



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO “POLICIA
NACIONAL “

“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN EL
PROCESO DE DESPACHO DE LOS PERITAJES
TÉCNICOS MECÁNICOS DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE
CALDERÓN, A LA FISCALÍA DE TRANSITO DEL
CENTRO”.

Estudiante:

William Stalin García Alomoto

Tutor:

Ing. Cesar Guillermo Núñez Báez

D. M. DE QUITO: Septiembre, 2009



APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Cesar Guillermo Núñez Baez, portador de la cédula de ciudadanía, N° 171128652-4, en calidad de tutor técnico del trabajo de tesis, presentado por el señor alumno **WILLIAM STAIN GARCIA AOMOTO**; previa a la obtención del **TÍTULO ACADÉMICO DE TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, certifico que el trabajo:

“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE DESPACHO DE LOS PERITAJES TÉCNICOS MECÁNICOS DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE CALDERÓN, A LA FISCALÍA DE TRANSITO DEL CENTRO”, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los.....días del mes de.....del 2009.

.....

Sr. Cesar Guillermo Núñez Báez
Ingeniero



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO "POLICIA NACIONAL"
REGISTRO INSTITUCIONAL N° 17-039P

**"PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE
DESPACHO DE LOS PERITAJES TÉCNICOS MECÁNICOS DE LA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE
CALDERÓN, A LA FISCALÍA DE TRANSITO DEL CENTRO"**

POR: **WILLIAM STALIN GARCIA ALOMOTO**

El presente Grado de: **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**,
luego de cumplir con todos los requisitos normativos, se aprueba en nombre
del Instituto Superior Tecnológico "Policía Nacional"; en la ciudad de Quito a
los.....días del mes de.....del 2009.

.....
NOMBRE	NOMBRE
.....
FIRMA	FIRMA
C.C.....	C.C.....

.....
NOMBRE

.....
FIRMA

C.C.....

DEDICATORIA

La presente trabajo lo dedico a mi familia, quienes han sido el soporte y pilar fundamental para poder culminar esta etapa de mi vida, pues con su sacrificio abnegado del día a día han apoyado para la consecución de este objetivo tan anhelado.

A mi esposa quien ha sabido entender lo importante que es para mi la superación y quien a compartido junto a mi a cada momento el sacrificio que representa lograr una meta de esta magnitud.

"Si queréis igualar a muchos, procura superar a todos en pureza de conducta y buenas formas."

Lord Chersterfield

RECONOCIMIENTO

Doy gracias a Dios por darme salud y brindarme la oportunidad de conseguir nuevas metas y lograr crecer personal y profesionalmente.

A mi familia, por apoyarme en la consecución de mis logros.

Les agradezco a los docentes quienes supieron tener la paciencia y dedicación suficientes para poder impartir sus conocimientos y lecciones de vida

Agradezco a la Policía Nacional del Ecuador y al Instituto Tecnológico Superior de la Policía Nacional, por brindarme la oportunidad de estudiar y formarme profesionalmente.

INDICE DE CONTENIDOS

Pág.

INDICE DE TABLAS

Tabla No.1	-----	34
Tabla No.2	-----	39
Tabla No.3	-----	59
Tabla No.4	-----	60
Tabla No.5	-----	61
Tabla No.6	-----	62
Tabla No.7	-----	63
Tabla No.8	-----	64
Tabla No.9	-----	65
Tabla No.10	-----	66
Tabla No.11	-----	70
Tabla No.12	-----	71

Tabla No.13-----	72
Tabla No.14-----	73
Tabla No.15-----	74
Tabla No.16 -----	75
Tabla No.17 -----	76
Tabla No.18-----	77
Tabla No.19-----	78
Tabla No.20-----	81
Tabla No.21-----	83
Tabla No.22 -----	85
Tabla No.23 -----	87

INDICE DE GRAFICAS

Grafica No.1 -----	22
Grafica No.2 -----	25

Grafica No.3 -----	26
Grafica No.4 -----	32
Grafica No.5 -----	43
Grafica No.6 -----	68
Grafica No.7 -----	69
Grafica No.8 -----	70
Grafica No.9 -----	71
Grafica No.10-----	72
Grafica No.11-----	73
Grafica No.12-----	74
Grafica No.13-----	75
Grafica No.14-----	76
Grafica No.15-----	77
Grafica No.16-----	78
Grafica No.17-----	82
Grafica No.18-----	84
Grafica No.19-----	86
Grafica No.20-----	88

Grafica No.21-----	89
--------------------	----

CAPITULO I

EL PROBLEMA ----- 11

Planteamiento del problema ----- 11

Formulación del problema ----- 15

Preguntas directrices ----- 16

Objetivos Generales ----- 17

Objetivos Específicos ----- 17

Justificación e importancia ----- 18

CAPITULO II

MARCO TEORICO ----- 19

Antecedentes ----- 19

Fundamentación teórica ----- 21

Fundamentación específica----- 21

Definiciones conceptuales ----- 25

Fundamentación legal ----- 51

CAPITULO III

METODOLOGIA ----- 52

Diseño de la investigación	52
Objeto de la investigación	53
Objeto de la investigación	53
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
 CAPITULO IV	
PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	70
Procesamiento y análisis de resultados	70
 CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
 CAPITULO VI	
LA PROPUESTA	80
Formulación de la propuesta	80
Mapa de procesos propuestos	89
Financiamiento	90
Tiempo de Ejecución.....	91
 ANEXOS	 94

RESUMEN

La investigación realizada pretende mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía, empleando herramientas administrativas, las cuales permitirán mejorar el desempeño de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha, además de utilizar los recursos eficazmente, y estar alineados con todos los objetivos estratégicos que la institución policial se ha propuesto.

Al ser la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha un ente estratégico e importante dentro de la Policía Nacional, el cual colabora con la administración de justicia encargándose de investigar las causas por las que se produjeron los accidentes de tránsito y el grado de participación en un suceso de tránsito.

Es por esto que los procesos y actividades que se manejan dentro de la Unidad, deben ser los más adecuados e idóneos, orientados al cumplimiento de los objetivos y principalmente al cumplimiento eficiente y eficaz de la misión en sí de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito.

Al diagnosticar el proceso de despacho de los peritajes técnicos mecánicos de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón, a la Fiscalía de Tránsito del Centro se detecta varias causas por las que el proceso ofrece

demoras y contratiempos para los usuarios de esta dependencia, estos resultados se analizaron e investigaron para luego de este diagnostico, determinar las principales causas que producen la insatisfacción de los usuarios y la demora en el despacho de los peritajes técnicos mecánicos de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón, a la Fiscalía de Tránsito del Centro, una vez identificados los principales problemas se pretende darles solución lo esto permitirá disminuir los problemas que aquejan a esta unidad para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Una vez identificadas las principales causas por las que existe demora en el despacho de los peritajes se detectó lo siguiente: No hay conocimiento suficiente del personal que labora en este departamento en cuanto al manejo de procesos se refiere, este departamento además no posee recursos técnicos suficientes para desempeñar las diferentes actividades y además no están formalizados los procesos que se llevan a cabo dentro de este departamento para mejorar su desempeño.

INTRODUCCIÓN

La ciudadanía ecuatoriana exige que sus funcionarios públicos le brinden un servicio de calidad, la Policía Nacional no puede estar exento de esta exigencia y al ser la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha un ente muy importante dentro de su estructura orgánica, debe ser un aporte para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Policía Nacional.

Según la base estadística que maneja la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito, solo en Pichincha en el año 2008 se realizaron 4963 pericias y en lo que va del 2009 se han realizado 3215 pericias **(VER ANEXO 1)**.

Estas estadísticas no permiten ver que el índice de accidentabilidad es muy alto en esta provincia, ante esta realidad la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha debe cumplir con su misión de colaborar con la Administración de Justicia, y para esto debe de utilizar de la mejor manera todos los Recursos de los cuales dispone, para brindar un servicio de calidad.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha se encuentra subordinada a la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito y esta a su vez a la Dirección Nacional del Control del Tránsito y Seguridad Vial.

La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha fue creada hace 14 años siendo esta (UIAT), una de las entidades más nuevas y con mayor crecimiento en el ámbito técnico - científico y de credibilidad dentro de la Policía Nacional; la cual posee personal netamente especializado en el área de Investigación Técnica- científica de Accidentes de Tránsito, así mismo realiza diferentes tipos de Informes también conocidos como Peritajes dentro del ámbito legal, los tipos de informes que realiza esta Unidad son:

- Reconocimientos de lugar de los hechos
- Peritajes Técnicos Mecánicos y avalúo de daños materiales
- Reconocimiento de daños a propiedad pública y privada

- Reconstrucción y simulación de accidentes de Tránsito
- Informes de Contravención
- Informes de Avalúos Comerciales

Todos estos tipos de informes han servido como elementos fundamentales para el esclarecimiento de las causas generadoras de accidentes de tránsito a nivel nacional.

La investigación formal de los accidentes de tránsito nace en el país en el mes de junio del 1993, sin embargo, la creciente necesidad de la sociedad ecuatoriana y el alto índice de accidentabilidad vial en nuestras carreteras hizo imperioso la creación de una Unidad especializada en el tema de Accidentabilidad.

La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha, así como todas la Unidades de Investigación de Accidentes de tránsito del país dependen Orgánicamente de la Subdirección de Accidentes de Tránsito, esta dependencia fue creada a través de la “Reforma del Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre”, que se expidió en la “Sección Quinta” del Nivel Operativo, la creación de la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito (S.I.A.T.), mediante el Acuerdo Ministerial No. 214 del 6 de Septiembre de 2006.

La misión de la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito es: proporcionar a los tribunales de justicia a la sociedad en general informes técnicos-científicos apegados a la verdad acerca de las causas que generan el accidente de tránsito y el grado de participación de cada uno de los involucrados, para así, contribuir a la administración cabal de la justicia, mediante el empleo de métodos técnicos y científicos.

La visión de la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito es: llegar a ser dentro del próximo quinquenio un organismo técnico científico, modelo del sector público, capaz de lograr un nivel de eficiencia y efectividad por intermedio de profesionales especializados con un nivel alto de conocimientos y principios, aptos para debatir ante los Tribunales de Justicia acerca de los elementos participativos en un suceso de tránsito.”¹

Actualmente no se llega a cumplir con la misión y visión que tiene la unidad, pues como indique anteriormente la falta de planificación por parte de las autoridades no permite que los procesos y procedimientos sean revisados con la oportunidad debida. Sin embargo se debe señalar que por parte del personal involucrado en el servicio existe el mayor grado de colaboración en las tareas asignadas sin tener en muchos casos los recursos adecuados para llevarlo a cabo.

¹ Tomado del informe de actividades de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito, 2007

La presente investigación se llevara a cabo en la unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha ubicada en Calderón, calles Bonanza S/N y Mariana de Jesús, barrio el Cajón; dentro de la Provincia de Pichincha existen cuatro Unidades de Investigación de Accidentes de Tránsito que son:

- La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón
- La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito del Centro
- La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito del Sur
- La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Sangolquí

Estas dependencias se encuentran distribuidas estratégicamente y cada una de ellas tiene una jurisdicción asignada, en la cual se realizara el trabajo investigativo.

Así mismo para entender el presente trabajo debo indicar que cuando se produce un accidente de Tránsito en la ciudad de Quito, sin importar el sector donde ocurra, los vehículos participantes son retenidos y trasladados a los patios de retención vehicular de Calderón (PRV NORTE), y solo cuando existe espacio en los Patios de Retención Vehicular del Sur (PRV SUR) y el suceso se produjo al Sur de la Ciudad los vehículos son trasladados hasta esta dependencia, es por esta razón que existe una gran cantidad de vehículos que ingresan a los patios de retención vehicular de Calderón, que es donde se realizan los peritajes Técnicos Mecánicos y Avalúo de Daños Materiales, por

esto tomando en cuenta mi experiencia en la unidad decidí tomar esta problemática como trabajo de grado, ya que estoy convencido de poder aportar al mejoramiento del servicio, y de este modo mejorar incluso la imagen de la Policía Nacional.

1.1.1 Formulación del Problema.

Dadas las circunstancias, la falta de una correcta planificación en el despacho de peritajes técnicos mecánicos, es desde mi punto de vista es la razón más importante del problema, ya que incide directamente en el tiempo de entrega de los informes en la secretaria de la fiscalía, además al no tener una secuencia ordenada de despacho, correlacionada al orden de cómo ingresaron los automóviles siniestrado a los patios de Calderón permite que se tergiverse el procedimiento, prestándose para la crítica mal sana y los malos comentarios por parte de todos los actores que intervienen en el proceso como son propietarios de los vehículos, representantes legales, autoridades judiciales y policiales.

1.1.2 Preguntas Directrices (problematización).

¿Conoce el personal policial el marco doctrinario y legal que rige las acciones de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito?

¿El trabajo diario que realiza el área de peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha se sustenta en procesos y actividades debidamente planificados que permitan generar eficiencia y eficacia en su accionar?

¿Existe la asignación suficiente de recursos por parte de la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial, para el cumplimiento de los procesos en el Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha y de esta forma se generen los resultados esperados por la ciudadanía?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1 Objetivo General.

“Mejorar el proceso de despacho de los peritajes técnicos mecánicos en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón, en base del levantamiento de los procedimientos actuales”

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Definir procesos que regulen el despacho de los peritajes técnicos mecánicos en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón.
- Establecer los procedimientos e indicadores que simplifiquen el despacho de los peritajes técnicos mecánicos en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón.
- Estandarizar los procedimientos en el proceso de despacho de peritajes técnicos mecánicos.

1.3 Justificación de la Investigación.

La presente investigación se realiza con la finalidad de poder mejorar la eficiencia operativa y administrativa en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha, a través de la aplicación de herramientas administrativas orientadas al mejoramiento de los procesos.

Mediante este trabajo de investigación también se busca que las autoridades que dirigen la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha conozcan los beneficios que se pueden obtener al aplicar adecuadamente herramientas administrativas que beneficien la gestión de calidad del servicio que se presta.

Así mismo para cumplir los objetivos que se pretenden con el presente trabajo es necesario contar con un diagnóstico que permita conocer la realidad actual del servicio que se brinda a la ciudadanía ya que es ella quien exige una Policía especializada y técnica que cumpla con sus solicitudes de servicio, en donde todos los policías tengan un alto nivel de desempeño, dando un servicio efectivo y de calidad a la comunidad.

La investigación del Área de Peritajes en lo referente al despacho de los informes Técnicos Mecánicos se realiza ante la necesidad de reducir los

tiempos y optimizar los recursos económicos, materiales y de Talento Humano esto generara resultados positivos en el desempeño de la Unidad.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes.

El país actualmente se encuentra atravesando por un proceso de cambio, en el cual se encuentran involucradas todas las dependencias e instituciones públicas al servicio de la ciudadanía, este cambio compromete al Estado Ecuatoriano a modernizar sus estructuras y procesos de acuerdo a las exigencias y necesidades de la sociedad ecuatoriana, tal es así que se ha aprobado una nueva Carta Magna en la cual define la nueva misión de la Policía Nacional del Ecuador y se delega a la Institución Policial el mantenimiento del orden interno, velar por la paz y seguridad individual y colectiva, insumos básicos para que en nuestro país haya desarrollo económico, social y ambiental lo que contribuye a tener desarrollo sostenible de los individuos como miembros de la sociedad en que se desenvuelven.

La Policía Nacional del Ecuador, no se puede rezagar ante el proceso de cambio y debe estar en la capacidad de mantener el ritmo de evolución

organizacional, de acuerdo a las innovaciones y nuevos enfoques metodológicos de mejoramiento de la gestión organizacional entre ellos, herramientas de planificación estratégica, procesos de mejoramiento continuo en todos sus procesos técnicos y administrativos, lo que contribuye con el progreso de la sociedad a la cual se debe.

En este contexto la Policía Nacional del Ecuador realiza todos los esfuerzos en cada una de las aéreas donde trabaja, para cumplir con su misión específica y para esto apela a las unidades especializadas, entre ellas la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito, que como ya explicamos anteriormente cumple con Investigar las causas por las que se producen los Accidentes de Tránsito de una forma técnica - científica y de igual forma colabora con la Administración de Justicia, este trabajo es de vital importancia debido que la información recabada en las diferentes diligencias sirven para obtener datos reales de las principales causas por los que se producen los accidentes de tránsito y también los principales focos de accidentabilidad, lo que permitirá establecer estrategias que serán aplicadas por las unidades operativas de tránsito.

Así mismo es conocido por todos, las consecuencias y problemas que generan los Accidentes de Tránsito, como son problemas familiares, económicos,

físicos y psicológicos, en general esto ocasiona inseguridad a los ciudadanos que directamente afecta al país.

Bajo estas circunstancias, el servicio que presta esta unidad a la ciudadana, debe cumplir estándares de eficiencia eficacia y productividad, en todos sus procesos lo que permitirá generar una imagen positiva en la sociedad, la cual calificara el desempeño brindado por esta dependencia.

2.2 Fundamentación Teórica.

Para realizar la presente investigación se han aplicado conceptos teóricos, herramientas de planificación estratégica y mejoramiento continuo.

Para comprender la estructura y el funcionamiento de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha tenemos conceptos y Organigramas que a continuación se expone:

2.2.1 Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha.-

Es una Unidad especializada de la Policía Nacional con conocimientos técnicos científicos en la Investigación de Accidentes de tránsito, que desarrolla sus actividades en la provincia de Pichincha, esta unidad está subordinada a la Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito.

2.2.1.1 Estructura.- Distribución y orden de las partes importantes de una organización.

2.2.1.2 Organigrama Estructural de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha

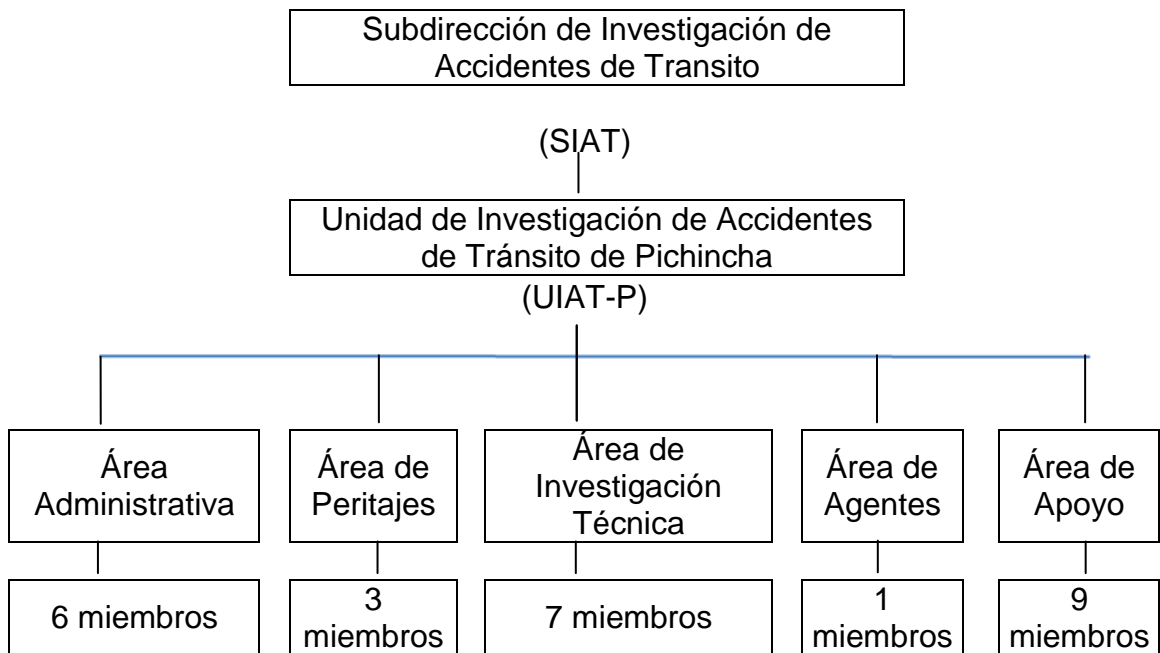


Gráfico 1: Organigrama Estructural de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha

2.2.1.2.1 Subdirección de Investigación de Accidentes de Tránsito.- Es el organismo rector encargado de la dirección, planificación y quien dicta las políticas en materia de Investigación de Accidentes de Tránsito a las UIAT a nivel Nacional.

2.2.1.2.2 Área Administrativa.- Se manejan actividades relacionadas al papeleo y vialidad de los trámites que se realizan en la unidad.

2.2.1.2.3 Área de Peritajes.- Cumple con el desarrollo, elaboración y despacho de informes técnicos denominados pericias, ordenados por el Ministerio Público y las autoridades judiciales.

2.2.1.2.4 Área de Investigación Técnica.- Equipo que acude ante el llamado de la Central de Atención Ciudadana (101), cuando se producen accidentes de tránsito en los cuales estén inmersos vehículos de estado, los accidentes sean de consideración o existan personas fallecidas en el suceso.

2.2.1.2.5 Área de Agentes.- Su función es cumplir con las investigaciones, toma de versiones, comparecencias y otras ordenadas por el Ministerio Público amparados en el Art. 216 Numerales 2, 3 y 5 del Código de Procedimiento Policial.

2.2.1.2.6 Área de Apoyo.- El trabajo que realiza el personal que esta inmiscuido en esta área sirve de aporte a cada una de las funciones que cumple la unidad.

2.2.2 Herramientas de Planificación Estratégica.

2.2.2.1 Planificación Estratégica.

Es un proceso dinámico mediante el cual se identifican y consiguen cumplir metas y objetivos dentro de una organización.

Para la identificación y consecución de los objetivos y metas se utilizan varias herramientas pero antes debemos tener muy en cuenta de lo actual y lo futuro de la organización.²

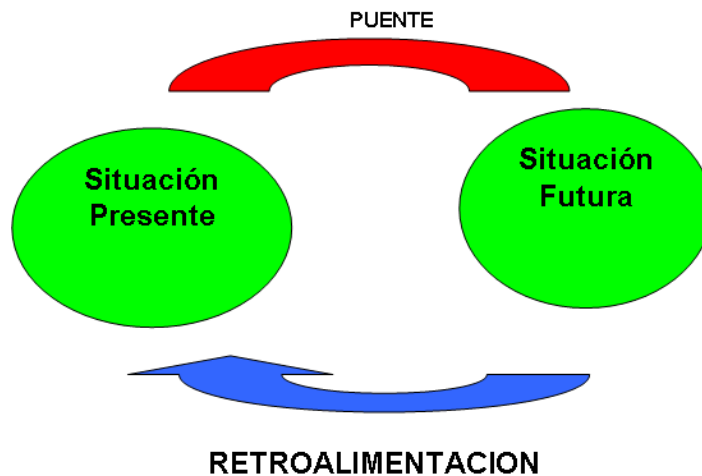


Grafico 2: Planificación Estratégica

Fuente: Tesis, Fausto Paúl Medina Ruiz, ITSPN, 2009

² Tesis, Fausto Paul Medina Ruiz, ITSPN, 2009

2.2.2.2 Análisis FODA

Herramienta de diagnóstico que nos da una visión clara de la situación actual por la que atraviesa una organización, facilitando a la toma de decisiones estratégicas para alcanzar una visión de futuro esperado.

Este diagnóstico en el fondo se analiza con la interpretación de los escenarios internos y externos que operan en una organización o unidad de trabajo y consistentes con el enfoque de sistemas abiertos.

El resultado de este diagnóstico nos da la identificación de los problemas, posibles soluciones y beneficios; cuando existe mucha información recopilada de los escenarios tanto externos como internos, se realizan proyecciones basadas en sus proyecciones futuras.



Grafico 3: Entorno de la organización

Fuente: Tesis, Fausto Paúl Medina Ruiz, ITSPN, 2009

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras que conforman la herramienta, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Las fortalezas y debilidades son internas de la organización, por lo que es posible manejarlas, por otro lado las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que casi siempre es muy difícil controlarlas o cambiarlas.

2.2.2.2.1 Fortalezas y Debilidades

Las fortalezas son los elementos positivos y de privilegio como capacidades habilidades o actividades especiales que posee la organización, (fin de la organización) y que constituyen recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización.

Las fortalezas de una organización son factores que potencian el desarrollo de las actividades de la misma, estas pueden ser la competencia del capital humano, los recursos que posee, el nivel de responsabilidad social que brinda la organización a la sociedad.

Las debilidades son los elementos, recursos, habilidades, actitudes técnicas que los miembros de la organización sienten que la empresa no posee y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Para identificar las fortalezas y debilidades nos debemos hacer las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son aquellos cinco a siete aspectos donde usted cree que supera a sus principales competidores?
- ¿Cuáles son aquellos cinco a siete aspectos donde usted cree que sus competidores lo superan?

Las debilidades de una organización son factores que no permiten el normal desenvolvimiento de sus actividades lo que hace deficiente su participación frente a la competencia.

Para **Porter**, las fortalezas y oportunidades son, en su conjunto, las capacidades, es decir, el estudio tanto de los aspectos fuertes como débiles de las organizaciones o empresas competidoras (productos, distribución, comercialización y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, costos generales, estructura financiera, organización, habilidad directiva, etc.) ³

³ PORTER Lyman, Manangerial acttitudesand performance,1968

Ejemplos de Fortalezas Debilidades

- Capacidades fundamentales en áreas claves.
- Recursos financieros adecuados.
- Buena imagen de los compradores.
- Un reconocido líder en el mercado.
- Estrategias de las áreas funcionales bien ideadas.
- Acceso a economías de escala.
- Aislada (por lo menos hasta cierto grado) de las fuertes presiones competitivas.
- Propiedad de la tecnología.

Ventajas en costos.

- Mejores campañas de publicidad.
- Habilidades para la innovación de productos.
- Dirección capaz.
- Posición ventajosa en la curva de experiencia.
- Mejor capacidad de fabricación.
- Habilidades tecnológicas superiores.
- No hay una dirección estratégica clara.
- Instalaciones obsoletas.

Rentabilidad inferior al promedio.

- Falta de oportunidad y talento gerencial.

- Seguimiento deficiente al implantar la estrategia.
- Abundancia de problemas operativos internos.
- Atraso en investigación y desarrollo.
- Línea de productos demasiado limitada.
- Débil imagen en el mercado.
- Débil red de distribución del producto.
- Habilidades de mercadotecnia por debajo del promedio.
- Incapacidad de financiar los cambios necesarios en la estrategia.
- Costos unitarios generales más altos en relación con los competidores

clave. 4

2.2.2.2 Oportunidades y Amenazas

Oportunidades son todos los factores favorables que nos brinda el entorno externo de una organización para aprovecharlos, con el fin de poder crear ventajas competitivas.

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden afectar negativamente incluso llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

⁴ THOMPSON et. al. (1998), Dirección y administración estratégicas, conceptos, casos y lecturas, "Análisis SWOT. Qué es necesario buscar para medir los puntos fuertes, débiles, las oportunidades y las amenazas de una compañía", Editorial McGraw Hill, primera edición en español, México, p. 98

Para identificar las oportunidades y amenazas nos debemos hacer las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son realmente las mayores amenazas que enfrenta en el entorno?
- ¿Cuáles son las mejores oportunidades que tiene? ⁵

Ejemplos Oportunidades Amenazas

- Atender a grupos adicionales de clientes.
- Ingresar en nuevos mercados o segmentos.
- Expandir la línea de productos para satisfacer una gama mayor de necesidades de los clientes.
- Diversificarse en productos relacionados.
- Integración vertical (hacia adelante o hacia atrás).
- Eliminación de barreras comerciales en mercados foráneos atractivos.
- Complacencia entre las compañías rivales.
- Crecimiento en el mercado más rápido.
- Entrada de competidores foráneos con costos menores.
- Incremento en las ventas y productos sustitutos.
- Crecimiento más lento en el mercado.
- Cambios adversos en los tipos de cambio y las políticas comerciales de gobiernos extranjeros.

⁵ www.deGUATE.com, Gestión Empresarial, Pág. 1,2,3,4

- Requisitos reglamentarios costosos.

Vulnerabilidad a la recesión y ciclo empresarial.

- Creciente poder de negociación de clientes o proveedores.

Cambio en las necesidades y gustos de los compradores.

- Cambios demográficos adversos. ⁶

El análisis FODA nos va a dar un diagnóstico de la situación de la organización

siempre y cuando nos preguntemos lo siguiente:

¿El problema de análisis es relevante?

¿El problema de análisis está fuera o dentro de la empresa?

¿El problema de análisis es bueno o malo para mi empresa? ⁷

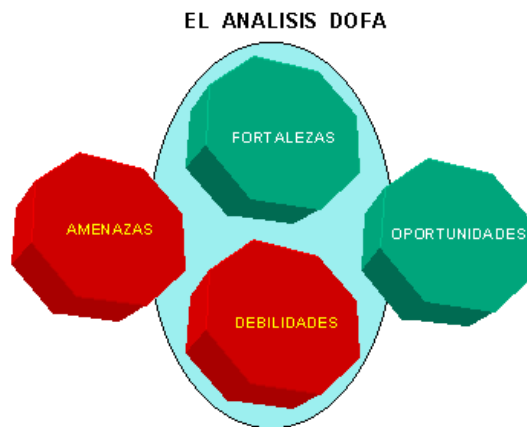


Gráfico 4. EL ANALISIS FODA

Fuente: Tesis, Fausto Paúl Medina Ruiz, ITSPN, 2009

⁶ THOMPSON et. al. (1998), Dirección y administración estratégicas, conceptos, casos y lecturas, "Análisis SWOT. Qué es necesario buscar para medir los puntos fuertes, débiles, las oportunidades y las amenazas de una compañía", Editorial McGraw Hill, primera edición en español, México, p. 98

⁷ www.monografias.com, HUGO ESTEBAN GLAGOVSKY, 2004, Pág. 3,4.

2.2.2.2.3 Aplicación de la Herramienta FODA

Es de suma importancia recalcar que después de identificados los factores internos y externos que rodean a la organización es necesario darles importancia cualitativa, es decir darles un valor y evaluarlos asignándoles una ponderación de importancia frente a la organización.

Pero es más importante aún el enfrentamiento entre las oportunidades de la organización, con el propósito de formular las estrategias más convenientes, esto implica un proceso reflexivo con un alto componente de juicio subjetivo, pero fundamentado en una información objetiva.

Se pueden utilizar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades externas y para atenuar las amenazas externas. Igualmente una organización podría desarrollar estrategias defensivas orientadas a contrarrestar debilidades y esquivar amenazas del entorno.

Las amenazas externas unidas a las debilidades internas pueden acarrear resultados desastrosos para cualquier organización. Una forma de disminuir las debilidades internas, es aprovechando las oportunidades externas.

2.2.2.2.4 Estrategias

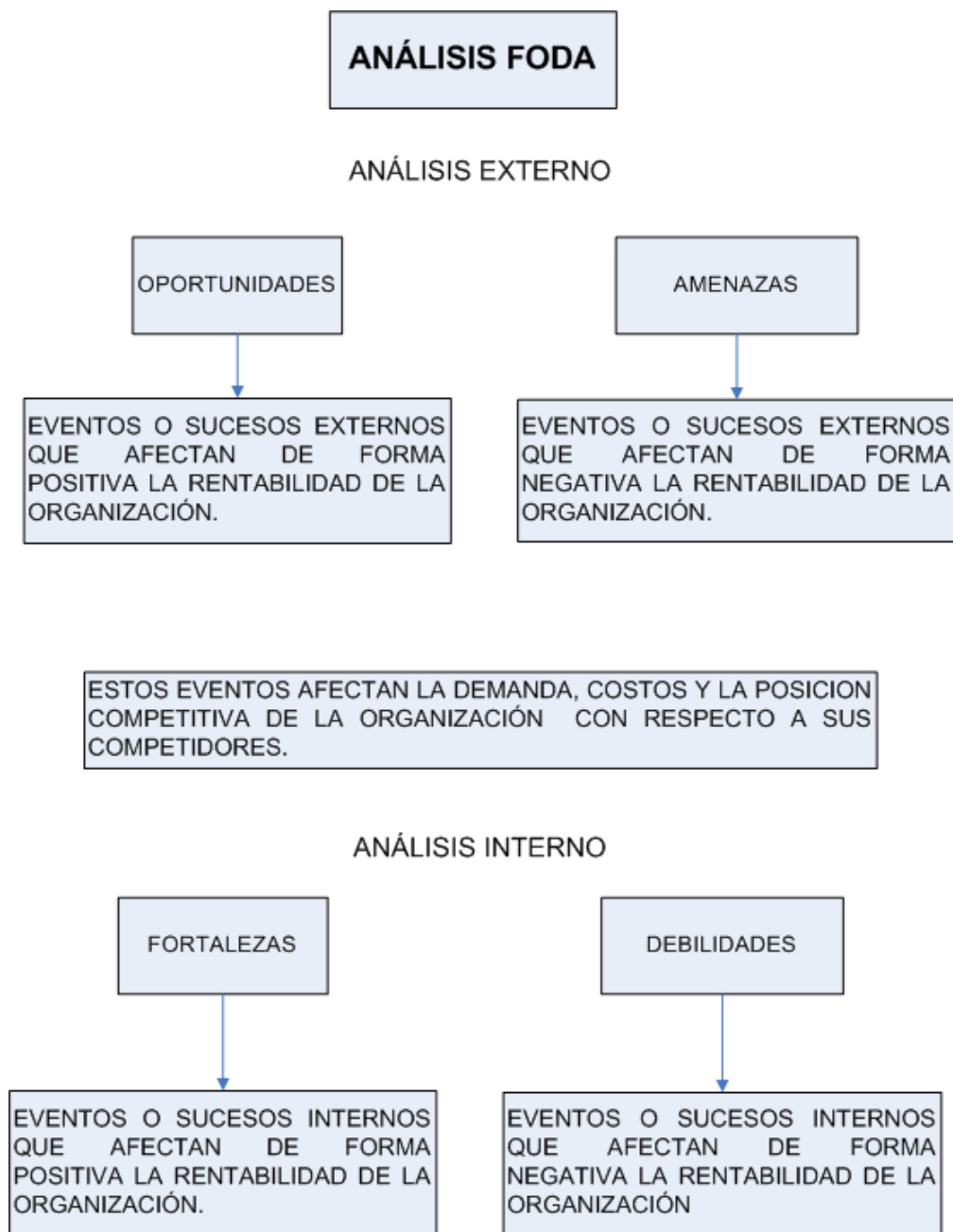


Tabla 1: Estrategias FODA

Fuente: Tesis, Fausto Paúl Medina Ruiz, ITSPN, 2009

La matriz FODA, conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias.

2.2.2.2.4.1 La Estrategia FO

Se basa en el uso de fortalezas internas de la organización con el propósito de aprovechar las oportunidades externas. Este tipo de estrategia es la más recomendada. La organización podría partir de sus fortalezas y a través de la utilización de sus capacidades positivas, aprovecharse del mercado para el ofrecimiento de sus bienes y servicios.

2.2.2.2.4.2 La Estrategia FA

Disminuir al mínimo el impacto de las amenazas del entorno, valiéndose de las fortalezas. Esto no implica que siempre se deba afrontar las amenazas del entorno de una forma tan directa, ya que a veces puede resultar un problema para la organización

2.2.2.2.4.3 La Estrategia DA

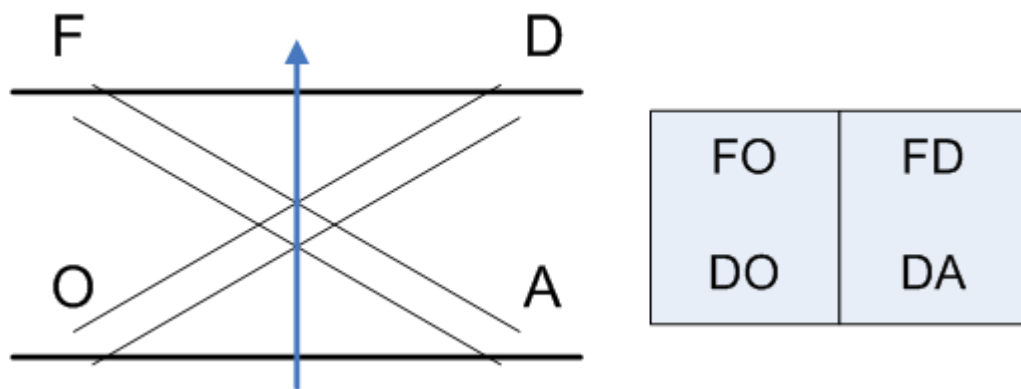
Tiene como propósito disminuir las debilidades y neutralizar las amenazas, a través de acciones de carácter defensivo. Generalmente este tipo de estrategia

se utiliza sólo cuando la organización se encuentra en una posición altamente amenazada y posee muchas debilidades, aquí la estrategia va dirigida a la sobrevivencia.

En este caso, se puede llegar incluso al cierre de la organización o a un cambio estructural; y de misión.

2.2.2.2.4.4 La Estrategia DO

Tiene la finalidad de mejorar las debilidades internas, aprovechando las oportunidades externas, una organización a la cual el entorno le brinda ciertas oportunidades, pero no las puede aprovechar por sus debilidades, podría decir invertir recursos para desarrollar el área deficiente y así poder aprovechar la



El FODA al ser un balance estratégico dentro de los entornos externo e interno y con factores favorables y desfavorables no se debe cometer el error de querer

tener el mismo peso en el lado positivo con el negativo, jamás vamos a poder nivelar la balanza.

Consecuentemente es importante ponderar con mayor valor a los factores potenciales, con lo que superaran a los aspectos débiles de la organización, pues con esto la alta dirección podrá diseñar estrategias en base a lo más fuerte y predominante de su organización evitando generar estrategias que giren alrededor de los factores débiles.⁸

2.2.2.3 Matriz de Involucrados

Herramienta que nos permite identificar a los involucrados (Stakeholders), que son aquellos sobre los que las acciones del proyecto ejercen influencia, de forma directa o indirecta sobre un problema, es decir son afectados por el problema, se mueven torno al problema o son parte de la solución del problema, cuyo propósito fundamental es determinar qué cambios son requeridos y posibles desde el punto de vista de los beneficiarios y desde los niveles de decisión.

Se debe identificar a los actores que apoyan como a los que se oponen.

2.2.2.3.1 Elaboración

⁸ Tesis, Fausto Paul Medina Ruiz, ITSPN, 2009

- Determinar los actores y sus intereses.
- La percepción de los diferentes grupos sobre las causas y efectos del problema (y sobre los que les gustaría intervenir).
- El poder (mandato legal) y los recursos que poseen las organizaciones para apoyar u obstaculizar a la solución del problema.
- Establecer como maximizar el apoyo y minimizar la resistencia cuando el proyecto comience a ejecutarse.

2.2.2.3.2 Principales Grupos de Involucrados

Los involucrados pueden estar dentro de cuatro grandes grupos identificados como beneficiarios, implementadores, agentes financiadores y decidores, pero dentro de estos grupos encontramos otra sub-clasificación más específica que detallamos a continuación:

Grupos de Población (por localización, por nivel de ingresos, por etnia, por edad, etc.)

Organismos del Sector Público (centralizados y descentralizados, incluyendo empresas públicas)

Organismos del Sector Privado (cámaras, centros, empresas, etc.)

Organismos de la Sociedad Civil (ONG, fundaciones, sindicatos, otras sin fines de lucro)

Organizaciones Religiosas (Iglesias y otras organizaciones religiosas influyentes)

Grupos Políticos (organizaciones políticas)

Organizaciones Externas (otros países, ONG internacionales, organizaciones binacionales, organismos de seguimiento de objetivos especiales ejemplo. derechos humanos- organismos internacionales, etc.).

2.2.2.3.3 Cuadro de la Matriz de Involucrados

GRUPOS	INTERESES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS
Grupo 1			
Grupo 2			
Grupo 3			

Tabla 2: Matriz de involucrados

En la matriz cada actor ocupará una fila donde se detallará sus intereses, como es percibido el problema por el involucrado, y de sus recursos y mandatos.

2.2.2.3.3.1 Intereses

Son los relacionados directamente con el problema de desarrollo identificado.

También, pueden ser posibles soluciones sugeridas por los actores.

2.2.2.3.3.2 Problemas Percibidos.-

Son percepciones concretas y negativas de los actores, con relación al problema que se quiere solucionar.

Deben ser planteadas de la manera más negativa posible y no deben constituir soluciones encubiertas. Ejemplo: correcto: deficiente capacitación en el recurso humano del área de peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha; incorrecto: falta de personal

2.2.2.3.3.3 Recursos.-

Son aportes que cada involucrado puede hacer para la solución del problema

Tipos: financieros, que son considerados como dinero o valores aportados y no financieros a estos pueden ser: opinión pública, huelgas, influencias, etc.

En una organización existe los dos tipos de recursos, Financieros, plasmados en sus presupuestos y no financieros, tales como recursos humanos, influencias, tecnología, contactos, etc.

La población en general no tiene recursos financieros nuevos (salvo para atender tarifas de servicios), pero tienen mano de obra, influencia, grupos de presión, votación, etc.

2.2.2.3.3 Mandato

Es la legalidad plasmada en una ley, reglamento o norma que le permite tener autoridad formal para poder ofrecer un producto o servicio.⁹

2.2.2.4 Mejoramiento continuo.

2.2.2.4.1 Conceptos:

James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.¹⁰

⁹ Tesis, Fausto Paul Medina Ruiz, ITSPN, 2009

¹⁰ James HARRINGTON (1993)

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado. ¹¹

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kbbaul). ¹²

L.P. Sullivan (1CC 994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a lo que se entrega a clientes. ¹³

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. ¹⁴

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo. ¹⁵

¹¹ Fadi KABBOUL (1994)

¹² Abell, D. (1994)

¹³ L.P. Sullivan (1CC 994)

¹⁴ Eduardo Deming (1996)

¹⁵ James Harrington (1993)

2.2.2.4.2 El ciclo de la Mejora Continua

A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA (PDCA Cycle) como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas Japonesas.

De allí hasta la fecha, este ciclo (desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la mejora continua. Las Normas ISO 9000:2000 basan en el Ciclo PHVA su esquema de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad.



Gráfico 5: Ciclo de mejoramiento continuo

Fuente: Tesis, Fausto Paúl Medina Ruiz, ITSPN, 2009

2.2.2.4.2.1 Planificar.-

- Involucrar a la gente correcta

Recopilar los datos disponibles.

- Comprender las necesidades de los clientes Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados.
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal.

2.2.2.4.2.2 Hacer.-

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados
-

2.2.2.4.2.3 Verificar.-

- Analizar y desplegar los datos
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

2.2.2.4.2.4 Actuar.-

- Incorporar la mejora al proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa.
- Identificar nuevos proyectos/problemas

Repetir el paso 1., luego el 2. Así una y otra vez y siempre.

Como vemos los pasos del Ciclo PHVA requieren recopilar y analizar una cantidad sustancial de datos. Para cumplir el objetivo de mejora deben realizarse correctamente las mediciones necesarias y alcanzar consenso tanto en la definición de los objetivos/problemas como de los indicadores apropiados.

Disponemos de una serie de herramientas para desarrollar esta tarea, son las llamadas “Herramientas de la Calidad” y la mayoría se basa en técnicas estadísticas sencillas. Algunos ejemplos son:

- Diagramas de Causa-Efecto
- Listas de Verificación
- Diagramas de Flujo
- Distribuciones de Frecuencia e Histogramas
- Diagramas de Pareto
- Gráficos de Control.¹⁶

¹⁶ www.monografías.com, Lic. Ana María Vázquez, Pag. 1.2.3.4

2.2.3 Administración por Procesos

La Administración por Procesos, es una Metodología que permite en forma sistemática enfocar, analizar y mejorar los procesos con el propósito de aumentar la satisfacción de los usuarios. ¹⁷

Esta herramienta puede ser en el futuro muy valiosa para el mejoramiento de procesos, ya que permite separar, identificar y en ocasiones cuantificar las distintas partes de un proceso.

2.2.3.1 Aplicación

Esta herramienta se encuentra dividida en cuatro etapas:

1. Identificar el Proceso.- Definir el área o servicio que se quiere mejorar (nicho de oportunidad), con el apoyo de los dueños de los procesos. Identificando claramente cada proceso, definiendo su misión, visión y objetivos, así como sus actividades sustantivas (aquéllas que de no realizarse adecuadamente ponen en riesgo la calidad del producto o servicio).

¹⁷ www.dgplades.gob.mx

2. Analizar la Secuencia y su Mapeo.- Con el apoyo y compromiso de los dueños de los procesos, se realiza un diagrama de flujo que permite describir gráficamente cada proceso existente, o nuevo, señalando las actividades que los componen y su secuencia; así como identificando y eliminando duplicidades. Es importante que los dueños de los procesos, participen activamente efectuando recomendaciones.

Posteriormente se efectúa un mapeo, que consiste en analizar el perfil de composición y articulación de la estructura de los procesos de la organización, con base en un marco de referencia de parámetros descriptivos, su representación y valorización a través de formatos de tipo matricial

Para efectuar el mapeo se deben realizar los siguientes pasos:

- a) Identificar el o los responsables de la realización de cada una de las actividades que integran cada proceso.
- b) Establecer si existe calidad en los procesos e identificar cuellos de botella y los problemas presentes en los procesos.
- c) Verificar si los criterios de calidad se cumplen y establecer si es posible mejorar.
- d) Tener clara la línea base y proponer el mejoramiento.
- e) En la matriz añadir las necesidades en lo referente a recursos o las actividades necesarias que ejecute el personal de cada uno de los procesos.

3. Realizar Recomendaciones y Aplicar a los Procesos.- Una vez llenado el formato, se presenta a los directivos de la organización para su revisión, análisis y aprobación. En caso de ser aprobado se aplican las recomendaciones. En caso contrario se realizan los cambios necesarios hasta lograr su aprobación.

4. Seguimiento a las Recomendaciones.- De forma constante es importante que se mida los riesgos de todas las acciones ejecutadas en el mejoramiento.¹⁸

¹⁸ Tesis, Fausto Paul Medina Ruiz, ITSPN, 2009

2.2.4 GLOSARIO DE TÉMINOS

Pericia. Sabiduría, practica experiencia y habilidad en una ciencia o arte

Perito. Persona experimentada, hábil y practica en una ciencia o arte

Diligencias. Orden escrita emitida por la autoridad competente para la realización de algún tipo de Informe

Accidentes de Transito.- Hecho involuntario ocurrido en una vía publica del cual resultan daños materiales en los vehículos y que dejan lesiones o muertes en las personas y daños materiales en los vehículos

Capacitado.- Deriva de “capaz”: que tiene cabida, contener. De ahí la polisemia de “capacidad” que alude tanto a la posibilidad de albergar dentro, como o ser capaz de... En lo que nos atañe, capacitación es la actividad por medio de la cuál nos hacemos más capaces. Más precisamente, la capacitación tiene por objeto que las personas aprendan aquello que mejoraría su desempeño en el puesto de trabajo”.¹⁹

Gestión.- “En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. En la práctica se observa que el término managements

¹⁹ www.monografias.com, Lic. Miriam KURLAT, 2003

traducido como administración pero también como gerencia. En algunos países la administración está más referida a lo público y la gerencia a lo privado. En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia. En el glosario del CINDA, por ejemplo, aparece gestión como equivalente a administración.

Lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar" como lo planteara H. Fayol al principio del siglo o Koontz".²⁰

Escenario.- Es considerado el espacio en el que se desarrolla la acción y está dividido en **internos y externos**.

Eficiencia.- gestión adecuada de los recursos disponibles en la búsqueda de un objetivo o meta determinado.

Eficacia.- Es la virtud de poder cumplir con una meta o actividad

Flujograma.- Es un diagrama que expresa gráficamente los distintos procesos de forma cronológica y ordenada.

²⁰ ingenieria.udea.edu.com, Guillermo Restrepo GONZÁLEZ, 2005

Proceso.- Un proceso se define como un conjunto de tareas, actividades o acciones interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de información, materiales o de salidas de otros procesos, dan lugar a una o varias salidas también de materiales (productos) o información con un valor añadido.

Macroproceso.- conjunto de dos o más procesos, que se orientan a cumplir el mismo objetivo.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los procedimientos que realiza la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha están amparados en leyes y reglamentos que obligan a cumplir sus normas y respaldan su gestión, dentro de su campo de acción.

Las normas leyes y reglamentos son:

- Constitución Política de la República del Ecuador. Art. 163
- Ley Orgánica de la Policía Nacional.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
Código de Procedimiento Penal Común
- Reglamento General para la Aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
- Plan estratégico de Modernización de la Policía Nacional.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3. ESTUDIOS DE DIAGNÓSTICO

3.1 Diseño de la investigación

El conjunto de procedimientos metodológicos estará sustentado en los siguientes componentes:

1.- El método será el de acción participativa, ya que conceptúa a las personas como individuos partícipes, en interacción con el sujeto investigador y con los procesos estudiados.

De esta manera se romperá la dicotomía sujeto-objeto de investigación, y se genera así una unidad o un equipo de investigación integrado. Para el método de acción participativa, la teoría y el proceso de conocimiento son, esencialmente, una interpretación y transformación recíproca de las acciones inadecuadamente encaminadas en los procesos administrativos.

Además, este método permite que el proceso sea eminentemente educativo de autoformación y autoconocimiento de la realidad, en la que las personas que pertenecen a la comunidad, o grupo sobre el cual recae el estudio tendrán participación directa en el proceso de definición del proyecto.

2.- En concordancia con el método de acción participativa, se presenta las siguientes técnicas de recolección de información:

- a) La encuesta; porque permite recabar información de las personas con un cuestionario determinado.
- b) La entrevista; que establece contacto directo con las personas que son fuente de información.
- c) La observación directa; permite recabar información directa y confiable, mediante un procedimiento sostenido y controlado y, del análisis de documentos, que no solo permite construir un marco teórico, acorde con los requerimientos del estudio y porque otorga mayor solidez al trabajo.

3.2 Objeto de la investigación

El Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón está conformado por ocho personas.

3.2.1 Tiempo de Investigación

Cuatro días, de donde un en día se realizó las entrevistas y los tres días restantes se realizó el levantamiento de procesos.

3.2.2 Entrevistadores

Para el proceso del levantamiento de la información, se contó con la colaboración del personal que labora en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón y el sondeo de opinión fue realizado por el Sr. Cabo Segundo de Policía William Stalin García Alomoto.

3.4 Técnicas y Métodos de Recolección de Datos

Se utilizaron las siguientes fuentes de recolección de datos:

- a) Entrevistas al personal que labora en el Área de Peritajes y que esta al tanto del tema tratado en la investigación.

Esta investigación de campo fue realizada de la siguiente manera:

- **Forma de Capturar Información:**

Verbal: Es cuando se manifiesta información mediante la opinión verbal al encuestador, sin que este, modifique las respuestas.

- **Forma de Realizarlas:**

Simple: Con preguntas cerradas

- **Por el Universo que Abarcan:**

Individuales: Son entrevistas que se van realizando de uno en uno.

(Véase en Anexo 2, Formato de Entrevista)

Con la realización de las entrevistas se pretende determinar que existen personas que, según su criterio, podrían identificar las causas por las que se generan la demora en el despacho de los peritajes Técnicos Mecánicos de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón hacia la Fiscalía del Centro.

b) Investigación de campo, bibliográfica – documental.

c) Análisis de percepciones a través de entrevistas

Se utilizarán las investigaciones cualitativa y cuantitativa, ya que serán de análisis específicos y de un fenómeno cuantificable.

Dentro de estas investigaciones aplicaremos el método inductivo, para obtener ideas de la observación de realidades con datos sustentados.

3.5 Diagnóstico Situacional de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha

3.5.1 Análisis de Diagnostico

FO		FORTALEZAS	
		<i>Conocimiento Técnico Científico en Investigación de Accidentes de Tránsito</i>	<i>Manejo de Equipos Tecnológicos, Base de Datos y Programas Informáticos.</i>
OPORTUNIDADES	<i>El respaldo de la Ley de de Transito, Reglamento para la aplicación de la Ley de Transito y Código de Procedimiento Penal</i>	Respaldo el trabajo realizado al elaborar los diferentes tipos de informes, en la Ley, reglamento y Código de Procedimiento Penal para evitar cometer ilegalidades, lo que permitirá fomentar la credibilidad de la Unidad.	Exigir a las diferentes autoridades policiales y civiles, personal capacitado, materiales logísticos y equipos para el funcionamiento del Área de Peritajes, recursos que servirán para cumplir los objetivos institucionales.
	<i>Apoyo de Instituciones Publicas y Privadas</i>	Aprovechar las relaciones interinstitucionales que se crean por el tipo de trabajo que se realiza, para poder a acceder a información y recursos que permitan formalizar los procesos en el Área de Peritajes	Buscar el apoyo Gubernamental para la consecución de recursos a través de las autoridades con el fin de formalizar los procesos en las actividades policiales
	<i>Única Unidad Policial que realiza diligencias periciales en materia de Accidentes de Transito</i>	Promover campañas informativas de las actividades que realiza la Unidad, con la finalidad de dar a conocer los servicios prestados además de que permitirá mejorar la imagen de la Policía Nacional	Conseguir recursos y asesoramiento técnico de instituciones publicas y privadas para la formalización y estandarización de los procesos, aprovechando que es la única unidad policial que realiza diligencias periciales en materia de transito

		DEBILIDADES		
		<i>Personal insuficiente para el funcionamiento del Área de Peritajes en de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito en lo referente a la realización y despacho de pericias</i>	<i>Falta de recursos materiales, equipos de computación y equipos tecnológicos por parte del Comando para el funcionamiento del Área de Peritajes en lo referente a la realización y despacho de pericias</i>	<i>Ausencia de procesos formalizados para el funcionamiento del Área de Peritajes Tránsito en lo referente a la realización y despacho de pericias</i>
AMENAZAS	DA			
	<i>Percepción de ineficiencia por parte de los usuarios de la Unidad.</i>	Difundir el trabajo realizado a la comunidad, a través de campañas publicitarias que involucren a todos los actores usuarios de las vías.	Realizar las coordinaciones respectivas entre la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha y la DNT, que faciliten la consecución de recursos lo que permitirá satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	Realizar manuales de procesos, de todas las Áreas de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha y difundir su funcionamiento a la comunidad.
	<i>Competencia por parte de otras instituciones publicas y privadas interesadas en realizar el mismo trabajo que cumple la Unidad.</i>	Utilizar de la mejor manera todos los recursos que dispone la Unidad, así como el conocimiento adquirido por cada uno de sus miembros con la finalidad de mejorar el desempeño de la Unidad.	Fomentar y crear lazos de unión y un ambiente de trabajo adecuado entre los Juzgados de Tránsito, el Ministerio Público, la Policía Nacional y la comunidad.	Formalizar y estandarizar los procesos de forma integral considerando las exigencias y requerimientos de todos los involucrados en el proceso
	<i>Desacuerdos entre la Comisión y la Dirección Nacional de Control de Tránsito</i>	Propender al diálogo entre las autoridades de los diferentes estamentos relacionados al tránsito.	Aprovechar el trabajo realizado para crear relaciones de cooperación con las entidades rectoras en materia de Tránsito y Seguridad Vial las cuales permitan dotar a la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de equipos para esta área	Formalizar las actividades y los procesos que se realizan en el Área de Peritajes y dar a conocer a las entidades rectoras en materia de Tránsito y Seguridad Vial
	<i>Involucramiento de otros actores en las actividades que realiza la Unidad.</i>	Realizar una alianza estratégica para la consecución de apoyo técnico y capacitación del capital humano policial	Involucrar a otros actores para la consecución de equipos para el buen desenvolvimiento de esta área	Establecer los procesos considerando los requerimientos de todos los actores.

FA		FORTALEZAS	
		<i>Conocimiento Técnico Científico en Investigación de Accidentes de Tránsito</i>	<i>Manejo de Equipos Tecnológicos, Base de Datos y Programas Informáticos.</i>
AMENAZAS	<i>Percepción de ineficiencia por parte de los usuarios de la Unidad.</i>	Difundir el trabajo realizado, la complejidad de este y el grado de compromiso que se tiene con la comunidad, con la finalidad de reducir la percepción de ineficiencia que tiene la comunidad con la Unidad.	Generar una campaña publicitaria con los medios de comunicación para difundir información real de las estadísticas y el trabajo brindado.
	<i>Competencia por parte de otras instituciones públicas y privadas interesadas en realizar el mismo trabajo que cumple la Unidad.</i>	Propender al mejoramiento continuo de la Unidad, refrescamiento y actualización de los conocimientos de los integrantes de la organización.	Actualizar los equipos de investigación técnica, con equipos que estén a la vanguardia de la tecnología.
	<i>Desacuerdos entre la Comisión y la Dirección Nacional de Control de Tránsito</i>	Utilizar el prestigio ganado dentro de la Policía Nacional y servir de nexo entre estas dos instituciones para conciliar y obtener acuerdos positivos.	
	<i>Involucramiento de otros actores en las actividades que realiza la Unidad.</i>	Involucrar de forma directa a todos los actores con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, de igual forma utilizar la información proporcionada para entender sus necesidades y requerimientos	Conseguir la ayuda por parte de otros actores para actualizar los equipos tecnológicos que sirven para la investigación técnica.

		DEBILIDADES		
		<i>Personal insuficiente para el funcionamiento del Área de Peritajes en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha en lo referente a la realización y despacho de pericias</i>	<i>Falta de recursos materiales, equipos de computación y equipos tecnológicos por parte del Comando para el funcionamiento del Área de Peritajes en lo referente a la realización y despacho de pericias</i>	<i>Ausencia de procesos formalizados para el funcionamiento del Área de Peritajes Tránsito en lo referente a la realización y despacho de pericias</i>
OPORTUNIDADES	DO			
	<i>El respaldo de la Ley de de Transito, Reglamento para la aplicación de la Ley de Transito y Código de Procedimiento Penal</i>	Solicitar a las autoridades personal capacitado, para el funcionamiento del Área Peritajes.	Exigir a través de las autoridades recursos materiales, logísticos y equipos para el funcionamiento del área de Peritajes de tal forma que se pueda cumplir con el Plan Estratégico de Modernización de la Policía Nacional	Aprovechar el respaldo legal que nos brindan las leyes y reglamentos para formalizar los procesos y dar un servicio de calidad
	<i>Apoyo de Instituciones Publicas y Privadas</i>	Aprovechar el apoyo Gubernamental para la consecución de recurso humano capacitado a través de las autoridades con el fin de formalizar los procesos en las actividades policiales	Aprovechar el apoyo Gubernamental para la consecución de recursos a través de las autoridades con el fin de formalizar los procesos en las actividades policiales	Aprovechar el conocimiento de las autoridades para crear un proyecto piloto de formalización de procesos en esta unidad policial el cual sirva para posterior proyección para las otras unidades policiales
	<i>Única Unidad Policial que realiza diligencias periciales en materia de Accidentes de Transito</i>	Conseguir recursos financieros para capacitación a los miembros policiales que trabajan en la Unidad Investigación de Accidentes de Transito de Pichincha.	Aprovechar las relaciones interinstitucionales para conseguir recursos materiales.	Utilizar y trabajar con herramientas administrativas que permitan mejorar la gestión en la Unidad.

Tabla 3: Análisis de diagnóstico

3.5.2 Matriz de Involucrados

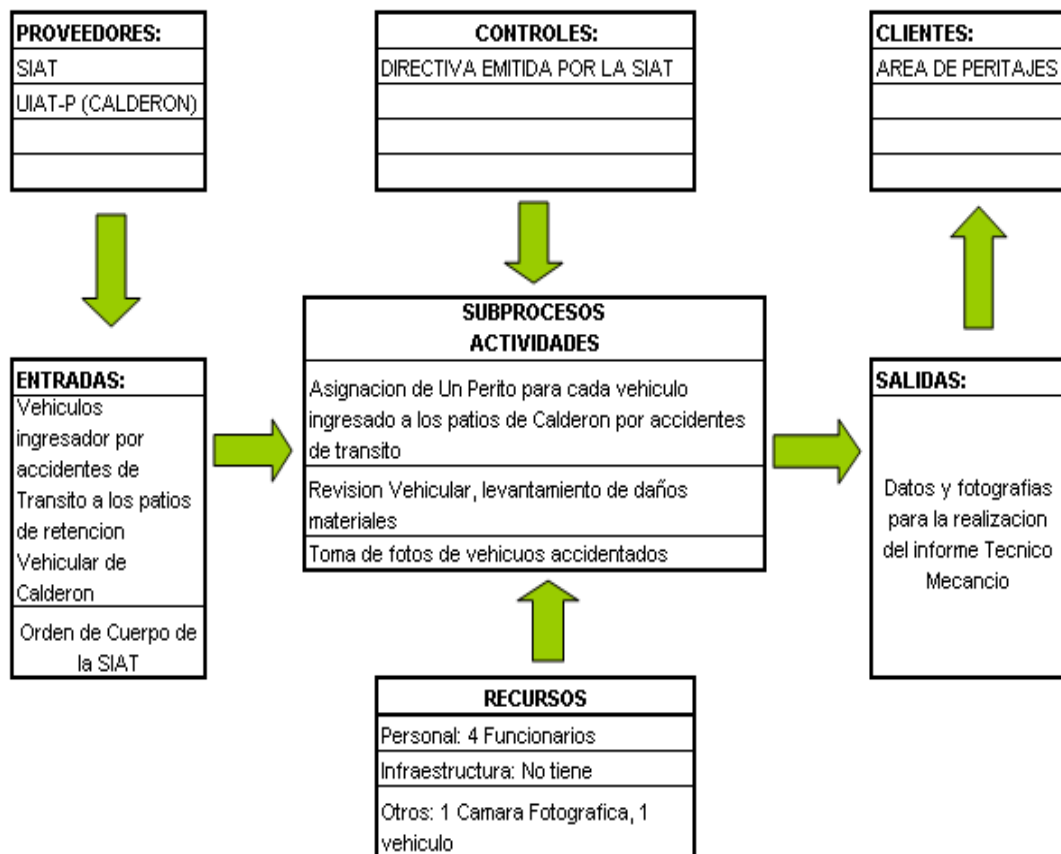
GRUPO DE INVOLUCRADOS	INTERES MOTIVACIONES	RECURSOS Y MANDATOS	PROBLEMAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO DE PICHINCHA	CUMPLIR CON SU ROL DE INVESTIGAR LAS CAUSAS PO LAS QUE SE PRODUCEN LOS ACCIDENTES DE TRANSITO	LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL; REGLAMENTO PARA SU APLICACIÓN, CODIGO DE PROCEDIMIENTO PENAL	EL TRABAJO REALIZADO NO SE EJECUTA POR PROCESOS DEFINIDOS NI ESTANDARIZADOS, EXISTEN BASTANTES ACCIDENTES
MINISTERIO PUBLICO, UNIDAD DE DELITOS DE TRANSITO	RECEPCION DE INFORMES BIEN REALIZADOS	LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE T.SV; REGLAMENTO, C.P.P	EXCESO DE TRABAJO, PRESION DE LA CIUDADANIA
JUZGADOS DE TRANSITO	RECEPCION DE PROCESOS POR PARTE DE LA FISCALIA	LEY ORGÁNICA DE TRANSPORTE T.SV; REGLAMENTO, C.P.P	EXCESO DE TRABAJO PRESION DE LA CIUDADANIA
COMUNIDAD	SER ATENDIDOS DE UNA FORMA EFICIENTE Y OPRTUNA	CONSTITUCIÓN	FAMILIARES, LABORALES, ECONOMICOS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	NOTICIAS IMPORTANTES	CONSTITUCIÓN	PROTAGONISMO

Tabla No 4: Matriz de involucrados

3.5.3 Levantamiento de procesos

Los procesos levantados y que se llevan a cabo en el Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Pichincha oficinas de Calderón pertenecen al subproceso Despacho de Peritajes Técnicos Mecánicos de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón hacia la Fiscalía de Tránsito del Centro.

Sub - Proceso 1: LEVANTAMIENTO DE DAÑOS MATERIALES

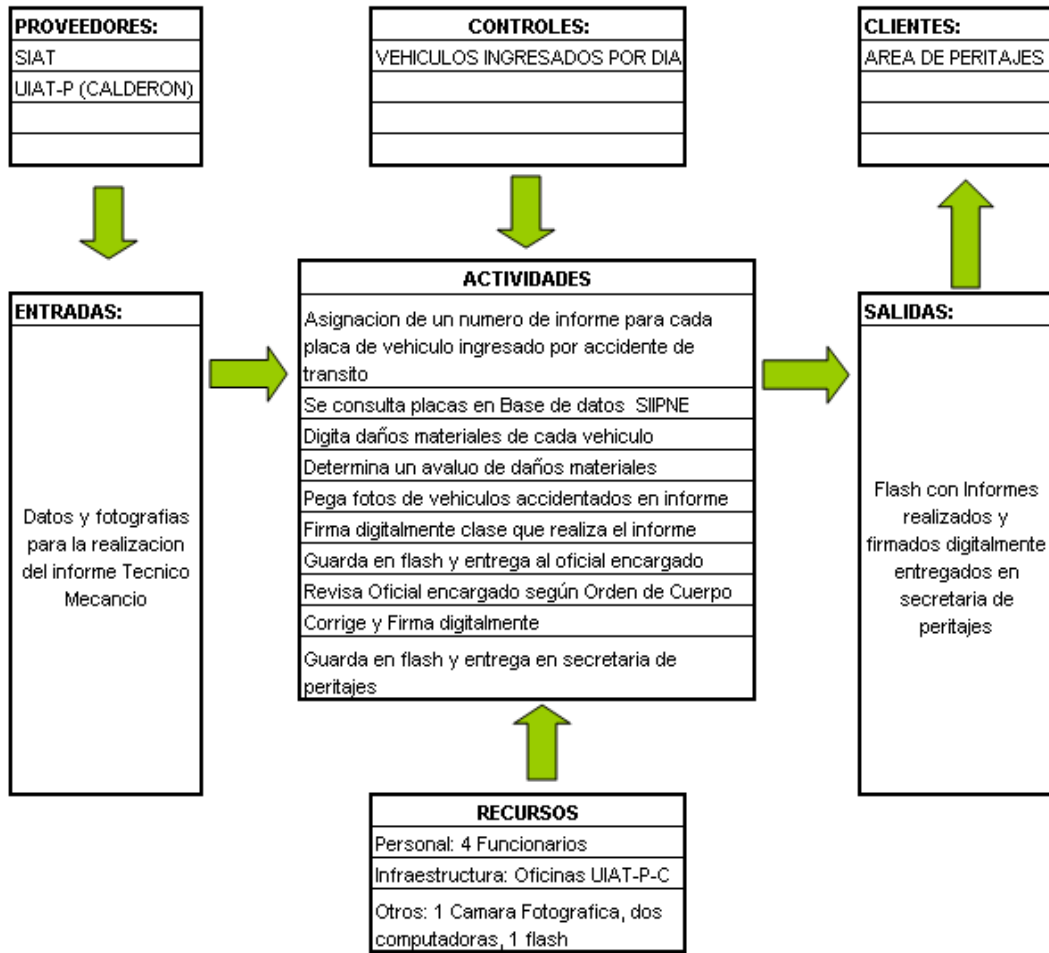


RESPONSABLE DEL PROCESO: PERSONAL ASIGNADO SEGÚN ORDEN DE CUERPO

Fecha del levantamiento de proceso 01-07-2009

Tabla 5: Sub Levantamiento de Daños Materiales

Sub - Proceso 2: DIGITACION DE INFORME TECNICO MECANICO

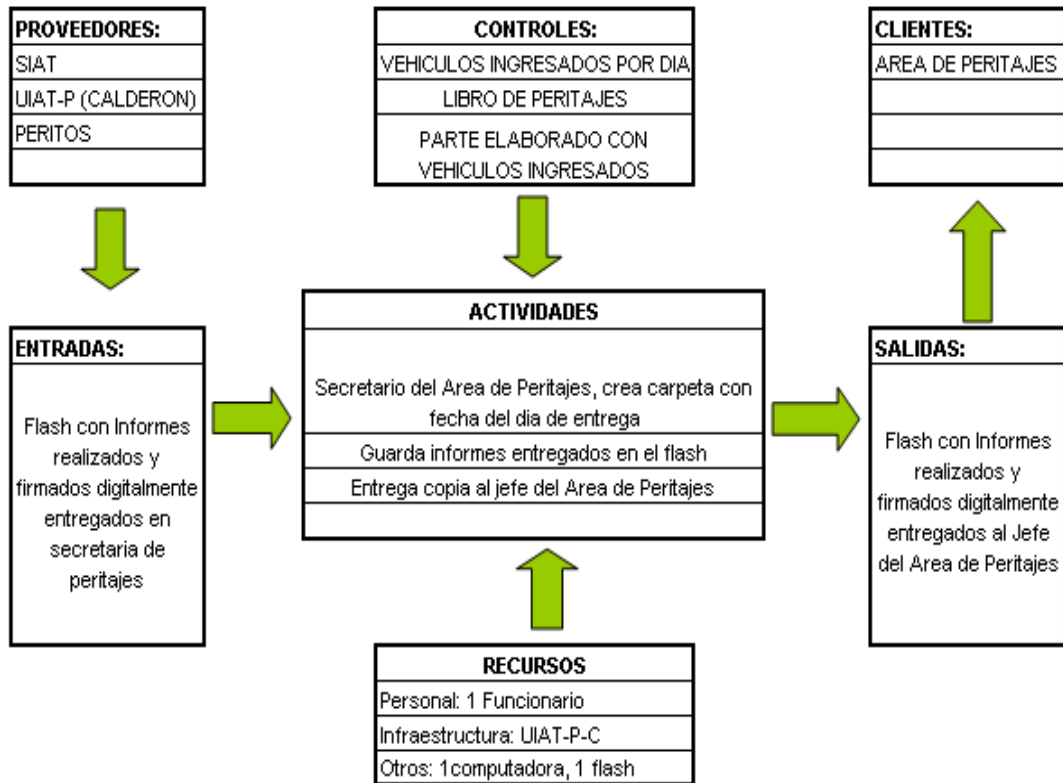


RESPONSABLE DEL PROCESO: PERSONAL ASIGNADO SEGÚN ORDEN DE CUERPO

Fecha del levantamiento de proceso 01-07-2009

Tabla 6: Digitación de Informe Técnico Mecánico

Sub - Proceso 3: ENTREGA DE INFORMES EN SECRETARIA

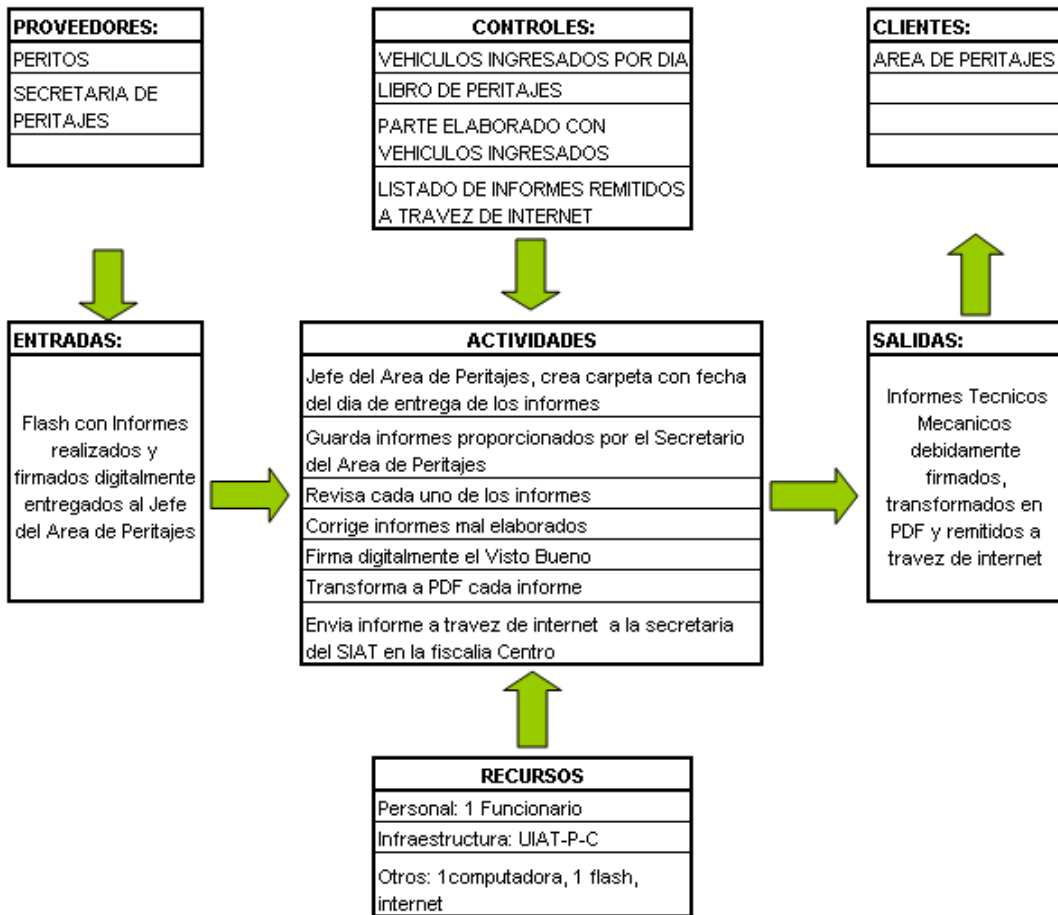


RESPONSABLE DEL PROCESO: CBOP. EDGAR SALCEDO JITALA

Fecha del levantamiento de proceso 01-07-2009

Tabla 7: Sub Proceso Entrega de Informes en Secretaria de Peritajes

Sub - Proceso 4: REVISION JEFE DEL AREA DE PERITAJES

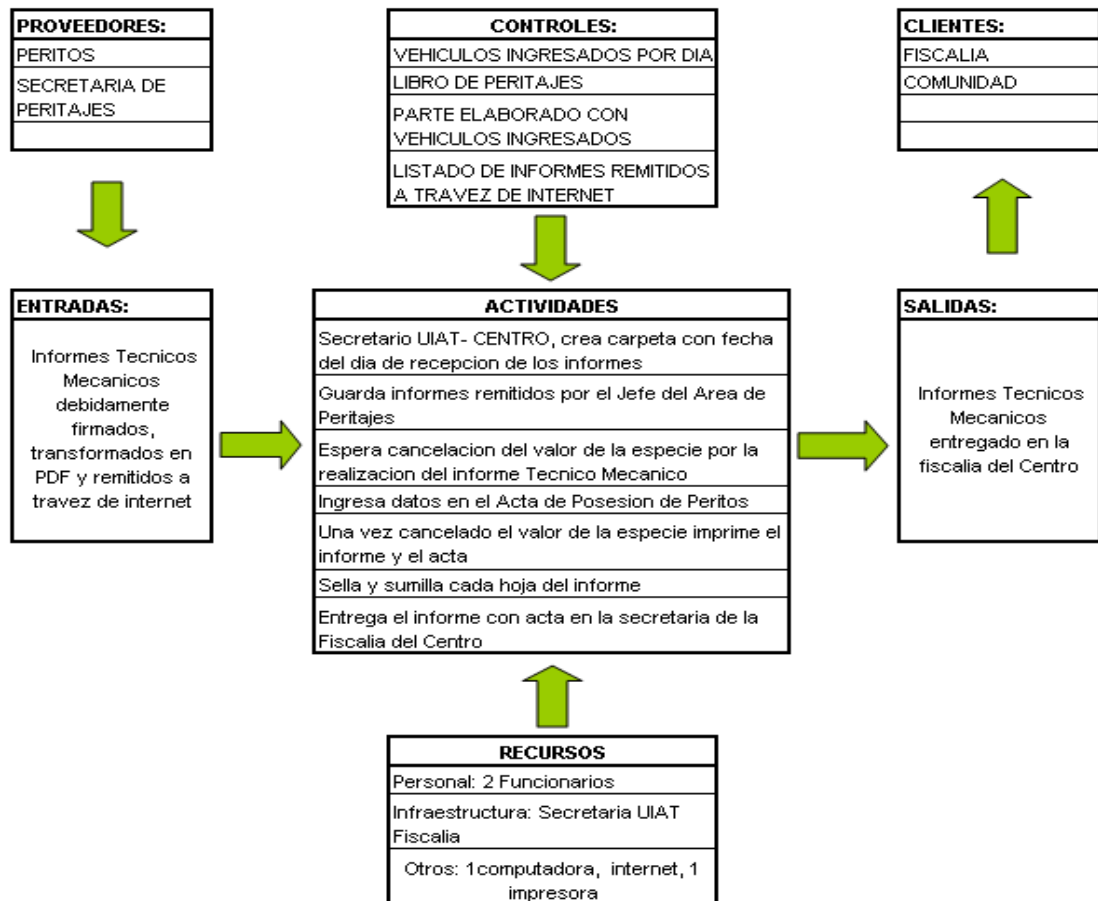


RESPONSABLE DEL PROCESO: CAPITAN JULIO BARBA BRITO

Fecha del levantamiento de proceso 01-07-2009

Tabla 8: Sub Proceso Revisión Jefe del Área de Peritajes

Sub - Proceso 5: RECEPCION Y DESPACHO DE INFORMES A TRAVES DE LA SECRETARIA DE LA UIAT EN LA FISCALIA DEL CENTRO

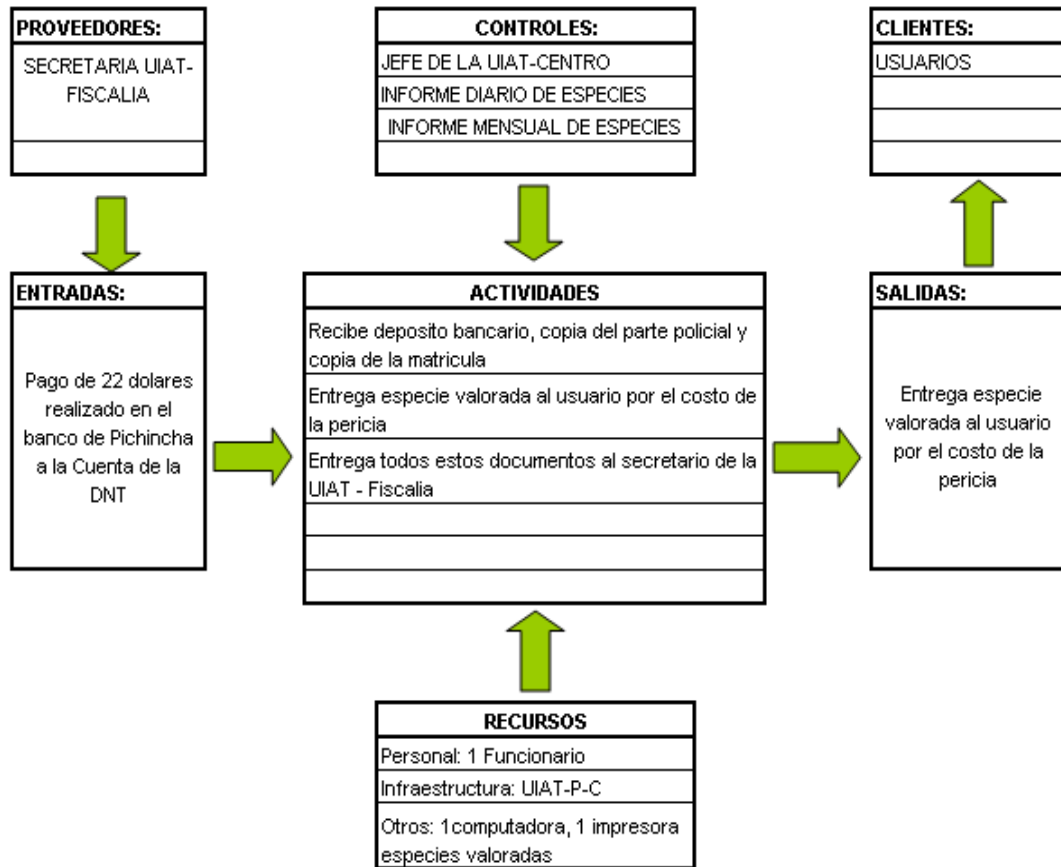


RESPONSABLE DEL PROCESO: CBOS. JUAN CHIMBAY

Fecha del levantamiento de proceso 01-07-2009

Tabla 9: Sub Proceso Recepción y Despacho de Informes a través de la Secretaria de la UIAT en la Fiscalía del Centro

Sub - Proceso 6: RECAUDACION

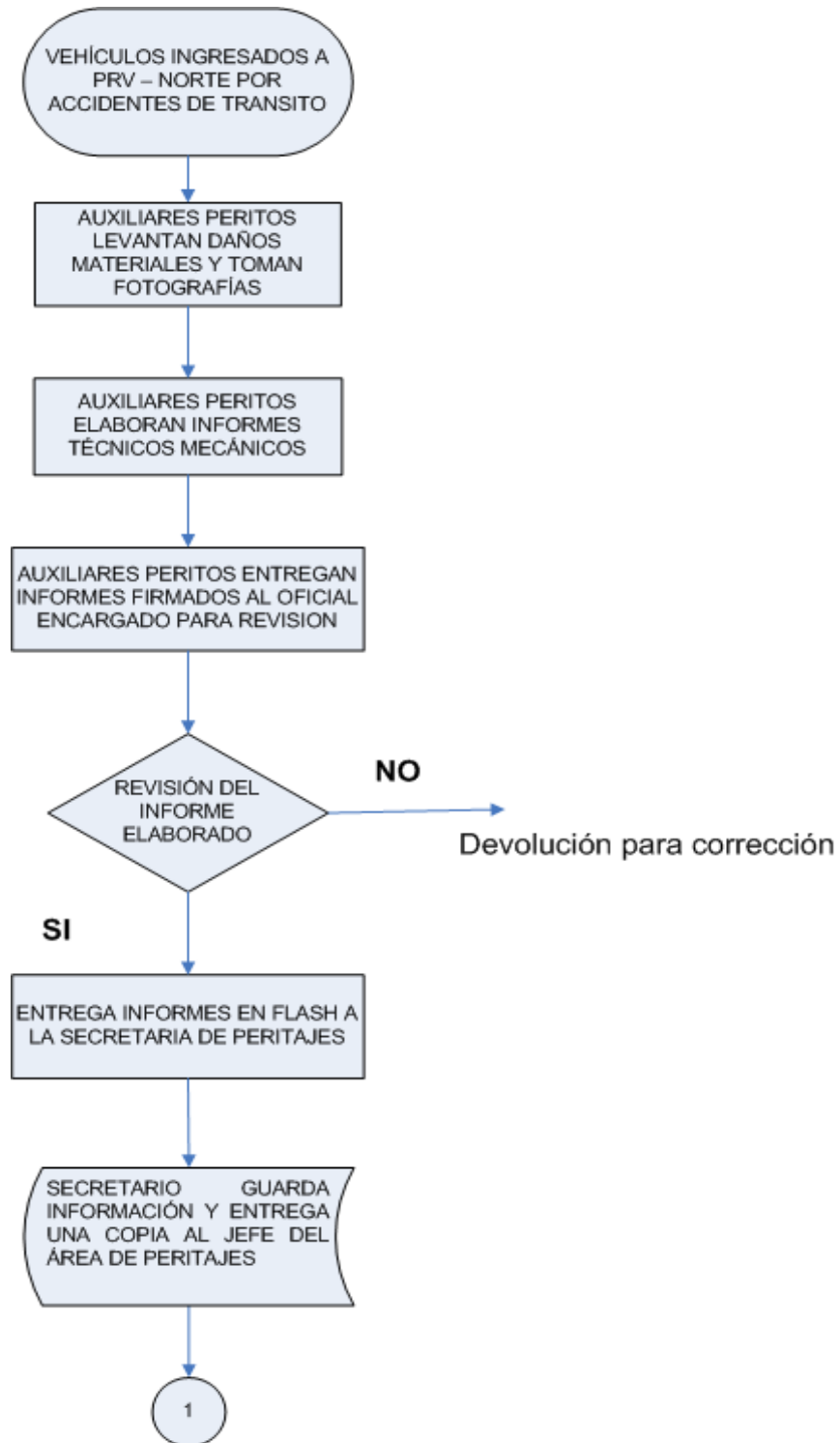


RESPONSABLE DEL PROCESO: CBOP. JOSE USUAY

Fecha del levantamiento de proceso 01-07-2009

Tabla 10: Sub Proceso Recaudación

**3.5.4 Flujo grama del proceso de elaboración y despacho de los informes
Técnicos Mecánicos de la UIAT-P- Calderón a la Fiscalía del Centro**



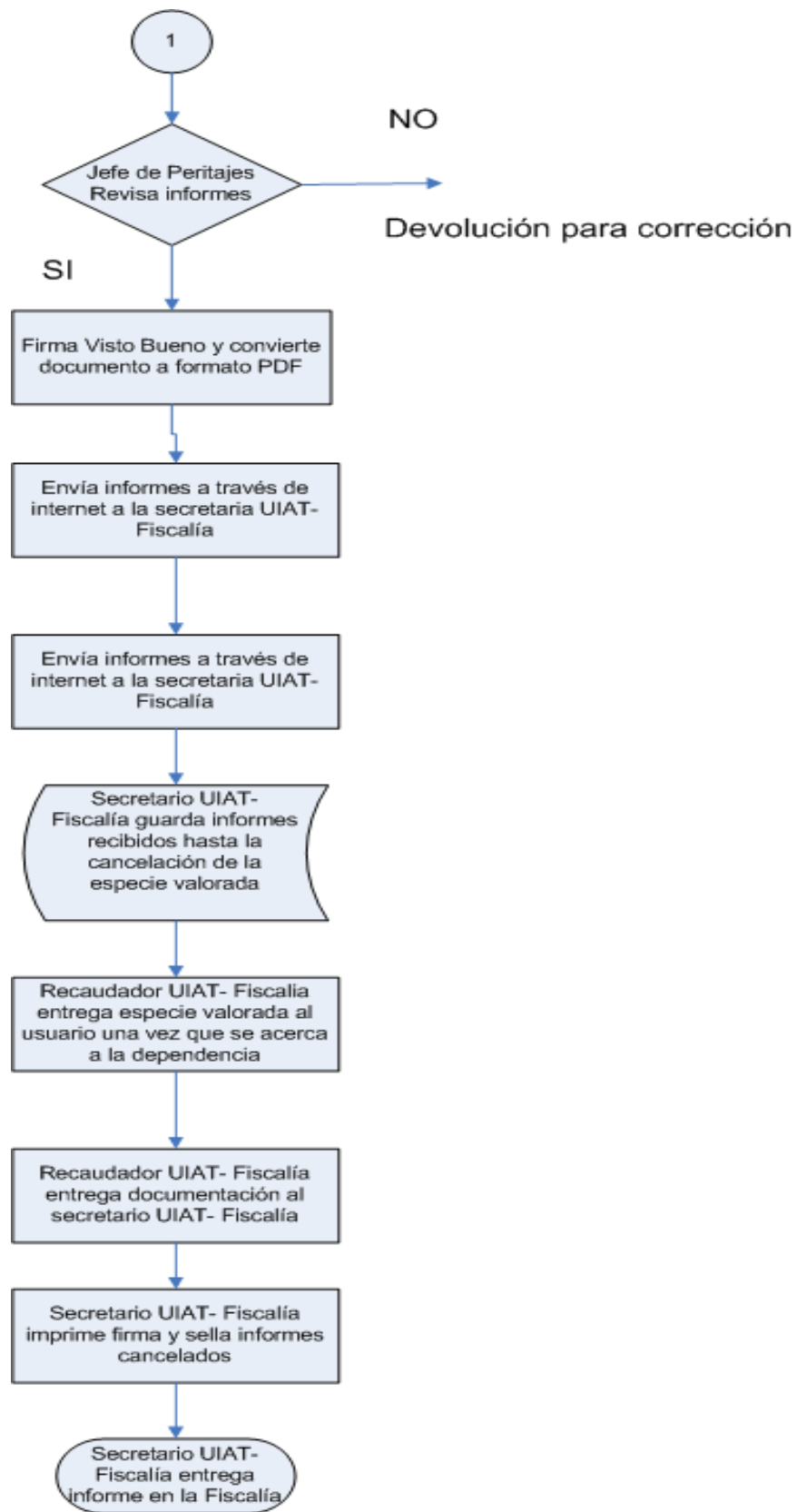
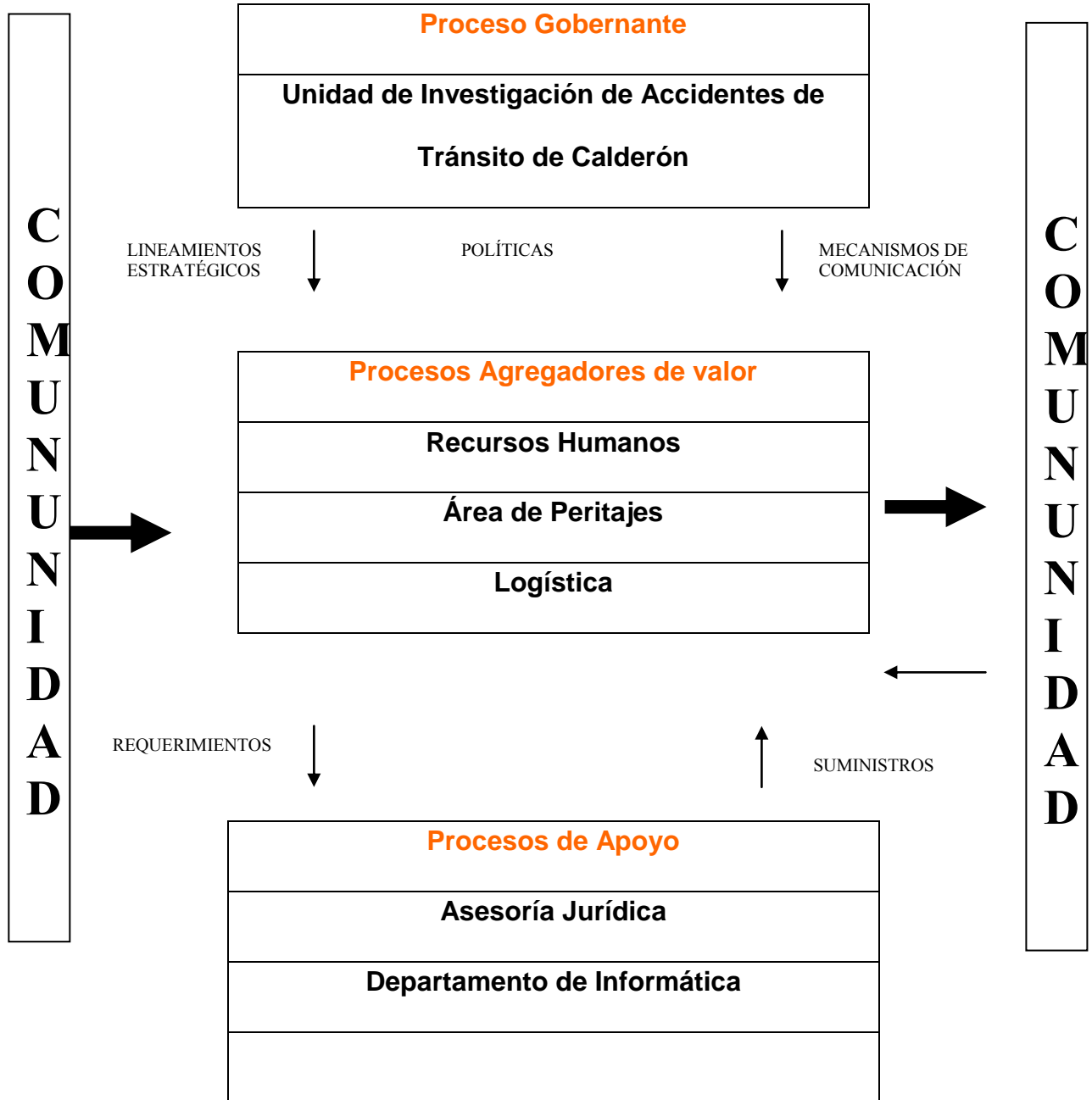


GRAFICO 6

3.5.5 MAPA DE PROCESOS ACTUAL



Elaborado por: William García

GRAFICO 7: Mapa de Procesos Actual

CAPITULO IV

4. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Procesamiento Análisis y Resultados

1. ¿Cree usted estar capacitado para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 11

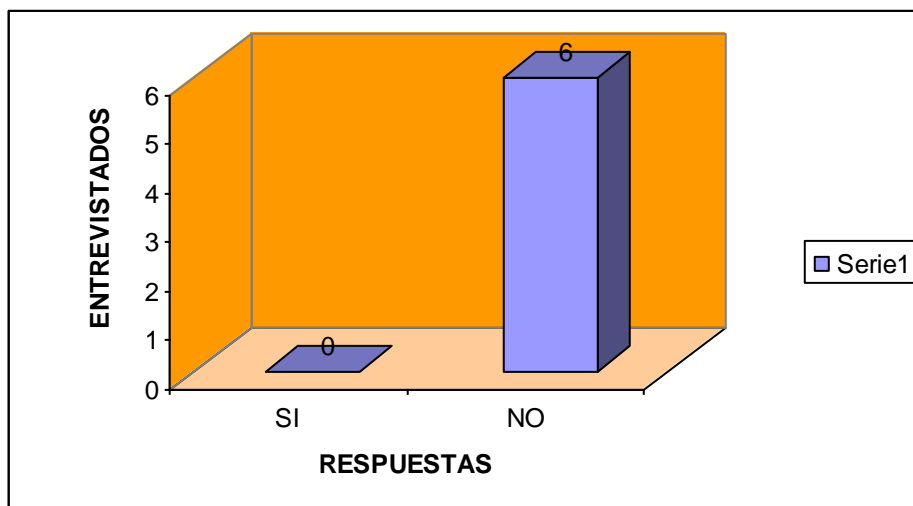


Gráfico 8

El 100 % de los entrevistados no cree estar capacitado para cumplir con su trabajo en forma efectiva

2. ¿Conoce usted como se trabaja mediante procesos?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 12

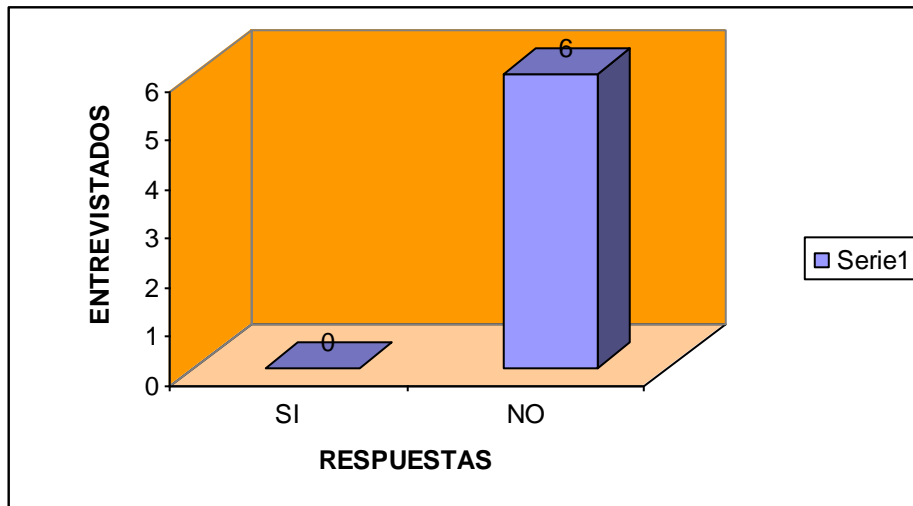


Gráfico 9

El 100 % de los entrevistados no conoce los pasos necesarios para trabajar mediante procesos.

3. ¿Conoce usted el uso de herramientas administrativas que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 13

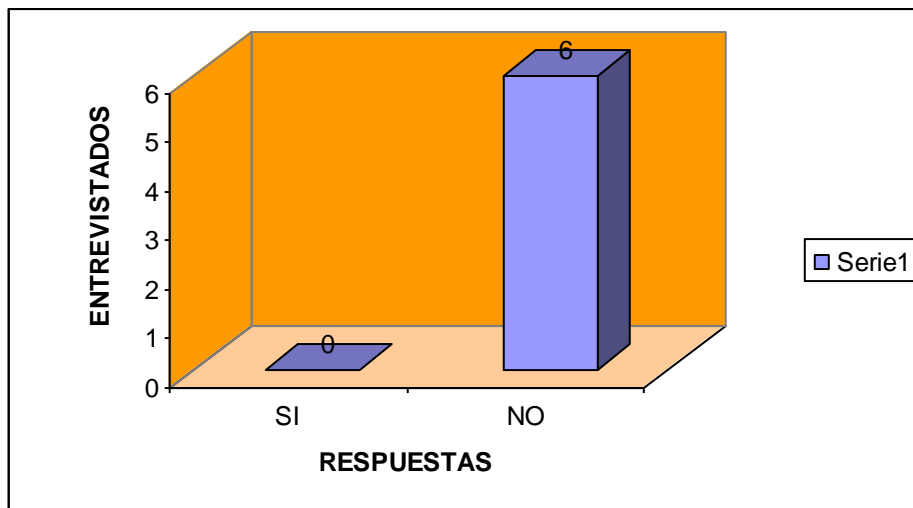


Gráfico 10

El 100 % de los entrevistados no conoce el uso de herramientas administrativas que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera.

4. ¿Conoce usted si el trabajo que usted realiza genera un costo?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 14

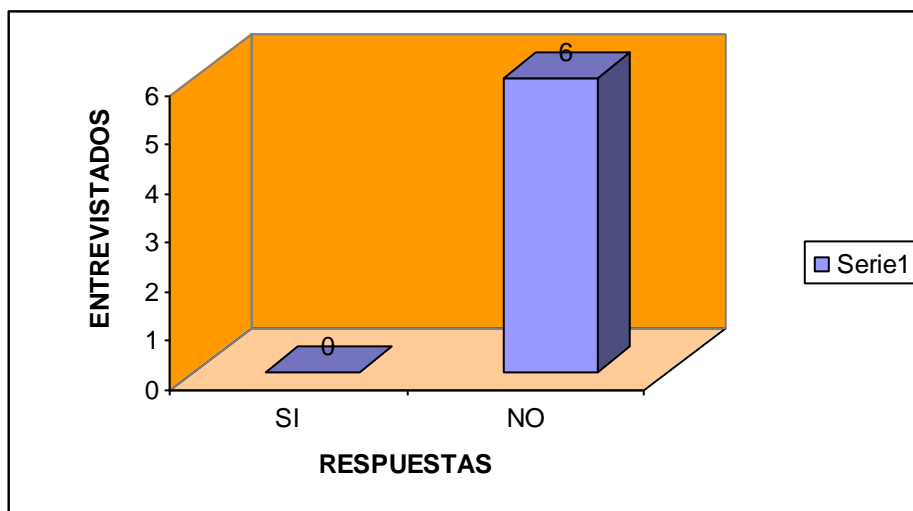


Gráfico 11

El 100 % de los entrevistados no conoce que el trabajo que realiza genera un costo.

5. ¿Conoce usted los procesos que se ejecutan dentro del departamento del Área de Peritajes?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 15

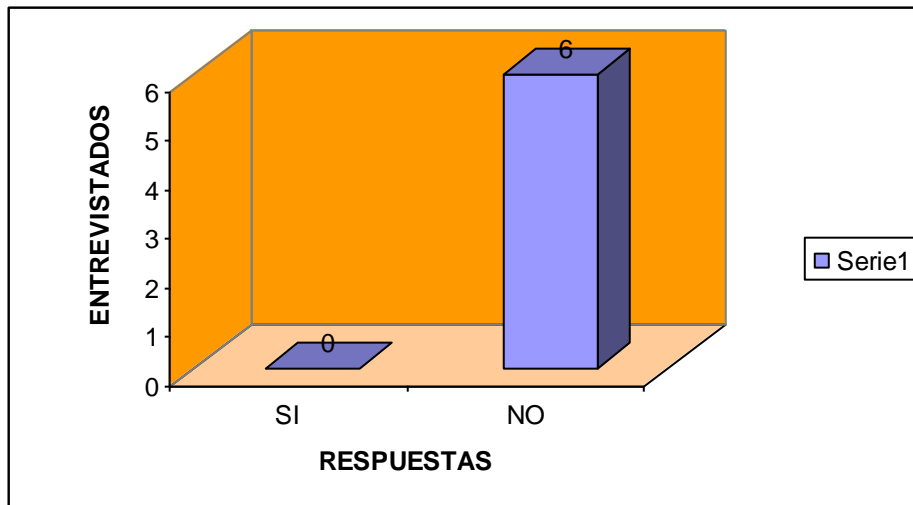


Gráfico 12

El 100 % de los entrevistados no conoce los procesos formales que se realizan en el departamento del Área de Peritajes.

6. ¿Conoce usted si los procesos que se realizan dentro del Área de Peritajes se encuentran formalizados y estandarizados?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 16

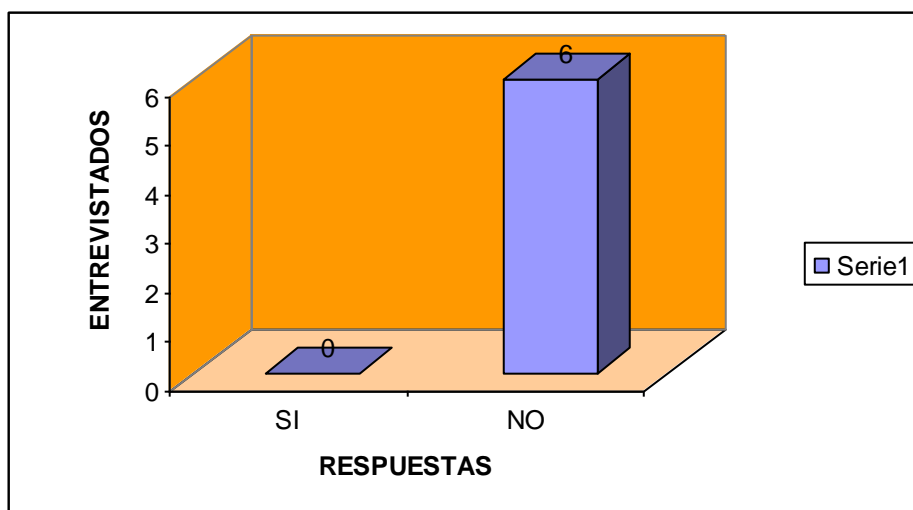


Gráfico 13

El 100 % de los entrevistados no conoce si los procesos en el Área de Peritajes están formalizados y estandarizados.

7. ¿Realiza usted sus actividades siguiendo los lineamientos de un manual de procedimientos?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 17

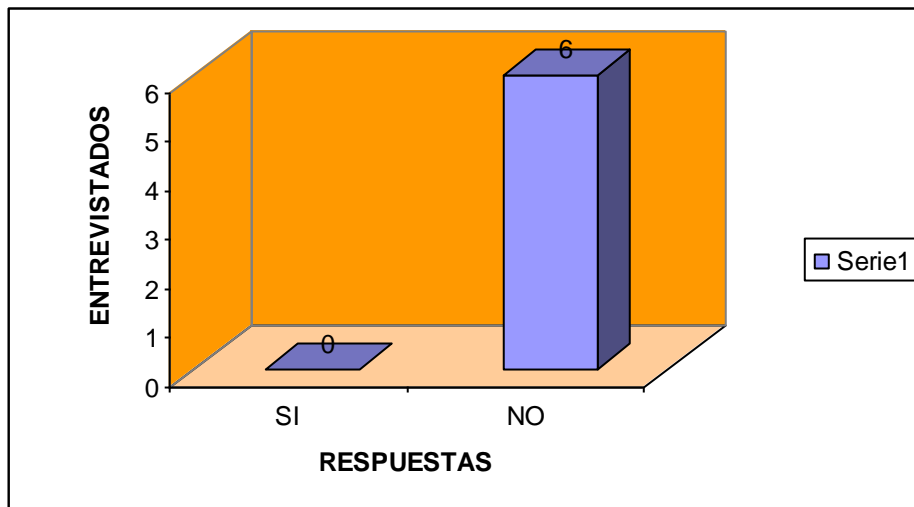


Gráfico 14

El 100 % de los entrevistados no realiza sus actividades bajo los lineamientos de un manual de procedimientos.

8. ¿Posee usted los recursos humanos, materiales, logísticos, necesarios para realizar sus actividades diariamente?

RESPUESTA	N	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 18

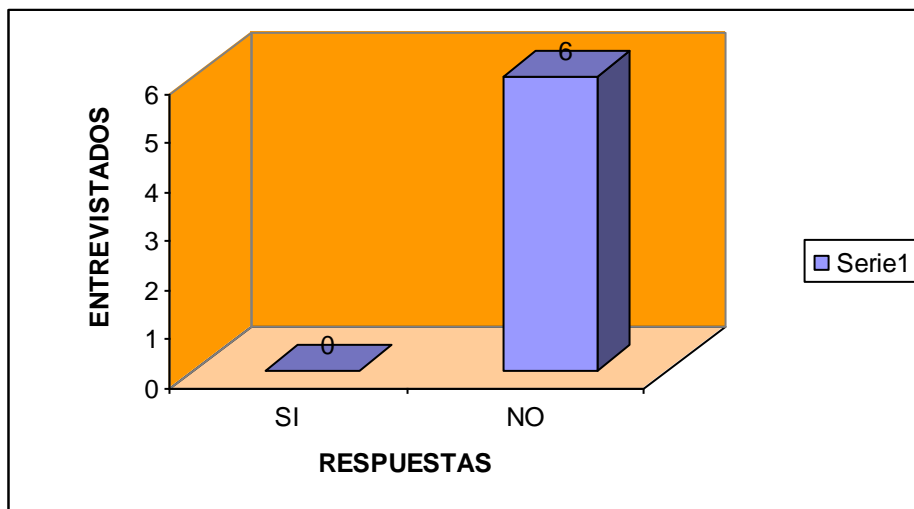


Gráfico 15

El 100 % de los entrevistados no posee los recursos suficientes para realizar sus diferentes actividades diarias.

9. ¿Qué tiempo generalmente se demora en la elaboración y despacho de los peritajes Técnicos Mecánicos desde la UIAT- CALDERON hacia la Fiscalía Centro?

RESPUESTA	N	%
24 HORAS	0	0%
48 HORAS	6	100%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: William García

Tabla 19



Gráfico 16

El 100 % de los entrevistados manifiesta que para que los peritajes sean entregados en la fiscalía del Centro se puede demorar desde 24 a 48 horas.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Parciales

Que el recurso humano que labora en el departamento del Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón, no se encuentra debidamente capacitado para trabajar mediante procesos y de igual forma no conoce el uso de otras herramientas administrativas que le permitan desarrollar su trabajo de una mejor manera.

Que al no trabajar mediante procesos, el trabajo se realiza de una forma desorganizada que perjudica en los tiempos de realización y despacho de los Peritajes Técnicos Mecánicos.

Que el personal que trabaja directamente en el Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón, no cuenta con los recursos necesarios para cumplir con los procesos en la elaboración y despacho de los informes Técnicos Mecánicos lo que no permite cumplir con una atención ágil eficiente y eficaz a la ciudadanía.

5.1.2 Generales

Que mediante la propuesta planteada se podrá mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a los usuarios de la Unidad y en consecuencia reducir los tiempos en la elaboración y despacho de los informes técnicos mecánicos

5.1.3 RECOMENDACIONES

Realizar planes de capacitación en lo referente al trabajo mediante procesos, socializando entre todos los participantes los beneficios que traería para la Unidad su adecuada aplicación.

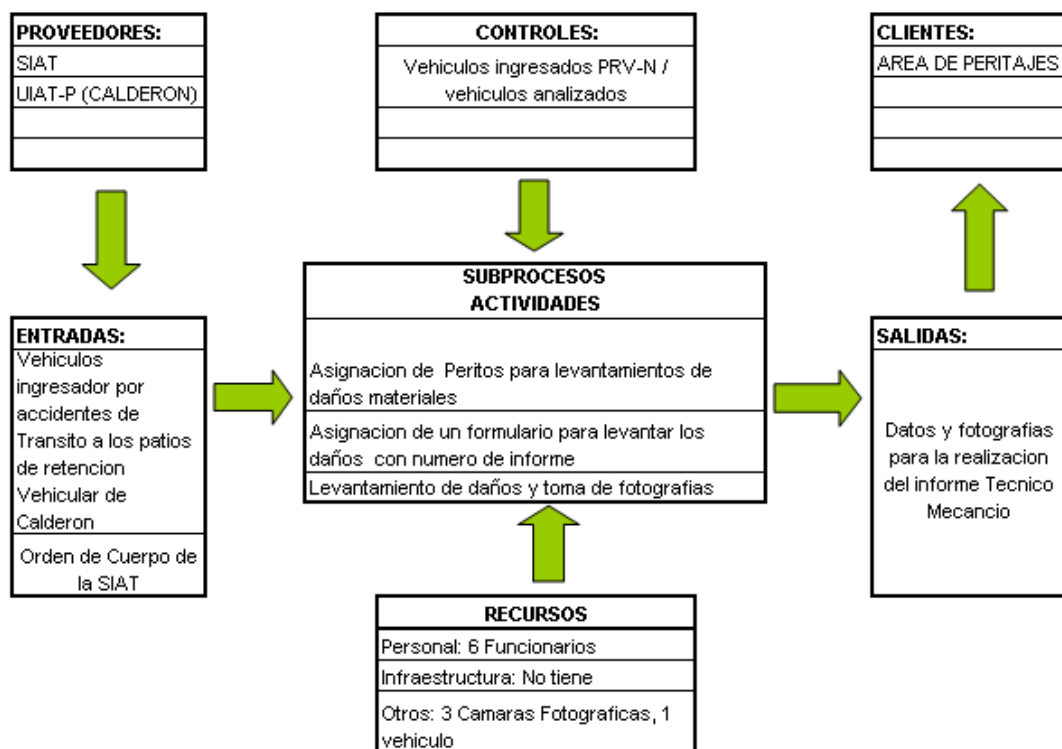
Formalizar y estandarizar los procesos a efectuarse en el Área de Peritajes, en lo referente a la elaboración y despacho de los peritajes técnicos mecánicos, esto permitirá determinar responsabilidades a cada miembro del equipo de trabajo, y sus resultados se verán reflejados en la eficiencia y eficacia de su accionar.

Efectuar las gestiones necesarias para que se provea de los recursos necesarios al Área de Peritajes y que esta cumpla con su rol adecuadamente.

Finalmente se debe formalizar los procesos, que aplicados a corto y largo plazo serán medidos y mejorados continuamente por lo que podríamos tomar en cuenta la siguiente propuesta:

5.1.3.1 PROPUESTA DE PROCESOS FORMALIZADOS PARA EL ÁREA DE PERITAJES DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE TRANSITO EN EL PROCESO DE ELABORACION Y DESPACHO DE LOS PERITAJES TECNICOS MECANICOS HACIA LA FISCALIA DE TRANSITO DEL CENTRO.

Sub - Proceso 1: LEVANTAMIENTO DE DAÑOS MATERIALES



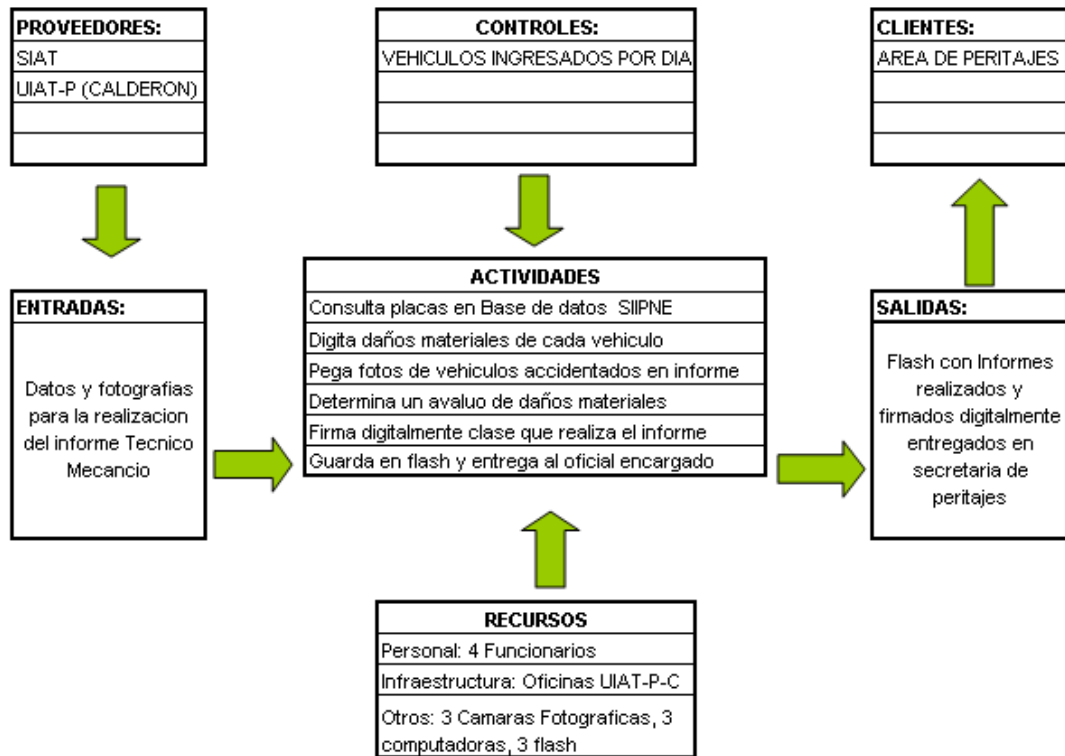
RESPONSABLE DEL PROCESO: PERSONAL ASIGNADO SEGÚN ORDEN DE CUERPO

Tabla 20. Levantamiento de Daños Materiales



Gráfico 17. Flujo del levantamiento de Daños Materiales

Sub - Proceso 2: DIGITACION DE INFORME TECNICO MECANICO



RESPONSABLE DEL PROCESO: PERSONAL ASIGNADO SEGÚN ORDEN DE CUERPO

Tabla 21. Digitación de Informe Técnico Mecánico

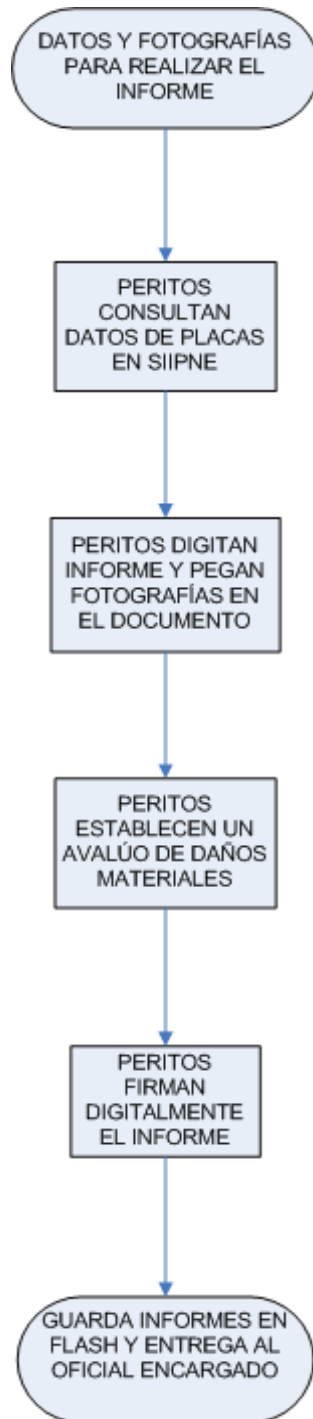
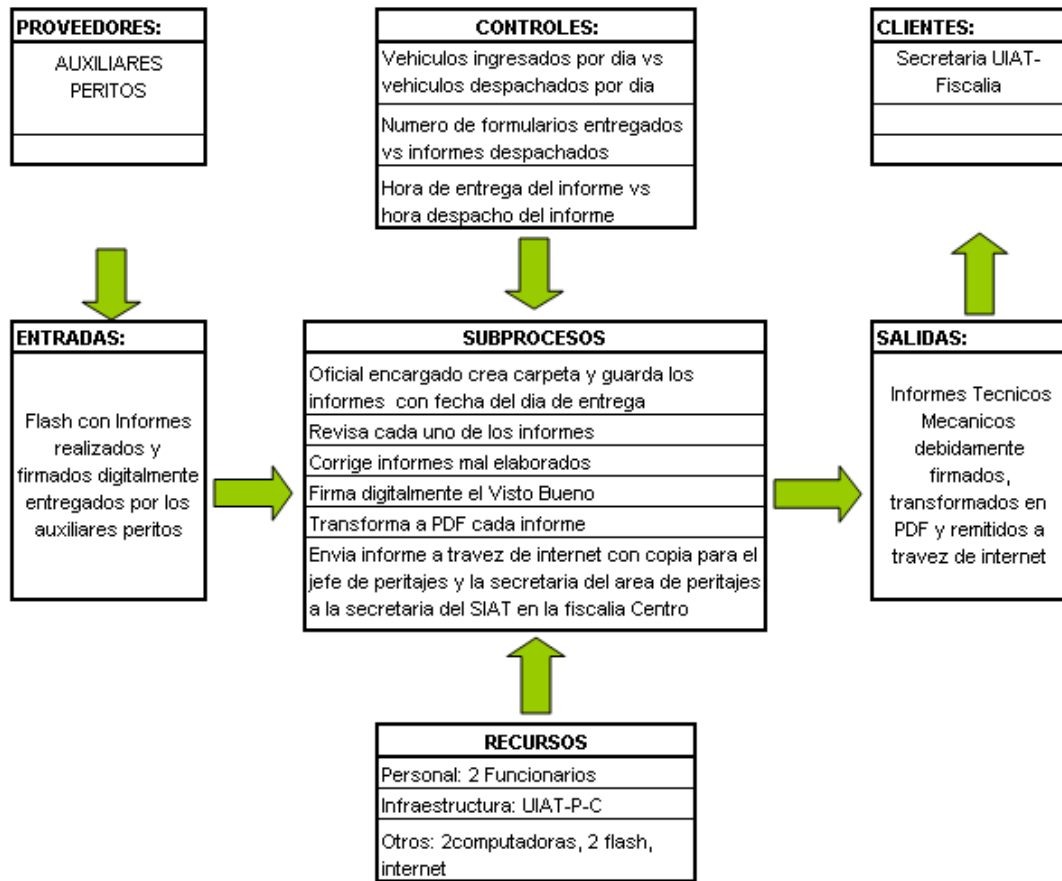


Gráfico 18. Flujo Digitación de Informe Técnico Mecánico

Sub - Proceso 3: REVISION Y DESPACHO OFICIAL ENCARGADO DEL PERITAJE



RESPONSABLE DEL PROCESO: CAPITAN JULIO BARBA BRITO
PERSONAL ASIGNADO SEGUN ORDEN DE CUERPO

Tabla 22. Revisión y Despacho Oficial encargado del peritaje

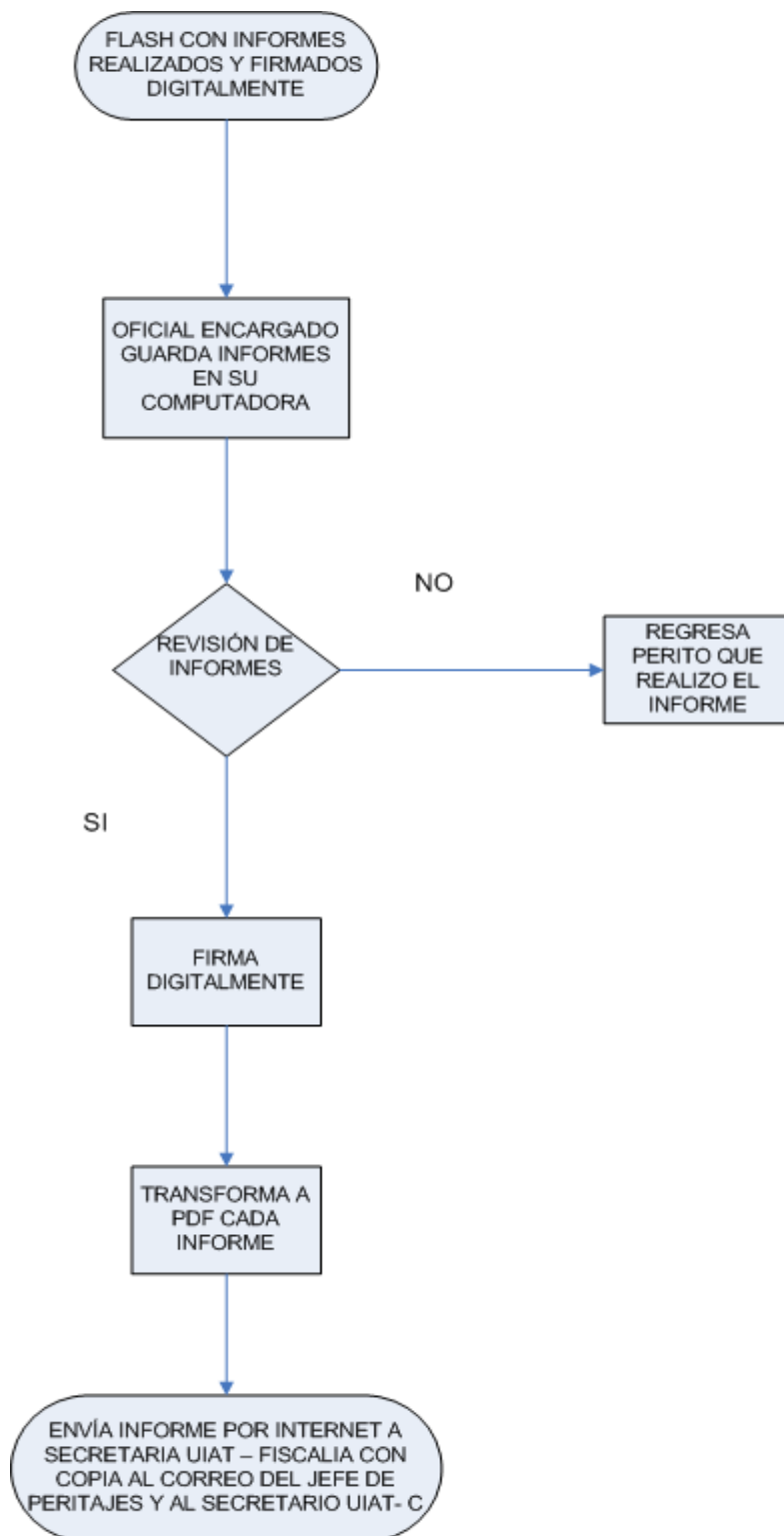
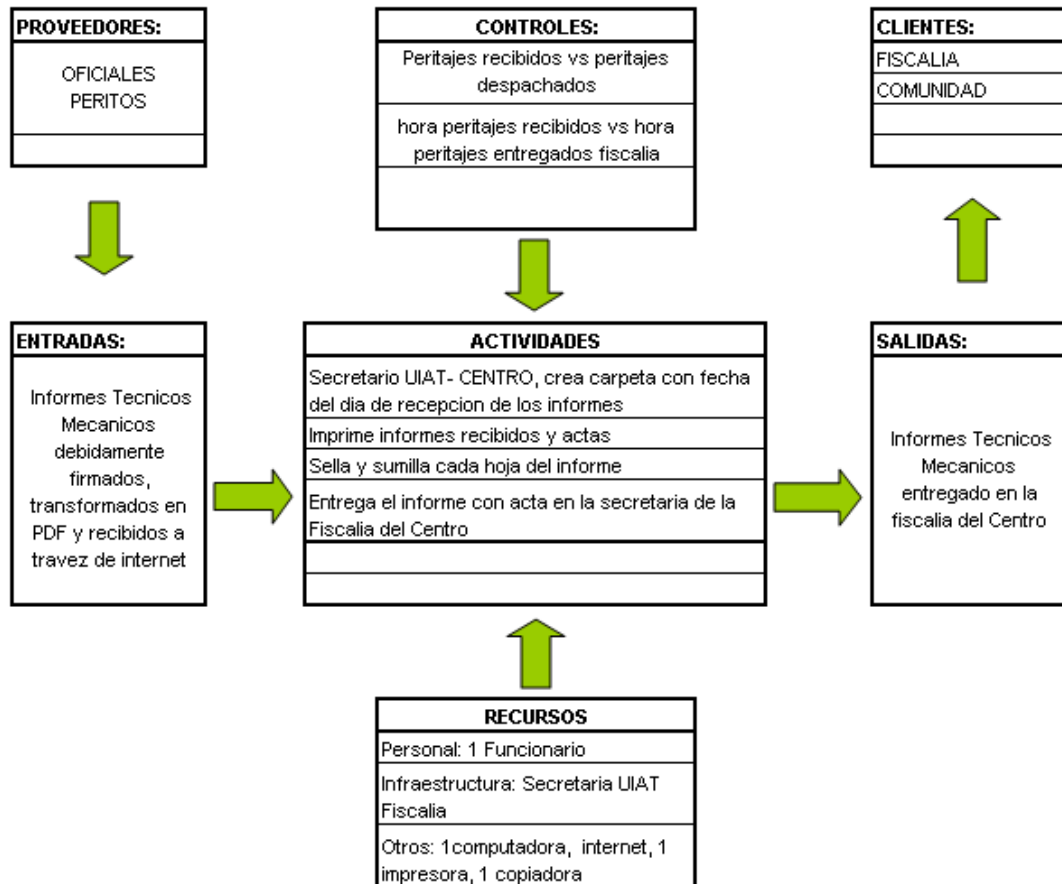


Gráfico 19. Flujo Revisión y Despacho Oficial Encargado del Peritaje

Sub - Proceso 4: RECEPCION Y DESPACHO DE INFORMES A TRAVES DE LA SECRETARIA DE LA UIAT EN LA FISCALIA DEL CENTRO



Nota el valor de la especie valorada será cancelado al momento de retirar el vehiculo de los patios de Calderón

RESPONSABLE DEL PROCESO: PERSONAL ASIGNADO SEGÚN ORDEN DE SERVICIO

Tabla 23. Recepción y despacho de informes a través de la secretaria de la UIAT-C en la secretaria de la Fiscalía de Tránsito del Centro



Gráfico 20. Flujo Recepción y Despacho de Informes a través de la secretaría de la UIAT-C en la Fiscalía de Transito del Centro

**MAPA DE PROCESOS PROPUESTO PARA EL MEJORAMIENTO DEL
DESPACHO DE LOS PERITAJES TECNICOS MECANICOS DE LA UNIDAD
DE INVESTIGACION DE ACCIDENTES DE TRANSITO DE CALDERON A LA
FISCALIA DE TRANSITO DEL CENTRO**

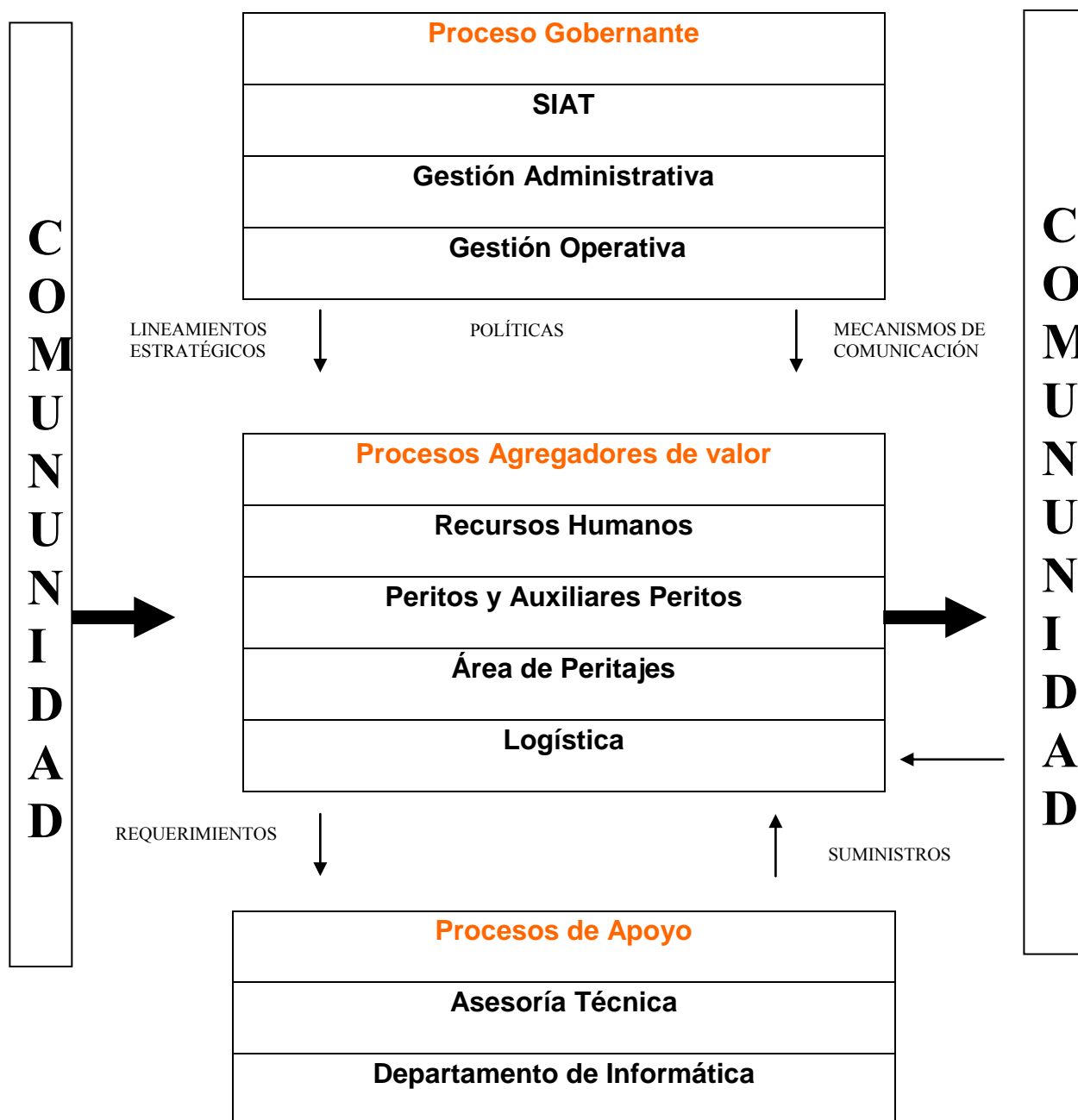


GRAFICO 21: Mapa de procesos propuesto

5.1.3.1.1 FINANCIAMIENTO

El financiamiento para la ejecución de la propuesta se lo tramitará a través de la Dirección Nacional del Control del Tránsito y Seguridad Vial.

INVERSIÓN PARA INICIAR LA PROPUESTA	
SUELDOS	8450
CAPACITACIÓN	4000
INTERNET	600
INFRAESTRUCTURA	5000
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	6800
UTILES DE OFICINA	500
EQUIPO TECNICO	1200
VEHÍCULO	20000
OVEROLES Y UNIFORMES	320
COMBUSTIBLE	450
TOTAL	47320

INVERSIÓN MENSUAL PARA MANTENER LA PROPUESTA	
SUELDOS	8450
CAPACITACIÓN	4000
INTERNET	600
UTILES DE OFICINA	500
COMBUSTIBLE	450
TOTAL	14000

La inversión utilizada para iniciar la propuesta es de 47320 unidades monetarias, y los gastos que nos acarrearían mensualmente para mantener esta propuesta es de 14000 unidades monetarias; estos valores se verán restituidos con el ahorro de tiempo en el despacho de los peritajes técnicos

mecánicos, hacia la fiscalía de Transito del Centro de la ciudad, producto del eficiente funcionamiento del Departamento del Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón.

El ahorro de tiempo se vera reflejado en vista que se evitaran dos Sub Procesos que no necesariamente generan valor al proceso en general, así mismo las personas que participan en estos dos Sub procesos que se han eliminado podrán ser útiles en otras áreas donde existen deficiencias de personal en la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón.

Tiempo de Ejecución

TIEMPO DE EJECUCION DE LA PROPUESTA										
No.	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	MEDIDAS DE TIEMPO (meses)						
				1	2	3	4	5	6	
1	Justificación de la propuesta	1 mes	AREA DE PLANIFICACION							
2	Aprobación del presupuesto	1 mes	SIAT							
3	Consecución del presupuesto	2 meses	SIAT							
4	Levantamiento de procesos	1 mes	AREA DE PLANIFICACION							
5	Formalización de procesos	2 meses	AREA DE PLANIFICACION							
6	Capacitación	4 meses	AREA DE PLANIFICACION							
7	Adquisición de Recursos	2 meses	LOGISTICA							

BIBLIOGRAFÍA

- FUENTES PRIMARIAS:

-*BEER, Michael. (1992). La renovación de las empresas. A través del camino crítico. Mc. Graw Hill. Harvard Business School Press, España.*

-*Curso Reingeniería en las Empresas de Servicio. (1994). Copyright Fadi Kabboul. IESA.*

-*Control de Gestión y Evaluación de Resultados en la Gerencia Pública. Héctor Sanín Angel. CEPAL-ILPES. Serie Manuales No. 3, Santiago, 1999.*

-*El Libro de las Ideas. (1991). Para producir mejor. Asociación Japonesa de Relaciones Humanas. Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona.*

-*Evaluación: Una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos. Oficina de Evaluación (EVO). Banco Interamericano de Desarrollo-BID. 1300 New York Ave., N.W. Washington, D.C. USA.*

-*Ginebra, Joan. (1991). Dirección por Servicio. La otra calidad. Serie empresarial. Mc. Graw Hill, México.*

-*Guía de Planeación del Proceso de Mejoramiento Continuo. (1992). Programa de desarrollo empresarial y proceso de mejoramiento continuo. Nacional Financiera, S.N.C., México (Paquete uno y dos).*

-*GOMEZ BRAVO, Luis. (1992). Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. FIM, Segunda Edición.*

-*HARRINGTON, H. James. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.*

- HARRINGTON, H. James. (1997). Administración total del mejoramiento continuo. La nueva generación. Editorial Mc, Graw Hill Interamericana, S.A., Colombia.*
- JUAN MERA BENALCÁZAR, Edición 2002. Organización y Procedimientos, Planas Mayores, Ecuador*
- Manual de Gestión del ciclo de un proyecto. Enfoque integrado y Marco Lógico. Comisión Económica de las Comunidades Europeas. Serie Métodos e Instrumentos para la gestión del ciclo de un proyecto. No.1 Febrero de 1993*
- SERNA GOMEZ, Humberto. (1992). Mercadeo Corporativo. El servicio al cliente interno. Equipos de mejoramiento continuo. Fondo Editorial Legis, S.A.*
- Tesis final Paúl Medina, Instituto Tecnológico Superior Policía Nacional*

ANEXO 1

CAPITULO I: JUSTIFICACIÓN

AÑOS	INFORMES TEC. MECANICOS
2006	5860
2007	4756
2008	4963
2009	3215

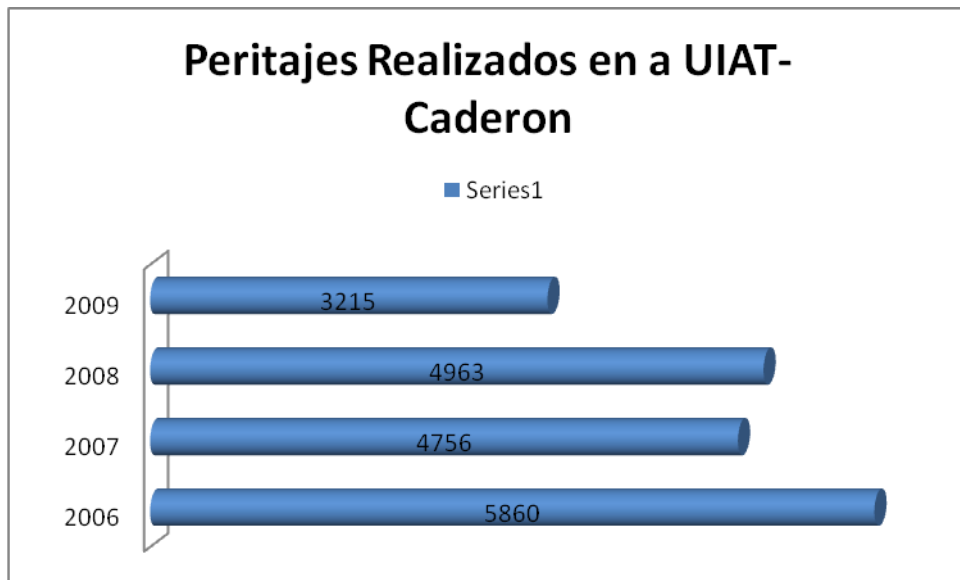


Gráfico 22 y 23: Cuadro de Diligencias realizadas por la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón en los periodos 2006 a julio 2009.

Realizado por: El Autor

ANEXO 2

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR POLICIA NACIONAL

Objetivo de la entrevista: Obtener el análisis del funcionamiento del Área de Peritajes de la Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón en lo referente al despacho de peritajes Técnicos Mecánicos hacia la Fiscalía de Tránsito del Centro

SEXO: M F EDAD:.....

CARGO:..... TIEMPO EN LA FUNCIÓN:.....

1. ¿Cree usted estar capacitado para realizar su trabajo con eficiencia y eficacia?

SI NO

2. ¿Conoce usted como se trabaja mediante procesos?

SI NO

3. ¿Conoce usted el uso de herramientas administrativas que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera?

SI NO

4. ¿Conoce usted si el trabajo que usted realiza genera un costo?

SI NO

5. ¿Conoce usted los procesos que se ejecutan dentro del departamento del Área de Peritajes?

SI

NO

6. ¿Conoce usted si los procesos que se realizan dentro del Área de Peritajes se encuentran formalizados y estandarizados?

SI

NO

7. ¿Realiza usted sus actividades siguiendo los lineamientos de un manual de procedimientos?

SI

NO

8. ¿Posee usted los recursos humanos, materiales, logísticos, necesarios para realizar sus actividades diariamente?

SI

NO

9. ¿Qué tiempo generalmente se demora en la elaboración y despacho de los peritajes Técnicos Mecánicos desde la UIAT- CALDERON hacia la Fiscalía Centro?

24 horas

48 horas

o mas

Nombre:

C.I.

ANEXO 3

LÍMITES:

La Unidad de Investigación de Accidentes de Tránsito de Calderón, se encuentra ubicada en el sector de Calderón, su dirección exacta es calles Bonanza S/N y Mariana de Jesús, barrio el Cajón.

