo de Gestión INTEGRAL, n.d.).

Para entender el perfil de Optimización de procesos, se debe primero, conceptualizar al proceso. El proceso puede definirse como una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, encaminadas en obtener un efecto ya definido como resultado del valor añadido aportado por cada una de las actividades realizadas, las cuales se llevan a cabo en diferentes tiempos del proceso (Martha & Salinas, 2020).

Un proceso viene a ser cualquier actividad o grupo de actividades, las cuales uno o varios factores son transformados y adquieren valor agregado, obteniendo un objetivo final del proceso. Los tipos de procesos pueden variar según el propósito (Ignacio & Meseguer, 2020). “En gestión por procesos suele distinguirse entre procesos operativos y de apoyo o gestión. El objetivo fundamental de los procesos operativos es entregar los productos o incidencias que el cliente externo o interno necesita. Los de apoyo y gestión son aquellos que tienen por objetivo el prestar apoyo a los procesos operativos o tomar decisiones sobre planificación, control, mejoras y seguridad de las operaciones de la organización” (Roure, 16 Moñino y Rodríguez-Badal, 1997).

En la Estandarización se procura conseguir que el impacto positivo del cambio en el proceso perdure en el tiempo mediante la documentación de las modificaciones, definición de métricas, brindar información a los representantes y afectados respecto al proceso. Si bien la última etapa: Las oportunidades de mejora y planes futuros, no genera ningún agregado a los cambios realizados, es importante para dejar constancia de posibles cambios que deberían hacerse en un futuro para una mejora continua; esto se realiza mediante una visión clara de cómo debería ser el

proceso y la descripción de problemas que quedaron pendientes.

En el contexto legislativo, según lo expresa Galindo (2020), se conoce como proceso penal a las etapas y los pasos dentro de ellas, las cuales debe seguir una causa judicial incoada por la comisión de un delito tipificado en el código penal; de modo que sea factible el poder investigar la ocurrencia del hecho y sus pormenores, para obtener como resultado final una sentencia condenatoria o absolutoria del acusado o imputado.

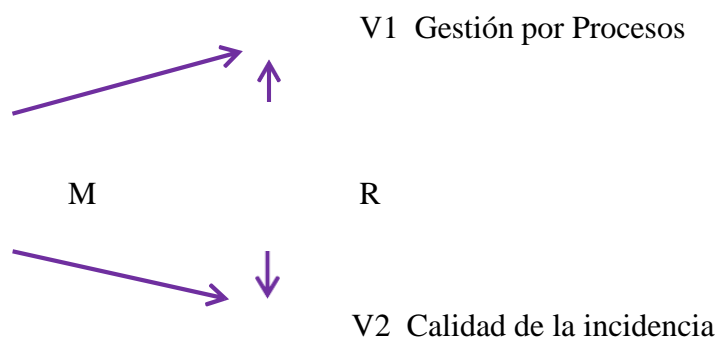
## 2 CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1 Modalidad o enfoque de la investigación

La presente investigación tiene como propósito desarrollar un enfoque descriptivo, cuantitativo cualitativo de los niveles de gestión procesal y su incidencia en la Administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi.

**Tipo y diseño de investigación** El tipo de investigación es básica, generando prioridad a la recopilación de datos, hechos o fenómenos existentes con conocimientos, no experimental.

El diagrama es:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable 1

Gestión por

Procesos. V2:

Variable 2



Calidad de la

Incidencia . r:

Correlación

**Variable y Operacionalización.**

### 2.1.1 Operacionalización de las Variables

*Tabla 1.*

*Operacionalización de la Variable Gestión por Procesos.*

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala de medición y valores	Rango
Personas	Conocimientos,	(01) al (09)		No óptima (30-70)
	Habilidades		1 = Nunca	
	Actitudes		2 = Casi nunca	
Recursos Físicos	Harward, Software	(10) al (18)	3 = Algunas veces4 =Casi siempre	Regular (71-111)
	Método de trabajo		5 =Siempre	
Planificación del proceso	Procedimiento Hoja de Proceso Instrucción técnica, Instrucciones de trabajo	(19) al (30)		Optima (112-150)  Ordinal

*Fuente: (Elaboración propia, 2022).*

**Tabla 2** Operacionalización de la variable Calidad del Incidencia.

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Rango</b>
Tangibilidad	Recursos	1-4	1. Totalmente en desacuerdo	Inadecuada (22-51)
	Materiales			
Fiabilidad	Consistencia	5-9	2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular (52-81)
Capacidad de respuesta	Percepción	10-13	4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	
Seguridad	Confianza	14-17		
Empatía	Identificación	18-22		Adecuada (82-110)
				Ordinal

*Fuente: (Elaboración propia, 2022).*

### **2.1.2 Población, muestra y muestreo.**

#### **2.1.3 Población**

Conformada por 80 trabajadores administrativos de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi, la población es de tipo censal por que la población y la muestra son iguales, debido a ello no se establece como muestra y muestreo, la población se estableció como censal pues toma todo el conjunto y todos sus componentes se consideran como muestra, no considerando muestra ni muestreo. Muestra.

#### **2.1.4 Criterios de selección.**

Los criterios de selección consideran a las personas que acceden o no al cuestionario de preguntas. En ese sentido se considera como criterios de inclusión a los trabajadores administrativos de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi, que aceptaron la encuesta y los que estuvieron el día de la encuesta. En el sentido opuesto en los Criterios de Exclusión se consideraron a los trabajadores administrativos de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi, que no aceptaron la encuesta y los que no estuvieron el día de la encuesta.

#### **2.1.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

##### **2.1.6 Técnicas**

Son los diferentes procesos para recolectar data, su análisis, se emplea encuesta previamente elaborada y donde se requiere la opinión de las personas de la muestra. Asimismo, El instrumento es una encuesta para conseguir datos, está compuesto de dimensiones e indicadores que corresponden a las variables de estudio.

##### **2.1.7 Fichas técnicas de los instrumentos**

Se planteó un cuestionario con 30 ítems, las cuales han sido distribuidas de acuerdo a sus dimensiones: (a) Personas (9 ítems), (b) Recursos físicos (9 ítems) y (c) Planificación del proceso (12 ítems). De la misma forma, el investigador aplico o este instrumento de manera que fuera resuelto de manera individual y en un tiempo aproximado de 10 minutos. Con el objeto de medir la variable Calidad del Incidencia, se aplicó el instrumento Servqual de Parasuraman con 22 ítems, las

cuales han sido distribuidas de acuerdo a sus dimensiones: Tangibilidad (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems). El cuestionario se resuelve en forma individual y en un tiempo promedio de 10 minutos.

## **2.2 Procedimientos**

El inicio de la investigación se dio identificando la problemática de la UPTC en relación a los problemas de los usuarios para acceder a una respuesta eficiente en sus debidos procesos, se propuso la gestión procesal y como incidía en la resolución de los veredictos de los mismos, para ello se considera dos instrumentos de medición uno para Gestión por Procesos con tres dimensiones y el otro de Calidad de la incidencia con cinco dimensiones, los mismos que se emplearon en una encuesta en los 80 trabajadores administrativos de la UPTC, que se realizó en cuatro grupos de 20 hasta completar la muestra, fue un estudio longitudinal y se tomó en cuenta el tiempo de disponibilidad de los trabajadores administrativos, específicamente el horario será de 7.00 am a 4.00 pm, se realizó vía correo electrónico, previamente se les oriento sobre la finalidad de la encuesta, los espacios de tiempo utilizado por sesión no excedieron 60 minutos y de 04 días hábiles.

### **2.2.1 Métodos de análisis de datos**

Se proceso con el SPSS Versión 26.0. llamado así al software que procesaron la data obtenida en la resolución de las encuestas y que fueran aplicadas a esta herramienta y en donde se procesaron las tablas y gráficos del estudio.

#### **2.2.1.1 Método Estadístico**

Se empleó la Estadística descriptiva conjuntamente con la Estadística Inferencial y prueba de Hipótesis aplicando el método estadístico de Rho de Spearman, que faculta contrastar las hipótesis estableciendo conclusiones (Trochim, 2019). La hipótesis se prueba para validar o descartar una de las dos, ya sea Hipótesis nula o la afirmativa, este método permite validar la hipótesis correcta y es muy importante para su análisis.

### 2.2.1.2 Aspectos éticos

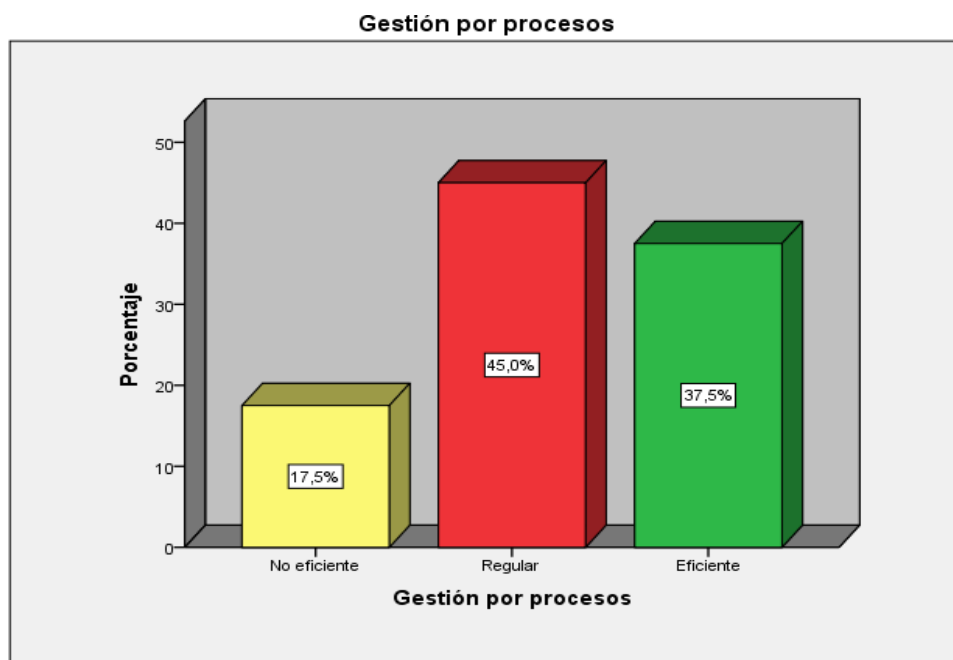
El estudio de acuerdo con las normas APA versión 7, utilizando también en forma adecuada el SPSS en el procesamiento de la data de las encuestas, así como también el propósito del estudio.

## 3 CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1 Descripción de las Variables

*Tabla 3 Niveles de Gestión por procesos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No eficiente	14	17,5
Regular	36	45,0
Eficiente	30	37,5
Total	80	100,0



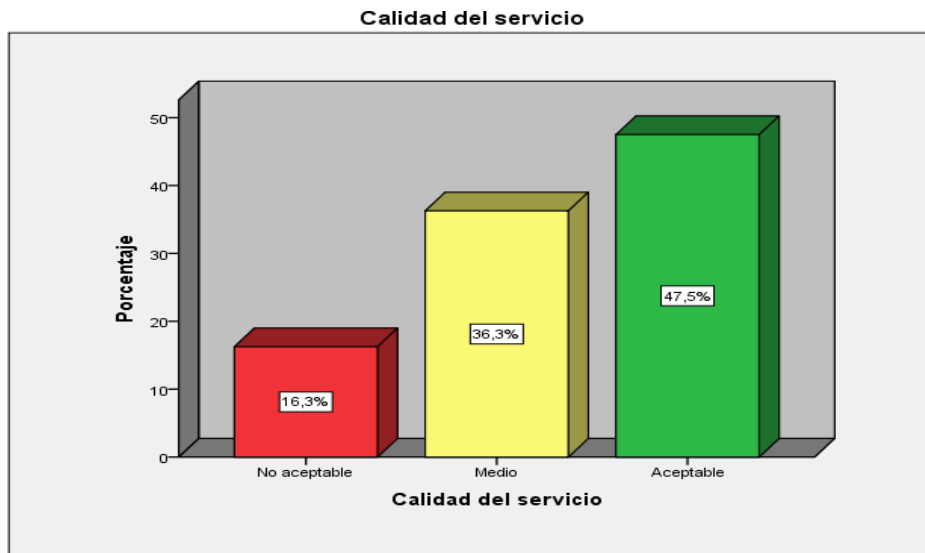
*Figura. 1. Niveles de Gestión por procesos*

En la tabla 3 y figura 1; se detallan las frecuencias, así como los porcentajes de

la gestión por procesos, en nivel regular el 45%, eficiente el 37.5% y no eficiente representa el 17.5%.

**Tabla4 Niveles de Calidad de la incidencia.**

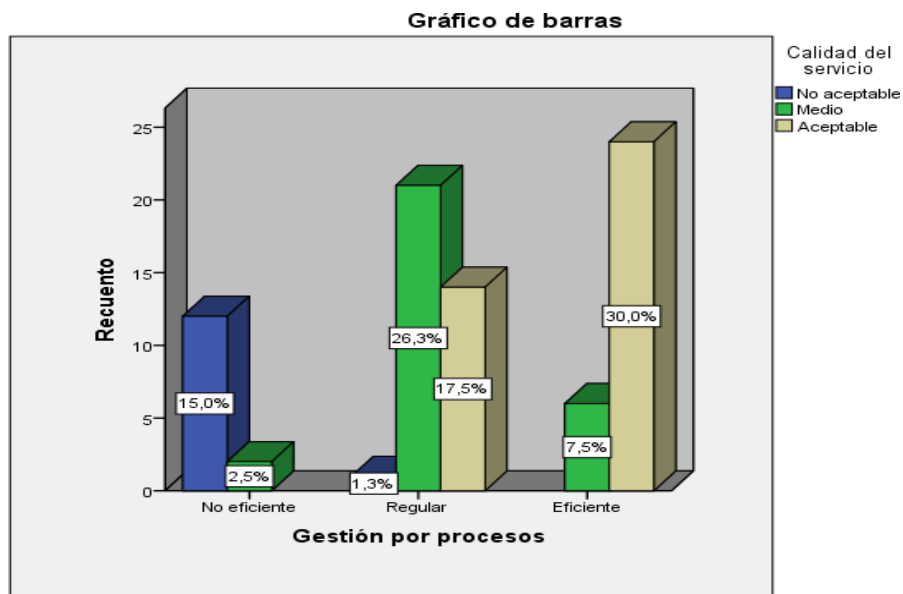
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	13	16,3
Medio	29	36,3
Aceptable	38	47,5
Total	80	100,0



La calidad de la incidencia en el personal encuestado en un nivel aceptable el 47.5%, medio el 36.3% y no aceptable representa el 16.3%.

**Tabla 5** Gestión por procesos y calidad de la incidencia

		Calidad de la incidencia		
		No aceptable	Medio	Aceptable
		No eficiente		
			12	2
		0		
Gestión por procesos	Regular	15,0% 1	2,5% 21	0,0% 14
	Eficiente	1,3% 0	26,3% 6	17,5% 24
		0,0% 13	7,5% 29	30,0% 38
Total		16,3%	36,3%	47,5%
				100%



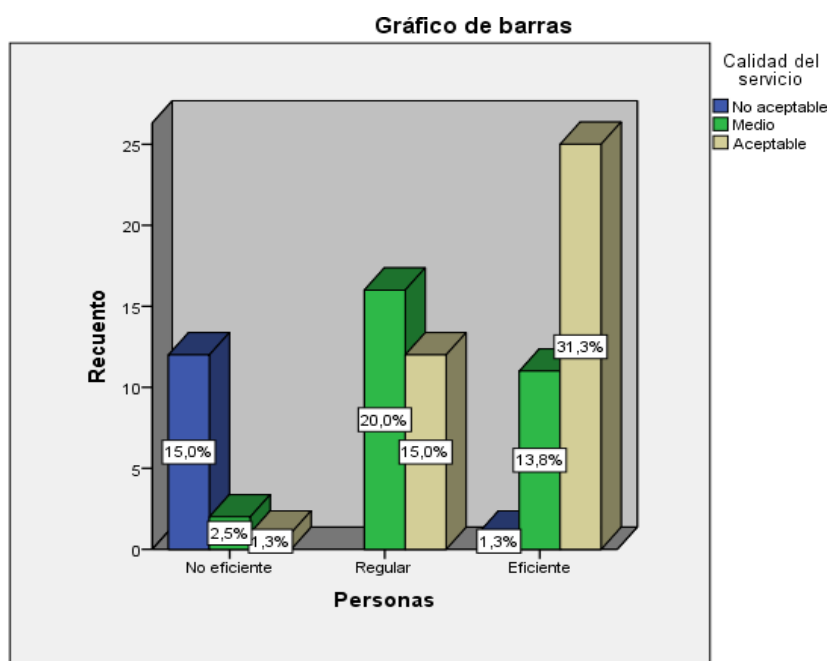
*Figura.* Niveles Gestión por procesos y calidad de la incidencia

La gestión de procesos un nivel no eficiente, el 15%; nivel regular, el 26.3% calidad de la incidencia es medio. Así mismo, un nivel eficiente, el 30% calidad de la incidencia es aceptable.

### 3.2 Descripción de las dimensiones de Gestión por procesos

**Tabla 6 Dimensión de personas y la calidad de la incidencia.**

		Calidad de la incidencia			
		No aceptable	Medio	Aceptable	
Personas	No eficiente	Recuento	12	2	1
		% del total	15,0%	2,5%	1,3%
	Regular	Recuento	0	16	12
		% del total	0,0%	20,0%	15,0%
	Eficiente	Recuento	1	11	25
		% del total	1,3%	13,8%	31,3%
Total	Recuento	13	29	38	
	% del total	16,3%	36,3%	47,5%	



**Figura. 4. Niveles. Dimensión de personas y la calidad de la incidencia.**

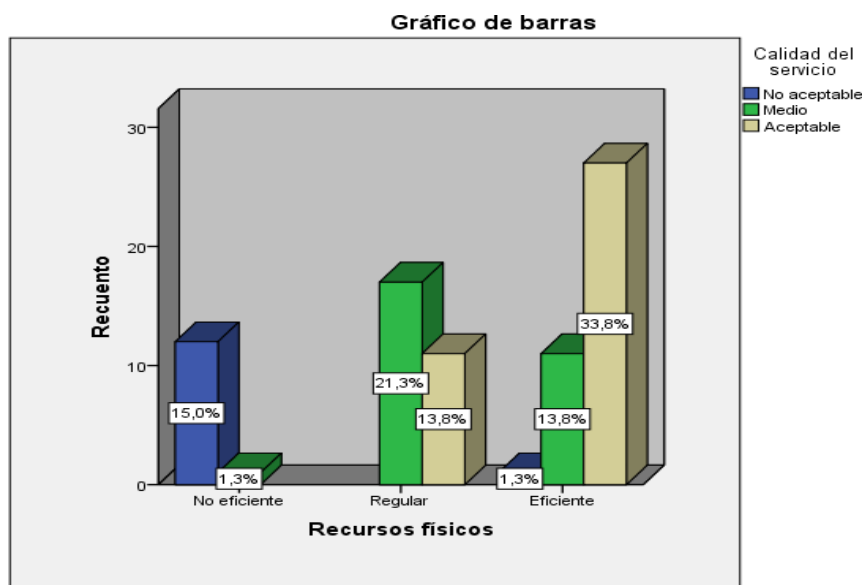
De la tabla 6 y figura 4; la dimensión de personas de la gestión de procesos un



nivel no eficiente, el 15% calidad de la incidencia es no aceptable; por otro lado, el 20% calidad de la incidencia es medio. Así mismo, nivel eficiente, el 31.3% calidad de la incidencia es aceptable.

**Tabla7 Dimensión de recursos físicos y calidad de la incidencia.**

		Calidad de la incidencia		
		No aceptable	Medio	Aceptable
Recursos físicos	No eficiente	12 15,0%	1 1,3%	0 0,0%
	Regular	0 0,0%	17 21,3%	11 13,8%
	Eficiente	1 1,3%	11 13,8%	27 33,8%
Total		13 16,3%	29 36,3%	38 47,5%



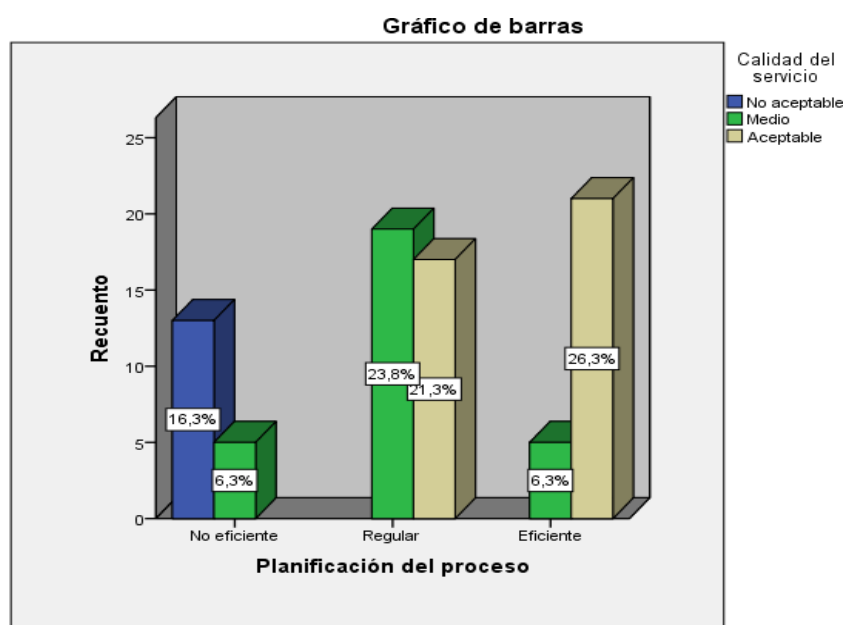
*Figura. 5. Niveles Recursos físicos y la calidad de la incidencia*

En la tabla 8 y figura 5; la dimensión de recursos físicos nivel no eficiente, el 15% calidad de la incidencia es no aceptable; por otro lado, la dimensión

de recursos físicos nivel regular, el 21.3% calidad de incidencia es medio. Así mismo, la dimensión de recursos físicos nivel eficiente, el 33.8% calidad de incidencia es aceptable.

**Tabla 8 Dimensión de planificación de proceso y la calidad de incidencia.**

		Calidad de la incidencia		
		No aceptable	Medio	Aceptable
Planificación del proceso	No eficiente	13 16,3%	5 6,3%	0 0,0%
	Regular	0 0,0%	19 23,8%	17 21,3%
	Eficiente	0 0,0%	5 6,3%	21 26,3%
Total		13 16,3%	29 36,3%	38 47,5%



Niveles Dimensión de planificación de proceso y la calidad de la incidencia no eficiente, el 16.3% calidad de incidencia es no aceptable; por otro lado, la dimensión de planificación de proceso nivel regular, el 23.8% calidad de incidencia

es medio. Así mismo, la dimensión de planificación de proceso nivel eficiente, el 26.3% de los encuestados refiere que la calidad de incidencia es aceptable.

**Tabla9 Correlación gestión por procesos y la calidad de la incidencia**

		Calidad del incidencia	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Calidad de la incidencia		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,688**
		N	,000
	Gestión por procesos		
		Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,688**	
	N	,000	
		80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Rho de Spearman de 0.688 indica relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000 < 0.05$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida  $H_G$ , concluyendo que: Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad de incidencia interno de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi.

**Tabla10 Correlación dimensión de personas y la calidad de incidencia**

		Calidad del incidencia	Personas
Rho de Spearman	Calidad de la incidencia		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,560**
		N	,000
	Personas		
		Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,560**	
	N	,000	
		80	80

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Rho de Spearman de 0.560 indica relación positiva entre las variables con nivel de correlación moderada y significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  (altamente significativo), se descarta  $H_0$  y se valida  $H_{E1}$ , concluyendo que: Existe relación entre la dimensión de personas y la calidad de incidencia interno de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi.

**Tabla 11** *Correlación dimensión de recursos físicos y la calidad de la incidencia*

		Calidad del incidencia	Recursos físicos	
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,608**	
	Calidad de la incidencia	Sig. (bilateral)	. ,000	
	N	80	80	
	Coefficiente de correlación	,608**	1,000	
	Recursos físicos	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## **4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Las conclusiones que se presentan se alinean a los objetivos específicos estipulados en la introducción de este proyecto, como se presenta a continuación:

Se demuestra que existe relación entre los niveles de gestión por procesos y la incidencia en la administración de Justicia de la Unidad Penal de Tránsito de Cotopaxi.

Se demuestra que existe relación entre la dimensión de personas de la gestión por procesos y los niveles de aplicabilidad y resolución de veredictos que ingresan a la Unidad Penal de Tránsito de Cotopaxi.

Se demuestra que existe relación entre la dimensión de recursos físicos de la gestión por procesos y la incidencia en la administración de Justicia por la Unidad Penal de Tránsito de Cotopaxi.

### **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda que la Unidad Penal Transito de Cotopaxi, implemente talleres sobre la gestión por procesos para la mejora la incidencia en la justicia, además de la sensibilización para orientar hacia la confección del Mapa de Procesos de la entidad.

Se recomienda a la Gerencia de Administración de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi, la capacitación en las herramientas informáticas para el diseño del Manual de Procedimientos, para que a partir del análisis de todas las actividades con el personal interno y usuarios realicen un inventario de los procesos para la mejora de la calidad de la incidencia.

Se recomienda al Presidente de la Unidad Penal Transito de Cotopaxi, una retroalimentación constante antes de cierre de cada gestión.

## 5 BIBLIOGRAFIA

- Almeida, A. A. De, Valentim, J. K., Oliveira, G. C., Geraldo, A., & Silva, A. F. (n.d.). *ISSN Eletrônico 2178-3764*. 1–11.
- Aquino, C. (2022). *Escuela de posgrado*.
- Domínguez, J. H. (2017). *percepciones en torno a la gestión de los recursos humano*. Modelo de Gestión INTEGRAL.
- Ignacio, J., & Meseguer, C. (2020). *La modernización y transformación digital de la Administración de Justicia : el papel del Consejo General del Poder Judicial*. 31, 1–12.
- INEC. (2018). *Anuario de Estadísticas de Transportes*. Inec.
- Logroño, K. (2019). *El proceso de implementación del Protocolo Genérico para normar el funcionamiento de los archivos judiciales en el Ecuador*. Universidad Andina Smión Bolívar.
- Luna, Eduardo., Navas, Diego., Aponte, Guillermo., Betancourt, L. (2017). Literature review methodology for scientific and information management, through its structuring and systematization Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematizaci. *DYNA*, 81(8), 158–163. <https://doi.org/10.1016/j.spinee.2017.04.017>
- Martha, E., & Salinas, C. (2020). *Competitividad Latinoamericana con Desarrollo local e Innovación*.
- Mendoza-betin, J. A. (2022). *Gestión de procesos : ejercicio práctico de Empresas de Acueducto y Alcantarillado Processes management : practical exercise of Empresas de Acueducto y Alcantarillado*. 5(2), 18–37.
- Nueno, M. (2020). MEDIDAS PROCESALES FRENTE AL COVID-19 EN LA JURISDICCIÓN SOCIAL. *Actualidad Juridica Iberoamericana*, 12, 770–775.
- Paz, D., & Porris, L. E. (2020). Claridad digital y estandarización de la gestión procesal. *PERSPECTIVAS Revista de Ciencias Jurídicas y Políticas*, 91–101.
- Servicio, D. E. L., & Hernández, K. H. H. (n.d.). *Y LA COMUNICACIÓN ( TIC ) EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICO DE LA JUSTICIA : ¿ AMENAZA U OPORTUNIDAD ? 1*.
- Torrijos, J. V., Ignacio, J., & Meseguer, C. (2020). *Transparencia , acceso y reutilización de la información ante la transformación digital del sector público : enseñanzas y desafíos en tiempos del COVID-19 \* Transparency , access and re-use of information in the context of public sector digital transforma*. 103–126.

Zapata, N. (2020). *Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao.*

## 6 ANEXOS

### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1 GESTION POR PROCESOS.

Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, de la, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la gestión de procesos, en la institución. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

	<b>DIMENSION PERSONAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal conoce, cómo su trabajo afecta a la organización.					
2	Los dueños de procesos demuestran conocimientos apropiadas para desempeñar su cargo.					
3	El personal demuestra estar familiarizado con el proceso y sus métricas.					
4	Los dueños de procesos demuestran su liderazgo al desempeñar sus funciones					
5	El personal suele expresar, cómo su trabajo afecta a la organización.					
6	El personal es capaz de describir el proceso y cuál es su lugar en él.					
7	El personal implementa acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados de estos procesos.					
8	La organización tiene una cultura centrada en la valoración al cliente relacionado con la gestión por procesos.					
9	El personal demuestra voluntad de cambio relacionada con la gestión por procesos.					
	<b>DIMENSION RECURSOS FISICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	El ambiente de trabajo Ud. puede realizar sus actividades diarias sin problemas.					
11	La instalación cumple con certificación de calidad.					



1 2	La instalación cumple con normas de seguridad.					
1 3	La organización tiene alineada su infraestructura y tecnológica para apoyar directamente a los procesos de la organización.					
1 4	Se realiza permanentemente el mantenimiento de los equipos de cómputo de la organización.					
1 5	Los dispositivos de almacenamiento que tiene la organización cuentan con suficiente capacidad para realizar trabajos diarios.					
1 6	La organización demuestra que tiene alineado sus aplicaciones informáticas para apoyar directamente a los procesos.					
1 7	Se hace uso de estándares y metodologías de calidad para el desarrollo de software como soporte para las tareas administrativas.					
1 8	Se realiza un control de la documentación del software implementado en la organización.					
1 9	Se utiliza método de trabajo para organizar las actividades diarias.					
2 0	El método de trabajo realizado por el personal se mejora continuamente.					
<b>DIMENSION PLANIFICACION DEL PROCESO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
2 1	El personal tiene claro los objetivos y políticas de las organizaciones relacionadas con la gestión por procesos.					
2 2	Se realiza continuamente una mejora de los procesos en función a los tiempos en la organización.					
2 3	Se realiza una hoja de proceso para cada proyecto nuevo a implementar en la organización.					
2 4	El personal tiene detallado las instrucciones operativas de cada Operaciones relacionadas con la gestión por procesos.					
2 5	Se realiza un control de cambio de las instrucciones técnicas relacionadas con la gestión por procesos.					
2 6	El personal tiene detallado las instrucciones técnicas de cada Operación relacionada con la gestión por procesos.					
2 7	Se realiza un control de cambio de las instrucciones técnicas relacionadas con la gestión por procesos.					
2 8	La organización tiene establecido instructivos para realizar cada proceso relacionado con la gestión por procesos.					
2 9	La organización tiene actualizada los instructivos para realizar cada proceso relacionado con la gestión por procesos.					
3 0	Se realiza el feedback para la mejora de los procesos					

**INSTRUCCIONES:** Estimado trabajador, de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la calidad de servicio, en la institución*. Le agradeceremos leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es **totalmente anónima** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión institucional.

<b>DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	La Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi cuenta con tecnología moderna					
<b>2</b>	Las instalaciones físicas de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi son visualmente atractivas.					
<b>3</b>	Los trabajadores de la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi tienen apariencia pulcra.					
<b>4</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos.					
<b>DIMENSION DE FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, se atiende rápido porque hay trabajadores de acuerdo a las demandas.					
<b>6</b>	La Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, supervisa la atención de los trabajadores constantemente.					
<b>7</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi se capacita a los trabajadores sobre calidad del servicio.					
<b>8</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi los trabajadores administrativos tienen turnos adecuados para atender con oportunidad.					
<b>9</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi los trabajadores administrativos llevan un control documentado de su trabajo.					
<b>DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi la sección de informes al público sobre sus trámites es adecuada.					
<b>11</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi ofrecen un servicio rápido a sus usuarios por que cuentan con personal para ello.					
<b>12</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi existe una oficina de Atención al usuario.					
<b>13</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi hay exceso de trabajo Acumulado lo que impide una atención rápida.					

<b>DIMENSION DE SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.					
<b>15</b>	La Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.					
<b>16</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.					
<b>17</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.					
<b>DIMENSION DE EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi los directivos se identifican con los trabajadores					
<b>19</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi cumplen sus horarios de atención.					
<b>20</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.					
<b>21</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atención de los usuarios.					
<b>22</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.					

### **INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2 CALIDAD DEL SERVICIO**

#### **Encuesta Servqual de la Variable 2 Calidad del Servicio.**

Totalmente de acuerdo	1
Parcialmente de acuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente en desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

<b>DIMENSION DE SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi se motiva a los trabajadores administrativos para que transmitan confianza a sus usuarios.					
<b>15</b>	La Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi ha hecho inducción en los trabajadores sobre los procedimientos que van a realizar.					
<b>16</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi se evalúa la eficiencia de la atención al usuario.					
<b>17</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi cuentan con todos los recursos para atender a los usuarios.					
<b>DIMENSION DE EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi los directivos se identifican con los trabajadores					
<b>19</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi cumplen sus horarios de atención.					
<b>20</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi el ambiente laboral es adecuado para la atención de los usuarios.					
<b>21</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi los trabajadores cuentan con ergonomía para una buena atención de los usuarios.					
<b>22</b>	En la Unidad Penal de Tránsito de la Provincia de Cotopaxi, los trabajadores se identifican con el liderazgo de sus directivos.					